

II

(Comunicări)

COMUNICĂRI PROVENIND DE LA INSTITUȚIILE, ORGANELE ȘI
ORGANISMELE UNIUNII EUROPENE

COMISIA EUROPEANĂ

COMUNICAREA COMISIEI

**Orientări interpretative privind reglementările UE în domeniul drepturilor pasagerilor în contextul
evoluției situației privind Covid-19**

(2020/C 89 I/01)

Epidemia de Covid-19 a afectat grav pasagerii și sectorul european al transporturilor. Din cauza măsurilor luate de autorități pentru a limita răspândirea acesteia, cum ar fi restricțiile de călătorie, izolarea și zonele de carantină, sectorul transporturilor s-ar putea număra printre cele mai grav afectate de această pandemie. Situația este stresantă pentru mulți pasageri, ale căror servicii de călătorie au fost anulate și/sau care nu mai doresc sau nu mai sunt autorizați să călătorească.

Uniunea Europeană (UE) este singura zonă din lume în care cetățenii sunt protejați de un set complet de drepturi ale pasagerilor, indiferent dacă aceștia călătoresc cu avionul, cu trenul, cu autobuzul și autocarul sau cu vaporul.

Având în vedere situația fără precedent cu care se confruntă Europa din cauza epidemiei de Covid-19, Comisia Europeană consideră că ar fi util să se clarifice, în acest context, drepturile pasagerilor care călătoresc cu avionul, cu trenul, cu autobuzul și autocarul sau cu vaporul, precum și obligațiile corespunzătoare care le revin operatorilor de transport.

1. OBIECTIV

Prezentele orientări interpretative au drept obiectiv clarificarea modului în care anumite dispoziții ale legislației UE din domeniul drepturilor pasagerilor se aplică în contextul epidemiei de Covid-19, mai ales ceea ce privește anulările și întârzierile.

Prezentele orientări completează orientările publicate anterior de Comisie ⁽¹⁾ și nu aduc atingere interpretării Curții de Justiție.

Orientările acoperă următoarele acte legislative privind drepturile pasagerilor:

- Regulamentul (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European și al Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune în materie de compensare și de asistență a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor și de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 295/91 ⁽²⁾;
- Regulamentul (CE) nr. 1371/2007 al Parlamentului European și al Consiliului din 23 octombrie 2007 privind drepturile și obligațiile călătorilor din transportul feroviar ⁽³⁾;

⁽¹⁾ Comunicarea Comisiei — Orientări interpretative referitoare la Regulamentul (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European și al Consiliului de stabilire a unor norme comune în materie de compensare și de asistență a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor și la Regulamentul (CE) nr. 2027/97 al Consiliului privind răspunderea operatorilor de transport aerian în caz de accidente, astfel cum a fost modificat prin Regulamentul (CE) nr. 889/2002 al Parlamentului European și al Consiliului (JO C 214, 15.6.2016, p. 5);

Comunicarea Comisiei — Orientări pentru interpretarea Regulamentului (CE) nr. 1371/2007 al Parlamentului European și al Consiliului privind drepturile și obligațiile călătorilor din transportul feroviar (JO C 220, 4.7.2015, p. 1).

⁽²⁾ JO L 46, 17.2.2004, p. 1.

⁽³⁾ JO L 315, 3.12.2007, p. 14.

- Regulamentul (UE) nr. 1177/2010 al Parlamentului European și al Consiliului din 24 noiembrie 2010 privind drepturile pasagerilor care călătoresc pe mare și pe căi navigabile interioare și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 ⁽⁴⁾;
- Regulamentul (UE) nr. 181/2011 al parlamentului European și al Consiliului din 16 februarie 2011 privind drepturile pasagerilor care călătoresc cu autobuzul și autocarul și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 ⁽⁵⁾.

Prezentele orientări nu se referă la Directiva (UE) 2015/2302 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate ⁽⁶⁾.

2. ORIENTĂRI PENTRU TOATE MODURILE DE TRANSPORT

2.1. Dreptul de a alege între rambursare și redirectionare

Cele patru regulamente prevăd dispoziții specifice referitoare la acest drept în cazul anulării sau al anumitor întârzieri.

În ceea ce privește redirectionarea ⁽⁷⁾, circumstanțele epidemiei de Covid-19 pot avea un impact asupra dreptului de a alege redirectionarea „cu prima ocazie posibilă” ⁽⁸⁾. Este posibil ca operatorii de transport să nu fie în măsură să redirectioneze pasagerii către destinația prevăzută într-o perioadă scurtă de timp. În plus, s-ar putea să nu fie clar, pentru un timp, când anume va fi posibilă redirectionarea. Această situație poate apărea, de exemplu, în cazul în care un stat membru suspendă zborurile sau oprește trenurile, autobuzele, autocarele sau navele care sosesc din anumite țări. Prin urmare, în funcție de caz, „prima ocazie posibilă” de redirectionare poate fi amânată considerabil și/sau poate fi supusă unor incertitudini considerabile. Prin urmare, soluția preferabilă pentru pasager ar putea fi rambursarea prețului biletului sau redirectionarea la o dată ulterioară, „la alegerea pasagerului”. În continuare, sunt prezentate detalii pentru fiecare mod de transport.

2.2. Situații în care pasagerii nu pot călători sau doresc să anuleze o călătorie

Reglementările UE privind drepturile pasagerilor nu abordează situațiile în care pasagerii nu pot călători sau doresc să anuleze o călătorie din proprie inițiativă. În astfel de cazuri, rambursarea prețului biletului depinde de tipul de bilet (dacă este rambursabil, dacă există posibilitatea de a face o nouă rezervare), astfel cum este specificat în termenele și condițiile operatorului de transport.

Se pare că diverși operatori de transport oferă bonuri valorice pasagerilor care, ca urmare a epidemiei de Covid-19, nu mai doresc (sau nu mai sunt autorizați) să călătorească. Pasagerii pot folosi aceste bonuri pentru o altă călătorie, cu același operator de transport, într-un termen stabilit de operatorul de transport.

Această situație trebuie diferențiată de situația în care operatorul de transport anulează călătoria și oferă doar un bon valoric în locul posibilității de a alege între rambursare și redirectionare. În cazul în care operatorul de transport propune un bon valoric, această ofertă nu poate, în niciun caz, să aducă atingere dreptului pasagerului de a opta pentru rambursare în locul acestuia.

2.3. Norme naționale specifice în contextul epidemiei de Covid-19

În unele cazuri au fost adoptate, în contextul epidemiei de Covid-19, norme naționale specifice care creează obligația ca operatorii de transport să ramburseze pasagerilor prețul biletelor sau să le elibereze un bon valoric în cazul în care aceștia nu au putut lua un zbor care a fost deja efectuat.

Aceste măsuri naționale nu intră sub incidența regulamentelor UE privind drepturile pasagerilor. Ele nu sunt abordate în prezentele orientări, care se referă numai la interpretarea normelor privind drepturile pasagerilor adoptate de Uniune.

⁽⁴⁾ JO L 334, 17.12.2010, p. 1.

⁽⁵⁾ JO L 55 28.2.2011, p. 1.

⁽⁶⁾ Directiva (UE) 2015/2302 a Parlamentului European și a Consiliului din 25 noiembrie 2015 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2011/83/UE ale Parlamentului European și ale Consiliului și de abrogare a Directivei 90/314/CEE a Consiliului (JO L 326, 11.12.2015, p. 1).

⁽⁷⁾ De asemenea, unele instrumente se referă, în paralel, la „continuarea călătoriei”.

⁽⁸⁾ Articolul 8 alineatul (1) literele (a) și (b) din Regulamentul (CE) nr. 261/2004; articolul 16 literele (a) și (b) din Regulamentul (CE) nr. 1371/2007; articolul 18 alineatul (1) literele (a) și (b) din Regulamentul (UE) nr. 1177/2010; articolul 19 alineatul (1) literele (a) și (b) din Regulamentul (UE) nr. 181/2011.

3. DREPTURILE PASAGERILOR CARE FOLOSESC TRANSPORTUL AERIAN [REGULAMENTUL (CE) Nr. 261/2004]

3.1. Informarea pasagerilor

Pe lângă normele privind informațiile referitoare la drepturile disponibile, Regulamentul (CE) nr. 261/2004 nu conține dispoziții specifice privind informațiile referitoare la perturbările survenite în timpul călătoriilor. Cu toate acestea, drepturile la despăgubiri în caz de anulare sunt legate de situația în care operatorul de transport nu furnizează un preaviz cu suficient timp înainte. Prin urmare, acest aspect este acoperit de considerațiile de mai jos privind dreptul la despăgubiri.

3.2. Dreptul la rambursare sau la redirectionare

În cazul anulării unui zbor de către companiile aeriene (indiferent de cauza acestei anulări), articolul 5 prevede obligația operatorului efectiv de transport aerian de a oferi pasagerilor posibilitatea să aleagă între:

- a) rambursare (restituire);
- b) redirectionare cât mai repede posibil sau
- c) redirectionarea la o dată ulterioară, la alegerea pasagerului.

În ceea ce privește rambursarea, în cazul în care pasagerul rezervă separat zborul de plecare și zborul de întoarcere, iar zborul de plecare este anulat, pasagerul are dreptul numai la rambursarea zborului anulat, adică, în acest caz, zborul de plecare.

Cu toate acestea, dacă zborul de plecare și zborul de întoarcere fac parte din același contract, chiar dacă sunt exploatate de operatori de transport aerian diferiți, pasagerilor ar trebui să li se ofere două opțiuni în cazul anulării zborului de plecare: să le fie rambursat integral biletul (adică ambele zboruri) sau să fie redirectionați pe un alt zbor pentru zborul de plecare (punctul 4.2 din Orientările interpretative).

În ceea ce privește redirectionarea, și după cum s-a explicat mai sus, „prima ocazie posibilă” poate, în circumstanțele epidemiei de Covid-19, să implice întârzieri considerabile, iar același lucru poate fi valabil și în ceea ce privește disponibilitatea unor informații concrete cu privire la această „ocazie”, având în vedere nivelul ridicat de incertitudine care afectează traficul aerian.

Este posibil ca, la aplicarea articolului 5 din Regulamentul (CE) nr. 261/2004, să se ia în considerare aceste circumstanțe. Cu toate acestea, în orice caz:

În primul rând, pasagerii ar trebui să fie informați cu privire la întârzieri și/sau la incertitudinile legate de alegerea redirectionării în locul rambursării.

În al doilea rând, în cazul în care un pasager alege totuși redirectionarea cu prima ocazie posibilă, ar trebui să se considere că operatorul de transport și-a îndeplinit obligația de informare față de pasager dacă i-a comunicat acestuia, din proprie inițiativă, cât mai curând posibil și în timp util, zborul disponibil pentru redirectionare.

3.3. Dreptul la deservire

În conformitate cu articolul 9 din regulament, care oferă toate detaliile relevante, operatorul de transport aerian trebuie să le ofere pasagerilor care sunt afectați de o anulare a zborurilor și deservire gratuită. Aceasta constă în mese și băuturi răcoritoare, direct proporționale cu timpul de așteptare, cazare hotelieră, dacă este cazul, și transport la locul de cazare. În plus, aeroporturile trebuie să ofere asistență pasagerilor cu handicap și celor cu mobilitate redusă, în conformitate cu Regulamentul (CE) nr. 1107/2006 ⁽⁹⁾.

Merită reamintit faptul că, dacă pasagerul optează pentru rambursarea costului total al biletului, nu mai are dreptul la deservire. Același lucru se întâmplă în cazul în care pasagerul optează pentru redirectionarea la o dată ulterioară, la alegerea pasagerului [articolul 5 alineatul (1) litera (b), coroborat cu articolul 8 alineatul (1) litera (c)].

Dreptul la deservire este menținut numai atâta timp cât pasagerii trebuie să aștepte pentru a fi redirectionați în cel mai scurt timp posibil [articolul 5 alineatul (1) litera (b), coroborat cu articolul 8 alineatul (1) litera (b)].

Intenția care stă la baza regulamentului este ca necesitățile pasagerilor care așteaptă zborul de întoarcere sau redirectionarea să satisfacă în mod corespunzător. Amploarea unei deserviri adecvate va trebui să fie evaluată de la caz la caz, luând în considerare necesitățile pasagerilor în circumstanțele date și principiul proporționalității (și anume, în funcție de timpul de așteptare). Prețul plătit pentru bilet sau durata inconvenienței suferite nu ar trebui să aducă atingere dreptului la deservire (punctul 4.3.2 din Orientările interpretative).

⁽⁹⁾ Regulamentul (CE) nr. 1107/2006 al Parlamentului European și al Consiliului din 5 iulie 2006 privind drepturile persoanelor cu handicap și ale persoanelor cu mobilitate redusă pe durata călătoriei pe calea aerului (JO L 204, 26.7.2006, p. 1).

În conformitate cu regulamentul, operatorul de transport aerian trebuie să își îndeplinească obligația de deservire chiar și atunci când anularea unui zbor se datorează unor circumstanțe excepționale, și anume unor circumstanțe care nu ar fi putut fi evitate chiar dacă ar fi fost luate toate măsurile rezonabile.

Regulamentul nu conține nicio dispoziție care să recunoască o categorie distinctă de evenimente „foarte excepționale”, în plus față de „împrejurările excepționale” menționate la articolul 5 alineatul (3) din regulament. Prin urmare, operatorul de transport aerian nu este scutit de toate obligațiile care îi revin, inclusiv de cele prevăzute la articolul 9 din regulament, chiar dacă este vorba despre o perioadă lungă de timp. Pasagerii sunt deosebit de vulnerabili în astfel de circumstanțe și de evenimente ⁽¹⁰⁾. În cazul unor evenimente excepționale, scopul regulamentului este de a asigura furnizarea unei deserviri adecvate, în special pentru pasagerii care așteaptă redirectionarea în temeiul articolului 8 alineatul (1) litera (b) din regulament.

3.4. Dreptul la despăgubiri

Regulamentul 261/2004 prevede, de asemenea, despăgubiri sub formă de sume fixe în anumite circumstanțe. Această dispoziție nu se aplică anulărilor efectuate cu mai mult de 14 zile în avans sau în cazul în care anularea este cauzată de „circumstanțe excepționale” care nu ar fi putut fi evitate chiar dacă ar fi fost luate toate măsurile rezonabile. Pentru detalii, a se vedea articolul 5 alineatul (1) și articolul 7 din regulament.

Comisia consideră că, în cazul în care autoritățile publice iau măsuri menite să limiteze pandemia de Covid-19, aceste măsuri nu sunt, prin natura și originea lor, inerente exercitării normale a activității operatorilor de transport și se află în afara controlului efectiv al acestora.

Articolul 5 alineatul (3) anulează dreptul la compensație, cu condiția ca anularea respectivă să fie „cauzată” de circumstanțe excepționale, care nu ar fi putut fi evitate chiar dacă ar fi fost luate toate măsurile rezonabile.

Această condiție ar trebui considerată îndeplinită în cazul în care autoritățile publice fie interzic efectiv anumite zboruri, fie interzic circulația persoanelor într-un mod care exclude *de facto* efectuarea zborului în cauză.

Această condiție poate fi îndeplinită, de asemenea, în cazul în care anularea zborului are loc în circumstanțe în care circulația corespunzătoare a persoanelor nu este complet interzisă, ci este limitată la persoanele care beneficiază de derogări (de exemplu, resortisanții sau rezidenții statului în cauză).

În cazul în care nicio astfel de persoană nu ar lua un anumit zbor, acesta ar rămâne gol dacă nu ar fi anulat. În astfel de situații, ar putea fi legitim ca un operator de transport să nu aștepte până foarte târziu, ci să anuleze zborul în timp util (și chiar fără a fi sigur dacă diverșii pasageri au sau nu dreptul de a călători), pentru a putea lua măsuri organizatorice adecvate, inclusiv în ceea ce privește deservirea pasagerilor, care constituie o obligație a operatorului de transport. În cazuri de acest tip și în funcție de circumstanțe, se poate totuși considera că o anulare este „cauzată” de măsura luată de autoritățile publice. Din nou, în funcție de circumstanțe, acest lucru poate fi valabil și în ceea ce privește zborurile în direcția opusă zborurilor direct vizate de interdicția privind circulația persoanelor.

În cazul în care compania aeriană decide să anuleze un zbor și dovedește că această decizie a fost justificată din motive de protecție a sănătății echipajului, ar trebui ca această anulare să fie, de asemenea, considerată ca fiind „cauzată” de circumstanțe excepționale.

Considerațiile de mai sus nu sunt și nu pot fi exhaustive, în măsura în care alte circumstanțe specifice legate de epidemia de Covid-19 pot intra, de asemenea, sub incidența articolului 5 alineatul (3).

4. DREPTURILE CĂLĂTORILOR DIN TRANSPORTUL FEROVIAR [REGULAMENTUL (CE) Nr. 1371/2007]

4.1. Dreptul de a fi informat

Înainte de a vinde o legitimație de transport, întreprinderile feroviare și vânzătorii de legitimații de transport trebuie să le furnizeze călătorilor, la cerere, informații anterioare călătoriei, inclusiv informații privind orice fel de activități care ar putea întrerupe sau întârzia serviciile. Întreprinderile feroviare trebuie să le furnizeze, de asemenea, călătorilor informații în timpul călătoriei, inclusiv informații privind întârzierile sau aspecte privind securitatea și siguranța. În plus, atunci când întreprinderile feroviare și autoritățile competente responsabile cu contractele de servicii publice feroviare decid să întrerupă un serviciu feroviar, ele trebuie să facă publică decizia respectivă înainte de punerea sa în aplicare. Detaliile privind dreptul la informațiile de călătorie sunt specificate la articolul 8 și în anexa II la Regulamentul (CE) nr. 1371/2011.

⁽¹⁰⁾ Cauza C-12/11, McDonagh, ECLI:EU:C:2013:43, punctul 30, și punctul 4.3.3 din Orientările interpretative.

4.2. Dreptul la rambursare sau la continuarea călătoriei/redirecționare

Articolul 16 din Regulamentul (CE) nr. 1371/2007 specifică drepturile cu privire la această chestiune. În rezumat, putem reține următoarele. Atunci când este previzibil în mod rezonabil că sosirea la destinația finală se va efectua cu o întârziere mai mare de 60 de minute, călătorii au posibilitatea de a alege între rambursarea prețului legitimației de transport sau continuarea călătoriei sau redirecționarea. În special:

- a) dreptul la rambursare se referă la costul legitimației de călătorie pentru partea sau părțile de călătorie care nu au fost efectuate și pentru părțile care au fost deja efectuate în cazul în care călătoria devine inutilă în raport cu planul călătorului, însoțită de asigurarea (dacă este cazul) a transportului de întoarcere la punctul inițial de plecare;
- b) continuarea călătoriei sau redirecționarea trebuie să aibă loc în condiții de transport comparabile. La alegerea călătorului, acestea trebuie să aibă loc fie cât mai repede posibil, fie la o dată ulterioară convenabilă.

În ceea ce privește continuarea călătoriei/redirecționarea, așa cum se explică și mai sus, „cât mai repede posibil” poate să implice, în contextul epidemiei de COVID-19, întârzieri considerabile; același lucru poate să se aplice disponibilității informațiilor concrete cu privire la posibilitățile existente, dat fiind nivelul înalt de incertitudine care ar afecta traficul feroviar.

În primul rând, călătorii trebuie informați cu privire la întârzieri și/sau incertitudini atunci când li se oferă posibilitatea să aleagă între două opțiuni.

În al doilea rând, în cazul în care un călător alege totuși continuarea călătoriei/redirecționarea cât mai repede posibil, ar trebui să se considere că operatorul de transport și-a îndeplinit obligația de informare față de călător dacă îi comunică, din proprie inițiativă, cât mai curând posibil și în timp util, trenul disponibil pentru continuarea călătoriei sau pentru redirecționare.

4.3. Dreptul la asistență

În caz de întârziere la sosire sau la plecare, călătorii au dreptul să primească informații asupra situației și a orelor de plecare și de sosire estimate de îndată ce aceste informații sunt disponibile. În cazul în care întârzierea depășește 60 de minute, ei au, de asemenea, dreptul să primească mese și băuturi răcoritoare, în limite rezonabile; cazare, în cazul în care este necesară o ședere de una sau mai multe nopți, în măsura în care acest lucru este posibil din punct de vedere material; transport până la gară, până la un alt punct de plecare alternativ sau până la destinația finală, în măsura în care acest lucru este posibil din punct de vedere material, în cazul în care trenul este blocat pe calea ferată. Detaliile sunt prevăzute la articolul 18 alineatul (2) din Regulamentul (CE) nr. 1371/2007.

Potrivit regulamentului, întreprinderea feroviară este obligată să-și îndeplinească obligațiile de mai sus chiar și în cazul în care anularea unui tren este cauzată de circumstanțe cum ar fi cele legate de Covid-19. Regulamentul nu conține niciun element care să permită să se tragă concluzia că, în anumite circumstanțe, întreprinderea feroviară ar fi scutită de obligația de a acorda asistență în conformitate cu articolul 18 alineatul (2) din regulamentul (CE), ceea ce se poate impune chiar și pentru o perioadă lungă, dacă este cazul. Obiectivul regulamentului este să garanteze că se asigură asistență adecvată în special călătorilor care așteaptă redirecționarea cât mai repede posibil, conform articolului 16. Regulamentul (CE) nr. 1371/2007 prevede că asistența acordată persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă trebuie adaptată la nevoile călătorilor respectivi, inclusiv în ceea ce privește informațiile menționate mai sus.

4.4. Dreptul la despăgubiri

În cazul în care călătorii nu optează pentru rambursare, ci solicită continuarea călătoriei sau redirecționarea, ei au, de asemenea, dreptul la despăgubire. Pentru întârzieri între 60 și 119 minute, despăgubirea se ridică la 25 % din prețul legitimației de transport, în timp ce pentru întârzieri de 120 de minute și mai mult, despăgubirea este de 50 % din preț. Detaliile sunt prevăzute la articolul 17 din Regulamentul (CE) nr. 1371/2007.

Spre deosebire de alte moduri de transport, existența unor circumstanțe extraordinare, dacă există, nu afectează dreptul la despăgubiri în caz de întârzieri (inclusiv cele implicate de anulări) ⁽¹¹⁾.

⁽¹¹⁾ A se vedea cauza C-509/11 *ÖBB Personenverkehr* ECLI:EU:C:2013:613.

5. DREPTURILE PASAGERILOR ÎN CAZUL TRANSPORTULUI CU AUTOBUZUL [REGULAMENTUL (UE) Nr. 181/2011] ⁽¹²⁾

5.1. Dreptul de a fi informat

Potrivit articolului 24 din regulament, transportatorii și organismele de administrare a terminalelor trebuie ca, în domeniilor lor de competență respective, să le furnizeze pasagerilor informații adecvate pe durata întregii călătorii. Articolul 20 din regulament conține dispoziții detaliate privind informațiile care trebuie furnizate în cazul anulării sau întârzierii plecării.

5.2. Dreptul la continuarea călătoriei/redirecționare sau la rambursare

În cazul serviciilor regulate de transport cu autobuzul cu o distanță planificată de 250 km sau mai mult, Regulamentul (UE) nr. 181/2011 prevede redirecționarea sau rambursarea în anumite cazuri specificate la articolul 19. Astfel, în special atunci când un transportator estimează în mod rezonabil că plecarea unui serviciu regulat de la un terminal urmează să fie anulată sau să aibă o întârziere mai mare de 120 de minute, pasagerii au dreptul să aleagă între continuarea călătoriei sau redirecționarea către destinația finală, fără costuri suplimentare și cât mai curând posibil, în condiții comparabile, sau rambursarea costului integral al biletului. Dacă este cazul, acestea se pot combina cu transportul gratuit, cât mai curând posibil, până la punctul inițial de plecare prevăzut în contractul de transport. Pasagerii au aceeași opțiune în cazul în care plecarea de la o stație de autobuz este anulată sau amânată.

În ceea ce privește continuarea călătoriei/redirecționarea, așa cum se explică și mai sus, „cât mai curând posibil” poate să implice, în contextul epidemiei de COVID-19, întârzieri considerabile; același lucru poate să se aplice disponibilității informațiilor concrete cu privire la posibilitățile existente, dat fiind nivelul înalt de incertitudine care ar afecta transportul cu autobuzul sau autocarul.

În primul rând, pasagerii trebuie informați cu privire la întârzieri și/sau incertitudini atunci când li se oferă posibilitatea să aleagă între continuarea călătoriei/redirecționare și rambursare.

În al doilea rând, în cazul în care un pasager alege totuși redirecționarea cât mai curând posibil, ar trebui să se considere că transportatorul și-a îndeplinit obligația de informare față de pasager dacă îi comunică, din proprie inițiativă, cât mai curând posibil și în timp util, serviciul disponibil pentru continuarea călătoriei sau pentru redirecționare.

5.3. Dreptul la asistență

Dreptul la asistență este prevăzut la articolul 21 din Regulamentul (UE) nr. 181/2011; pe scurt, putem reține următoarele. Atunci când plecarea unui serviciu de transport de lungă distanță cu o durată programată mai mare de trei ore este anulată sau are o întârziere mai mare de 90 de minute, pasagerii au dreptul la gustări, mâncare sau băuturi răcoritoare în mod rezonabil raportate la timpul de așteptare, cu condiția ca acestea să fie disponibile în autobuz sau în terminal sau să se poată face, în mod rezonabil, aprovizionarea cu ele. Dacă pasagerii trebuie să rămână peste noapte, trebuie să li se furnizeze cazare, până la două nopți, la un cost maxim de 80 EUR pe noapte, precum și transport până la cazarea respectivă și înapoi la terminal.

Regulamentul nu conține niciun element care să permită să se tragă concluzia că transportatorul poate fi scutit de toate obligațiile care îi revin, inclusiv de cea de asistență. Obiectivul regulamentului este să garanteze că se asigură îngrijire adecvată, în special pasagerilor care așteaptă redirecționarea, conform articolului 21.

5.4. Dreptul la despăgubiri

În cazul serviciilor de transport cu autobuzul, pasagerul are dreptul la despăgubire, în condițiile prevăzute la articolul 19 alineatul (2) din Regulamentul (CE) nr. 181/2011. Aceasta se ridică la 50 % din prețul biletului în cazul în care serviciul este anulat, dar este disponibilă numai dacă transportatorul nu oferă pasagerilor posibilitatea de a alege între rambursare și redirecționare.

⁽¹²⁾ Drepturile la redirecționare sau la rambursare (punctul 4.2), dreptul la îngrijire (punctul 4.3) și dreptul la despăgubiri (punctul 4.4) nu se aplică serviciilor naționale din Croația, Estonia, Ungaria, Letonia, Portugalia, Slovacia, Slovenia și nici serviciilor în cazul cărora o parte semnificativă a serviciului (inclusiv cel puțin o oprire programată) se desfășoară în afara Uniunii Europene, în cazul Croației, Estoniei, Greciei, Finlandei, Ungariei, Letoniei, Slovaciei și Sloveniei.

6. DREPTURILE PASAGERILOR ÎN CAZUL TRANSPORTULUI PE MARE ȘI PE CĂI NAVIGABILE INTERIOARE [REGULAMENTUL (UE) Nr. 1177/2010]

6.1. Dreptul de a fi informat

După cum se specifică în detaliu la articolul 16 din Regulamentul (UE) nr. 1177/2010, pasagerii trebuie informați cu privire la situație cât mai curând posibil și, în orice caz, nu mai târziu de 30 de minute după ora planificată pentru plecare și în legătură cu ora de plecare estimată și ora de sosire estimată, de îndată ce această informație este disponibilă.

6.2. Dreptul la redirectionare sau la rambursare

În cazul în care un operator de transport estimează, în mod rezonabil, că plecarea unui transport de pasageri de la un terminal al portului va fi anulată sau întârziată cu peste 90 de minute, operatorul de transport trebuie să le ofere pasagerilor alegerea între două posibilități:

- redirectionarea către destinația finală, în condiții de transport comparabile, astfel cum sunt prevăzute în contractul de transport, cu prima ocazie posibilă și fără costuri suplimentare sau
- rambursarea prețului biletului și, atunci când este relevant, transportul de întoarcere gratuit la punctul inițial de plecare cu prima ocazie posibilă, astfel cum este prevăzut în contractul de transport.

Detaliile sunt prevăzute la articolul 18 din Regulamentul (UE) nr. 1177/2010.

În ceea ce privește continuarea călătoriei/redirectionarea, așa cum se explică și mai sus, „prima ocazie posibilă” poate să implice, în contextul epidemiei de COVID-19, întârzieri considerabile; același lucru poate să se aplice disponibilității informațiilor concrete cu privire la „ocaziile” existente, dat fiind nivelul înalt de incertitudine care ar afecta transportul pe mare și pe căi navigabile interioare.

În primul rând, pasagerii trebuie informați cu privire la întârzieri și/sau incertitudini atunci când li se oferă posibilitatea să aleagă între redirectionare și rambursare.

În al doilea rând, în cazul în care un pasager alege totuși redirectionarea cât mai curând posibil, ar trebui să se considere că operatorul de transport și-a îndeplinit obligația de informare față de pasager dacă îi comunică, din proprie inițiativă, cât mai curând posibil și în timp util, serviciul disponibil pentru redirectionare.

Dispozițiile privind redirectionarea și rambursarea, precum și cele referitoare la despăgubiri nu se aplică navelor de croazieră [articolul 2 alineatul (1) litera (c)].

6.3. Dreptul la asistență

În condițiile prevăzute la articolul 17 din Regulamentul (UE) nr. 1177/2010, pasagerii au dreptul la 1) asistență sub formă de gustări, mese sau băuturi răcoritoare, în funcție de durata așteptării, cu condiția ca acestea să fie disponibile sau să poată fi livrate în mod rezonabil și 2) cazare, dacă devine necesară șederea pentru o noapte sau mai multe sau o ședere suplimentară față de cea dorită de pasager, pentru maximum trei nopți, la un cost maxim de 80 EUR pe noapte, și 3) transport de la terminal până la locul de cazare și invers.

6.4. Dreptul la despăgubiri

Fără a-și pierde dreptul la transport, pasagerii pot solicita despăgubiri de la operatorul de transport dacă sunt confrunțați cu o întârziere la destinația finală, astfel cum este prevăzut în contractul de transport. Nivelul minim al despăgubirii este de 25 % din prețul biletului pentru diferiții timpi de întârziere, în funcție de durata prevăzută a călătoriei. Dacă întârzierea depășește de peste două ori durata respectivă, despăgubirea trebuie să fie de 50 % din prețul biletului. Detaliile sunt prevăzute la articolul 19 din Regulamentul (UE) nr. 1177/2010.

Articolul 20 alineatul (4) din Regulamentul (UE) nr. 1177/2010 prevede anumite excepții de la dreptul la despăgubiri, printre altele în cazul unor circumstanțe extraordinare.

Comisia consideră că, în contextul în care autoritățile publice iau măsuri menite să limiteze răspândirea pandemiei de Covid-19, aceste măsuri, prin natura și originea lor, nu fac parte din activitatea normală a operatorilor de transport și sunt în afara controlului efectiv al acestora.

Articolul 20 alineatul (4) anulează dreptul la despăgubiri, cu condiția ca anularea transportului în cauză să fie „generată” de circumstanțe extraordinare care împiedică derularea serviciului de transport de pasageri, care nu ar fi putut fi evitate chiar dacă ar fi fost luate toate măsurile rezonabile.

Această condiție ar trebui considerată îndeplinită atunci când autoritățile publice fie interzic complet anumite servicii de transport, fie interzic circulația persoanelor într-un mod care exclude, *de facto*, posibilitatea operării serviciului de transport respectiv.

Această condiție poate fi considerată îndeplinită și atunci când anularea survine în circumstanțe în care circulația corespunzătoare a persoanelor nu este complet interzisă, dar este limitată la persoane care beneficiază de derogări (de exemplu, la resortisanții sau rezidenții statului în cauză).

Dacă nicio persoană din aceste categorii nu ar călători, vasul sau nava ar rămâne goală dacă serviciul nu ar fi anulat. În astfel de situații, poate fi legitim ca un operator de transport să nu aștepte până foarte târziu, ci să anuleze serviciul de transport din timp (chiar dacă nu este sigur în legătură cu drepturile de a călători ale diferiților pasageri), pentru a permite luarea măsurilor operaționale adecvate, inclusiv în ceea ce privește îngrijirea pasagerilor de care este răspunzător operatorul de transport. În asemenea cazuri și în funcție de circumstanțe, anularea poate fi considerată „cauzată” de măsura luată de autoritățile publice. Dar, în funcție de circumstanțe, la fel poate fi cazul și în ceea ce privește serviciile de transport din direcția inversă serviciilor vizate direct de interdicția privind circulația persoanelor.

Atunci când operatorul de transport decide să anuleze un serviciu de transport și dovedește că decizia sa este justificată din motive de protecție a sănătății echipajului, anularea trebuie de asemenea considerată ca fiind „cauzată” de circumstanțe extraordinare.

Considerațiile de mai sus nu sunt și nu pot fi exhaustive, în sensul în care și alte circumstanțe specifice legate de Covid-19 pot să intre sub incidența dispozițiilor articolului 20 alineatul (4).
