



COMISIA
EUROPEANĂ

Bruxelles, 13.3.2013
COM(2013) 130 final

2013/0072 (COD)

Propunere de

REGULAMENT AL PARLAMENTULUI EUROPEAN ȘI AL CONSILIULUI

de modificare a Regulamentului (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 a Regulamentului (CE) nr. 2027/97 privind răspunderea operatorilor de transport aerian privind transportul aerian al pasagerilor și al bagajelor acestora

(Text cu relevanță pentru SEE)

{SWD(2013) 62 final}
{SWD(2013) 63 final}

EXPUNERE DE MOTIVE

1. CONTEXTUL PROPUNERII

1.1. Cadrul juridic actual

Regulamentul (CE) nr. 261/2004¹, în funcție de circumstanțele care generează perturbarea traficului, impune transportatorilor aerieni următoarele obligații:

- să acorde pasagerilor asistență sub forma meselor, a băuturilor răcoritoare, a apelurilor telefonice și a cazării la hotel;
- să ofere redirectionări și rambursări
- să plătească o compensație forfetară de maximum 600 EUR per pasager, în funcție de distanța de zbor; precum și
- să informeze proactiv pasagerii cu privire la drepturile lor.

Transportatorul aerian nu este obligat să plătească compensații financiare dacă se poate dovedi că anularea sau întârzierea a fost cauzată de circumstanțe extraordinare. Cu toate acestea, obligațiile pentru o îngrijire și asistență sunt respectate chiar în astfel de situații.

De asemenea, regulamentul prevede că statele membre trebuie să instituie organisme naționale de aplicare a legii (ONA) pentru a se asigura aplicarea corectă a regulamentului.

Drepturile pasagerilor în temeiul prezentului regulament nu trebuie confundate cu drepturile ce le revin în temeiul **Convenției de la Montreal**: în vreme ce Convenția prevede acordarea unor daune individualizate călătorilor, evaluate de la caz la caz în funcție de circumstanțele individuale ale pasagerilor, Regulamentul (CE) nr. 261/2004 stabilește drepturi standardizate (în ceea ce privește drepturile la asistență și îngrijire) aplicabile tuturor pasagerilor, indiferent de circumstanțele individuale.

În temeiul **Convenției de la Montreal** (transpusă în legislația UE prin **Regulamentul (CE) nr. 2027/97²**), un pasager poate fi îndreptățit la despăgubiri în cazul **manipulării necorespunzătoare a bagajelor** (cu o limită de aproximativ 1200 EUR), cu excepția cazului în care compania aeriană poate demonstra că a luat toate măsurile rezonabile pentru a evita prejudiciile sau i-a fost imposibil să ia aceste măsuri. Spre deosebire de Regulamentul (CE) nr. 261/2004, nici Regulamentul (CE) nr. 2027/97, nici Convenția de la Montreal nu impun instituirea de organisme de aplicare specifice.

1.2. Evoluții recente

Companiile aeriene nu reușesc întotdeauna să ofere pasagerilor drepturile de care ar trebui să beneficieze în cazuri de refuz al îmbarcării, de întârzieri prelungite, de anulări sau de deteriorarea bagajelor ca urmare a manipulării necorespunzătoare, în special în temeiul Regulamentului (CE) nr. 261/2004 (denumit în continuare „regulamentul”) și al Regulamentului (CE) nr. 2027/97.

¹ 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 (JO L 46, 17.2.2004, p.1).

² Regulamentul (CE) nr. 2027/97 al Consiliului din 9 octombrie 1997 privind răspunderea operatorilor de transport aerian în ceea ce privește transportul aerian al pasagerilor și al bagajelor acestora (JO L 285, 17.10.1997, p.1), astfel cum a fost modificat prin Regulamentul (CE) nr. 889/2002 al Parlamentului European și al Consiliului din 13 mai 2002 (JO L 140, 30.5.2002, p. 2).

Raportul Comisiei din octombrie 2010 privind cetățenia UE privind eliminarea obstacolelor din calea drepturilor cetățenilor UE³ a anunțat măsuri pentru asigurarea unui set comun de drepturi pentru pasagerii care călătoresc cu orice mijloc de transport pe teritoriul UE și respectarea în mod corespunzător a acestor drepturi.

Cartea albă a Comisiei privind transporturile, adoptată la 28 martie 2011, menționează printre inițiativele sale necesitatea „elaborării unei interpretări uniforme a legislației UE cu privire la drepturile pasagerilor și o aplicare armonizată și eficientă, pentru a asigura condiții echitabile pentru industrie și un standard european de protecție pentru cetățeni”⁴.

În **Comunicarea Comisiei din 11 aprilie 2011**⁵ s-a semnalat existența mai multor interpretări ale dispozițiilor din Regulamentul (CE) nr. 261/2004, din cauza zonelor gri și a lacunelor actualului text, precum și aplicarea neuniformă în statele membre. Mai mult, este dificil pentru pasageri să își apere drepturile individuale.

La 29 martie 2012, **Parlamentul European** (PE) a adoptat o rezoluție⁶ ca răspuns la comunicarea Comisiei menționată anterior. PE consideră că o aplicare corectă a normelor existente de către statele membre și transportatori, respectarea unor mijloace simple și suficiente de despăgubire și furnizarea de informații exacte pasagerilor cu privire la drepturile lor trebuie să fie elementele fundamentale în recâștigarea încrederii pasagerilor. Parlamentul European regretă faptul că organismele naționale de aplicare nu asigură întotdeauna protecția eficientă a drepturilor pasagerilor. În ceea ce privește Regulamentul (CE) nr. 261/2004, Parlamentul European solicită Comisiei să propună o clarificare a drepturilor pasagerilor, în special în ceea ce privește noțiunea de „circumstanțe extraordinare”.

Legislația UE trebuie să fie în deplină conformitate cu **Carta drepturilor fundamentale**⁷. Mai precis, din articolul 38 reiese că în toate politicile Uniunii trebuie atins un nivel ridicat de protecție a consumatorilor. Alte dispoziții pertinente includ dreptul la protecția datelor cu caracter personal (articolul 8), interzicerea oricărei forme de discriminare și integrarea persoanelor cu handicap (articolele 21 și 26), precum și dreptul la o cale de atac eficientă și la un proces echitabil (articolul 47).

Jurisprudența a avut un impact decisiv asupra interpretării regulamentului. În cauza C-344/04 (IATA), Curtea Europeană de Justiție a confirmat compatibilitatea deplină a regulamentului cu convenția de la Montreal, precum și complementaritatea celor două instrumente juridice. În cauza C-549/07 Wallentin-Herrman, Curtea a clarificat cazurile în care o problemă tehnică care afectează o aeronavă nu constituie o „circumstanță extraordinară”. În cauza Sturgeon (cauzele conexe C-402/07 și C-432/07), CEJ a hotărât că o întârziere prelungită de cel puțin trei ore la sosire dă pasagerilor dreptul la compensații.

Prezenta propunere urmărește promovarea interesului pasagerilor aerieni prin garantarea faptului că transportatorii aerieni respectă un nivel înalt de protecție a pasagerilor aerieni în

³ COM (2010) 0603, 16 octombrie 2010

⁴ Foaie de parcurs pentru un spațiu european unic al transporturilor – Către un sistem de transport competitiv și eficient din punctul de vedere al resurselor, COM(2011) 144 final, p. 23: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0144:FIN:RO:PDF>.

⁵ Comunicare a Comisiei către Parlamentul European și Consiliu privind aplicarea Regulamentului (CE) nr. 261/2004 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 (<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0174:FIN:EN:PDF>). COM(2011) 174 final

⁶ Rezoluția Parlamentului European privind funcționarea și aplicarea drepturilor dobândite de persoane care călătoresc pe calea aerului, 2011/2150 (INI), <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?type=TA&language=EN&reference=p7-ta-2012-99>

⁷ JO C364, 18.12.2000, p. 1.

timpul perturbărilor călătoriilor, luând în același timp în considerare implicațiile financiare pentru sectorul transporturilor aeriene și prin asigurarea faptului că transportatorii aerieni operează în condiții armonizate, pe o piață liberalizată.

2. REZULTATELE CONSULTĂRILOR CU PĂRȚILE INTERESATE ȘI ALE EVALUĂRII IMPACTULUI

2.1. Procesul de consultare

O consultare publică a fost realizată între 19 decembrie 2011 și 11 martie 2012; au fost primite 410 observații. Rezultatele consultării sunt disponibile pe site-ul internet al Comisiei⁸. În plus, un consultant a organizat întrevederi individuale și mai detaliate, precum și consultări cu 98 de părți interesate din toate grupurile de părți interesate.

În cele din urmă, la 30 mai 2012, Comisia și Comitetul Economic și Social European au organizat în comun o conferință care a permis părților interesate posibilitatea de a-și prezenta observațiile referitoare la rezultatele consultării publice. Prezentările și procesul-verbal al conferinței pot fi consultate pe site-ul internet al Comisiei⁹.

Reprezentanții consumatorilor și pasagerilor au evidențiat în principal respectarea insuficientă și aplicarea inadecvată a legislației, în special cu privire la compensațiile financiare în caz de întârziere. **Companiile aeriene și asociațiile acestora** au susținut în principal că regulamentul impune costuri financiare exagerate și că, în special, companiilor aeriene le revine o răspundere nelimitată în cazul incidentelor pentru care nu sunt vinovate, dând ca exemplu criza provocată de norul de cenușă vulcanică în aprilie 2010. Companiile aeriene au criticat puternic consecințele hotărârii în cauza Sturgeon, argumentând că determină costuri excesive. Opiniile **agențiilor de voiaj și ale asociațiilor de operatori de turism** au fost similare cu cele ale companiilor aeriene, însă cu unele excepții notabile, cum ar fi în ceea ce privește dreptul la redirectionare sau la utilizarea segmentelor individuale ale unui bilet de avion (politica în caz de neprezentare – „no-show”). **Aeroporturile** au exprimat o opoziție puternică față de responsabilizarea lor în temeiul regulamentului revizuit.

Observațiile autorităților naționale și subnaționale care au răspuns la consultarea publică cu privire la majoritatea problemelor au fost similare cu cele ale asociațiilor de consumatori/pasageri, dar au fost mai sensibile la constrângerile economice, bugetare și juridice.

2.2. Evaluarea impactului

Comisia a evaluat patru opțiuni de politică în vederea îmbunătățirii aplicării și respectării drepturilor pasagerilor aerieni. Acestea diferă prin compromisul ales între o aplicare mai strictă și ajustarea stimulentei economice pentru companiile aeriene: un cost mai mare reprezintă un stimulent pentru companiile aeriene în direcția reducerii costurilor de conformitate și a tentativelor de a nu acorda pasagerilor drepturile ce le revin. Consolidarea politicii de sancțiuni este un stimulent pentru conformitate. Prin urmare, pentru opțiunile care presupun un cost mai mare impus de obligațiile care decurg din regulament, politica de aplicare trebuie să fie mai strictă și mai bine coordonată, și vice versa.

S-a avut în vedere o astfel de selecție deoarece o focalizare integrală asupra aplicării, fără tratarea stimulentei economice negative pentru conformare, ar necesita o mobilizare considerabilă a resurselor publice care ar urma să fie dedicate organismelor de aplicare a legii.

⁸

http://ec.europa.eu/transport/passengers/consultations/2012-03-11-apr_en.htm

⁹

http://ec.europa.eu/transport/passengers/events/2012-05-30-stakeholder-conference_en.htm

Opțiunea 1: concentrare asupra stimulentei economice (schimbare moderată a aplicării): în cadrul opțiunii 1, punerea în aplicare este mai bine coordonată, în principal prin intermediul unui flux mai bun de informații între organismele naționale de aplicare și Comisie. Opțiunea se concentrează în principal pe reducerea costurilor prin înlocuirea unora dintre obligațiile cu privire la asistență (de exemplu, catering, cazare) cu obligația pentru companiile aeriene de a propune pasagerilor o asigurare facultativă.

Opțiunea 2: compensarea unei politici mai stricte de aplicare prin stimulente economice: politica de aplicare este consolidată printr-o mai bună coordonare între organismele naționale de aplicare. Organismele naționale de aplicare ar urma să îmbunătățească informațiile pe care le furnizează Comisiei cu privire la activitățile lor și Comisia ar avea posibilitatea să solicite efectuarea unor anchete, în special în cazurile în care sunt implicate mai multe state membre. Costurile suplimentare care decurg din îmbunătățirea asistenței sunt compensate prin ajustări ale sumei totale a compensației financiare. Acest lucru se poate realiza prin reducerea frecvenței cu care sunt plătite compensațiile, prin două variante:

- **Varianta 2a:** creșterea duratei după care pasagerul are dreptul la despăgubiri în caz de întârziere, de la nivelul actual de trei ore la cel puțin cinci ore;
- **Varianta 2b:** extinderea sferei noțiunii „circumstanțe excepționale” pentru a include majoritatea defectăunilor tehnice.

Pentru ambele variante 2a și 2b, raportul de evaluare a impactului analizează dacă ar fi utilă o ajustare suplimentară a compensațiilor la sumele forfetare.

În cadrul opțiunii 2, ar exista o limită de 3 sau 4 zile privind obligația de cazare în cazul unor evenimente extraordinare de lungă durată. Pentru a atenua impactul asupra pasagerilor, se introduc planificarea pentru situații de urgență și redirectionarea mai rapidă.

Opțiunea 3: accent pe aplicare: această opțiune se axează în întregime pe o aplicare mai strictă și clarifică drepturile actuale ale pasagerilor pentru ca aplicarea lor să devină mai eficace.

Opțiunea 4: aplicare centralizată: opțiunea 4 se concentrează în întregime pe o politică de aplicare complet centralizată care să contracareze stimulente negative ale costurilor de conformitate: prin urmare, un organism central de aplicare a legii la nivelul UE face parte din această opțiune.

În cadrul opțiunilor 3 și 4, un fond al industriei de profil și finanțat printr-o taxă pe fiecare bilet de avion ar urma să asigure continuitatea asistenței în cazul unor evenimente extraordinare de lungă durată, prin rambursarea cel puțin a unei părți a costurilor suportate de companiile aeriene.

Toate opțiunile de politică au anumite caracteristici comune, cum ar fi:

- clarificarea unor probleme (de exemplu, circumstanțele extraordinare, după cum s-a menționat mai sus, obligațiile referitoare la redirectionare, asistența în timpul întârzierilor pe pistă, drepturi în cazul zborurilor de legătură pierdute etc.);
- o separare funcțională între aplicarea generală și tratarea reclamațiilor de la caz la caz în cazul în care acestea din urmă pot fi preluate de organisme de soluționare extrajudiciară a litigiilor (ADR – *Alternative Dispute Resolution*). atât transportatorii aerieni, cât și organismele responsabile de reclamațiile individuale ar urma să respecte proceduri clare de soluționare a reclamațiilor (inclusiv un termen limită pentru răspuns);

- implicarea altor actori de pe piață: facilitarea intentării de acțiuni de către companiile aeriene împotriva terților responsabili pentru perturbarea zborurilor; întocmirea unor planuri alternative între utilizatorii aeroporturilor.

Evaluarea impactului concluzionează că opțiunea 2 este cea preferată, deoarece ar consolida drepturile pasagerilor în modul cel mai eficient și eficace, luând totodată în considerare impactul financiar asupra sectorului transporturilor aeriene. Varianta 2a este ușor preferabilă variantei 2b, deoarece menținerea unei durate prea scurte a întârzierii (ca în 2b) ar putea conduce la mai multe anulări și deoarece 2a asigură o mai bună coerență între dreptul la compensație și dreptul la rambursare (ambele drepturi luând naștere după 5 ore). Evaluarea impactului nu menționează o preferință în ceea ce privește alte variante secundare ale opțiunii 2a (respectiv ajustarea nivelurilor de compensație și/sau stabilirea mai multor praguri ale întârzierii pentru acordarea unor despăgubiri).

În cadrul opțiunii 2, costurile de conformare suportate de transportatorii aerieni ar fi similare celor impuse de actualul regulament, însă potențialul viitor al acestora ar fi limitat în cazul în care tot mai mulți pasageri ar cere despăgubiri sau în cazul producerii unui eveniment excepțional de lungă durată.

Comisia a decis să înainteze o propunere axată pe concluziile evaluării impactului, respectiv care corespunde opțiunii 2a și prevede un prag de 5 ore pentru acordarea compensațiilor de întârziere în cazul călătoriilor intra-UE. În ceea ce privește opțiunile secundare, propunerea nu modifică nivelurile compensațiilor, ci extinde pragul necesar pentru acordarea compensațiilor în cazul călătoriilor în afara UE mai lungi de 3 500 km, date fiind problemele specifice cu care se confruntă zborurile lung curier, deoarece întârzierile pot fi generate la distanțe foarte mari de baza transportatorului aerian (9 ore pentru călătoriile extra-UE de 3 500-6 000 km și 12 ore pentru călătoriile în afara UE mai lungi de 6 000 km).

3. ELEMENTELE JURIDICE ALE PROPUNERII

3.1. Temei juridic

Propunerea se bazează pe articolul 100 alineatul (2) din TFUE.

3.2. Subsidiaritate și proporționalitate

În primul rând, statele membre nu pot să acționeze complet independent pentru a proteja consumatorii, deoarece Regulamentul (CE) nr. 1008/2008 privind serviciile aeriene¹⁰ nu permite statelor membre să introducă cerințe suplimentare pentru transportatorii aerieni care operează servicii în interiorul UE.

În al doilea rând, cele mai multe probleme cu drepturile pasagerilor aerieni se referă la divergențe de aplicare a Regulamentului (CE) nr. 261/2004 și a Regulamentului (CE) nr. 2027/97 de la un stat membru la altul, fapt care subminează drepturile pasagerilor și afectează mediul concurențial imparțial în care își desfășoară activitatea transportatorii aerieni. Numai intervenția coordonată la nivelul UE poate rezolva aceste probleme.

Mai mult, propunerea respectă principiul proporționalității. Costurile suplimentare pentru operatorii economici și autoritățile naționale se limitează la cele necesare pentru a îmbunătăți aplicarea drepturilor pasagerilor. Creșterea costurilor legate de prestarea serviciilor de îngrijire și asistență sau de acordarea unor despăgubiri în caz de întârzieri lungi sunt compensate prin modificările aduse pragurilor de întârziere care dau dreptul la despăgubiri.

¹⁰ Regulamentul (CE) nr. 1008/2008 al Parlamentului European și al Consiliului din 24 septembrie 2008 privind normele comune pentru operarea serviciilor aeriene în Comunitate, JO L 293, 31.10.2008.

3.3. Explicarea detaliată a propunerii

3.3.1. Asigurarea aplicării eficace și consecvente a drepturilor pasagerilor

Propunerea vizează îmbunătățirea aplicării normelor prin clarificarea principiilor cheie și a drepturilor implicate ale pasagerilor, care au generat în trecut numeroase litigii între companiile aeriene și pasageri și prin consolidarea și o mai bună coordonare a politicilor de aplicare desfășurate la nivel național.

3.3.1.1. Clarificarea principiilor-cheie

- **Definiția noțiunii de „circumstanțe extraordinare”:** propunerea definește în mod clar termenul în conformitate cu decizia Curții în cauza C-549/07 (Wallentin-Herman), și anume un eveniment care, prin natura sau prin originea sa, nu este inerent exercitării normale a activității transportatorului aerian în cauză și este mai presus de controlul efectiv al acestuia. În plus, pentru o mai mare securitate juridică, propunerea introduce o listă neexhaustivă a circumstanțelor care pot fi considerate extraordinare și a circumstanțelor care pot fi considerate ne-extraordinare [articolul 1 alineatul (1) litera (e) din propunere – articolul 2 litera (m) din Regulamentul (CE) nr. 261/2004 modificat - și anexa 1).
- **Dreptul la compensații în cazul întârzierilor prelungite:** propunerea introduce explicit dreptul la compensații în caz de întârzieri prelungite în textul Regulamentului (CE) nr. 261/2004, după cum s-a enunțat de către CEJ în cauzele conexe C-407/07 și C-432/07 (Sturgeon). Cu toate acestea, pentru a evita o creștere a numărului de anulări (care sunt în general mai deranjante pentru pasageri,) se propune extinderea, de la trei la cinci ore, a pragului de întârziere care dă dreptul la acordarea de compensații (pragul pentru despăgubire) în cazul călătoriilor în interiorul UE. Pentru călătoriile în UE se propune un prag unic, iar pentru călătoriile înspre/dinspre țări terțe, valoarea pragului depinde de distanța călătoriei și de problemele concrete cu care se vor fi confruntat transportatorii aerieni în încercarea de remediere a cauzelor întârzierii la aeroporturile îndepărtate (a se vedea mai jos; punctul 3.3.2) [Articolul 1 alineatul (5) din propunere – articolul 6 alineatul (2) din Regulamentul (CE) nr. 261/2004 modificat).
- **Dreptul la redirectionare:** propunerea precizează că, dacă transportatorul aerian nu poate redirectiona pasagerul prin propriile sale servicii în termen de 12 ore, trebuie să ia în considerare alți transportatori sau alte moduri de transport, sub rezerva disponibilității locurilor [articolul 1 alineatul (8) din propunere – articolul 8 alineatul (5) din Regulamentul (CE) nr. 261/2004 modificat).
- **Dreptul la asistență:** propunerea simplifică sistemul actual prin intermediul căruia asistența se acordă în funcție de durata zborului (2, 3 sau 4 ore), prin introducerea unui singur prag de 2 ore pentru zborurile pe toate distanțele [articolul 1 alineatul (5) din propunere – articolul 6 alineatul (1) litera (i) din Regulamentul (CE) nr. 261/2004 modificat).
- **Pierderea zborului de legătură:** propunerea confirmă că pasagerii care pierd un zbor de legătură din cauza întârzierii zborului precedent au dreptul la asistență (care urmează să fie furnizată de către operatorul de transport aerian al zborului pierdut, el fiind mai în măsură să acorde acest tip de asistență) și, în anumite circumstanțe, au dreptul la compensație (care urmează să fie plătită de transportatorul aerian care a operat zborul întârziat, acesta fiind la originea întârzierii totale). Cu toate acestea, acest drept ar urma să se aplice exclusiv în cazul în care zborurile fac parte dintr-un contract de transport unic, în cadrul căruia transportatorii aerieni în cauză s-au

angajat și cunosc potențialele zboruri de legătură. Transportatorii aerieni își păstrează dreptul de a conveni asupra partajării costurilor [articolul 1 alineatul (6) din propunere – articolul 6a din Regulamentul (CE) nr. 261/2004 modificat].

- **Reprogramarea:** propunerea confirmă că pasagerii zborurilor reprogramate care au fost anunțați în acest sens cu mai puțin de două săptămâni înainte de data prevăzută inițial au drepturi similare cu pasagerii ale căror zboruri au fost întârziate [articolul 1 alineatul (5) din propunere – articolul 6 din Regulamentul (CE) nr. 261/2004 modificat].
- **Întârzierile pe pistă:** propunerea stabilește clar drepturile pasagerilor în cazul în care aeronava are întârziere pe pistă, în special dreptul de a debarca după cinci ore (similar cu dreptul la rambursare) [articolul 1 alineatul (5) din propunere – articolul 6 alineatul (5) din Regulamentul (CE) nr. 261/2004 modificat].
- **Interzicerea parțială a practicilor în caz de neprezentare („no-show”):** propunerea confirmă că pasagerilor nu li se poate refuza îmbarcarea pe segmentul retur al unui bilet dus-întors pe motiv că nu s-au îmbarcat pe segmentul tur. Totuși, o astfel de interdicție nu aduce atingere dreptului companiilor aeriene de a impune reguli speciale în ceea ce privește utilizarea secvențială a zborurilor din cadrul aceleiași călătorii. Comisia a decis să nu se aplice o interdicție totală a politicii în caz de neprezentare, deoarece ar împiedica companiile aeriene să ofere zboruri indirecte la prețuri mai mici decât zborurile directe și, prin urmare, ar afecta concurența [articolul 1 alineatul (3) litera (b) din propunere – articolul 4 alineatul (4) din Regulamentul (CE) nr. 261/2004 modificat].
- **Dreptul la informare:** pasagerii ar trebui să aibă dreptul de a fi informați cu privire la perturbarea zborului de îndată ce aceste informații sunt disponibile [articolul 1 alineatul (13) din propunere – articolul 14 din Regulamentul (CE) nr. 261/2004 modificat].

3.3.1.2. Asigurarea aplicării unor sancțiuni eficace și consecvente

Propunerea clarifică rolul organismelor naționale de aplicare (ONA), alocându-le acestora rolul de aplicare generală și atribuind organismelor de tratare a reclamațiilor activitatea de soluționare extrajudiciară a plângerilor, cu posibilitatea ca ele să devină organisme de soluționare alternativă a litigiilor (ADR – Alternative Dispute Resolution) în cadrul noii directive ADR¹¹. Ambele tipuri de organisme vor coopera îndeaproape [articolul 1 alineatul (15) din propunere – articolele 16 și 16a din Regulamentul (CE) nr. 261/2004 modificat].

ONA vor adopta o **politică de monitorizare mai proactivă** decât în prezent, iar rolul lor va fi extins la **monitorizarea conformității cu dispozițiile referitoare la bagaje** prevăzute de Regulamentul (CE) nr. 2027/97 (și de Convenția de la Montreal) [articolul 2 alineatul (4) din propunere – articolul 6b din Regulamentul (CE) nr. 2027/97 modificat].

Schimbul de informații și coordonarea dintre organismele naționale de aplicare, precum și dintre acestea și Comisie, va fi suplimentat cu obligații de raportare și cu proceduri de coordonare oficiale [articolul 1 alineatul (15) din propunere – articolul 16b din Regulamentul (CE) nr. 261/2004 modificat].

3.3.1.3. Asigurarea tratării eficace a cererilor de daune și reclamațiilor individuale

În temeiul propunerii, transportatorii aerieni ar trebui să informeze pasagerii, în momentul rezervării, cu privire la procedurile lor de depunere a cererilor și de soluționare a

¹¹ A se vedea propunerile Comisiei: http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_policy_work_en.htm

reclamațiilor, să furnizeze mijloace electronice pentru depunerea reclamațiilor și să furnizeze informații despre organismele competente de tratare a plângerilor. Companiile aeriene vor trebui să răspundă pasagerilor în termen de două luni [articolul 1 alineatul (15) din propunere – articolul 16a din Regulamentul (CE) nr. 261/2004 modificat].

3.3.2. Luarea în considerare a capacităților financiare ale transportatorilor aerieni

Un număr limitat de măsuri destinate să reducă cele mai costisitoare aspecte ale Regulamentului (CE) nr. 261/2004:

- Dreptul la compensație în caz de întârziere va lua naștere după cinci ore, pentru toate călătoriile în interiorul UE. În ceea ce privește călătoriile înspre/dinspre țări terțe, pentru a se ține seama de problemele specifice cu care s-au confruntat transportatorii aerieni la tratarea cauzelor întârzierilor produse în aeroporturi îndepărtate, pragurile vor depinde de distanța călătoriei: 5 ore pentru zboruri în afara UE mai scurte de 3 500 km, 9 ore pentru zboruri extra-UE între 3 500 – 6 000 km și 12 ore pentru zboruri extra-UE mai lungi de 6 000 km [articolul 1 alineatul (5) din propunere – articolul 6 alineatul (2) din Regulamentul (CE) nr. 261/2004 modificat].
- În cazul întârzierilor și anulărilor din cauza unor circumstanțe extraordinare, transportatorul aerian poate limita dreptul la cazare la 3 nopți cu un maxim de 100 EUR pe noapte și per pasager [articolul 1 alineatul (9) din propunere – articolul 9 alineatul (4) din Regulamentul (CE) nr. 261/2004 modificat]. Cu toate acestea, impactul asupra pasagerilor este atenuat de două măsuri suplimentare: în primul rând, redirectionarea mai rapidă ar trebui să reducă riscul ca pasagerii să rămână blocați o lungă perioadă de timp (a se vedea mai sus); în al doilea rând, aeroporturile, transportatorii aerieni și alți actori din lanțul de transport aerian vor trebui să instituie planuri alternative pentru a optimiza sprijinul și asistența acordate pasagerilor blocați [articolul 1 alineatul (4) din propunere – articolul 5 alineatul (5) din Regulamentul (CE) nr. 261/2004 modificat]. În plus, limitarea la cazare nu se aplică pasagerilor cu mobilitate redusă (PMR), însoțitorilor acestora, femeilor însărcinate, persoanelor care au nevoie de asistență medicală specifică și copiilor neînsoțiți - cu condiția ca aceste situații să fi fost notificate transportatorului aerian cu 48 de ore înainte de ora programată de decolare [articolul 1 alineatul (11) din propunere – articolul 11 alineatul (3) și articolul 11 alineatul (4) din Regulamentul (CE) nr. 261/2004 modificat].
- Având în vedere specificitățile operațiunilor mici (regionale), transportatorii aerieni nu sunt obligați să ofere cazare pasagerilor zborurilor mai scurte de 250 de km pe aeronave cu o capacitate maximă de 80 de locuri (cu excepția zborurilor de legătură). Din nou, această derogare nu se aplică pasagerilor cu mobilitate redusă (PMR), însoțitorilor acestora, femeilor însărcinate, persoanelor care au nevoie de asistență medicală specifică și copiilor neînsoțiți [articolul 1 alineatul (9) și articolul 1 alineatul (11) din propunere – articolul 9 alineatul (5), articolul 11 alineatul (3) și articolul 11 alineatul (4) din Regulamentul (CE) nr. 261/2004 modificat].
- Propunerea precizează că legislația națională nu poate restricționa dreptul transportatorilor aerieni de a solicita despăgubiri de la terții responsabili pentru întârzieri sau anulări [articolul 1 alineatul (12) din propunere – articolul 13 din Regulamentul (CE) nr. 261/2004 modificat].

3.3.3. O mai bună aplicare a drepturilor călătorilor cu privire la manipularea necorespunzătoare a bagajelor

Având în vedere Convenția Organizației Națiunilor Unite privind drepturile persoanelor cu handicap și Carta drepturilor fundamentale (articolul 21 și articolul 26), **pasagerii cu mobilitate redusă** trebuie să aibă aceleași drepturi la libera circulație, la opțiune și la nediscriminare ca restul cetățenilor.

Răspunderea transportatorilor aerieni în ceea ce privește **echipamentele de mobilitate** va fi majorată până la valoarea reală a echipamentului. Aceasta se realizează, în conformitate cu Convenția de la Montreal, în mod automat prin obligația impusă transportatorilor aerieni de a oferi posibilitatea să se întocmească o declarație de interes, prevăzută în cadrul convenției, fără costuri suplimentare [articolul 2 alineatul (4) din propunere – articolul 6a din Regulamentul (CE) nr. 2027/97 modificat].

Propunerea sporește transparența în ceea ce privește **volumul permis al bagajelor**, și solicită în mod explicit transportatorilor aerieni să se indice cu exactitate volumul permis al bagajelor de cabină și de cală, în momentul rezervării și la aeroport [articolul 2 alineatul (4) din propunere – articolul 6d din Regulamentul (CE) nr. 2027/97 modificat].

Propunerea include măsuri cu privire la **instrumentele muzicale**. Acesta obligă transportatorii aerieni să accepte instrumentele mici în cabina pasagerilor, sub rezerva anumitor condiții, și să își clarifice regulile interne cu privire la transportarea instrumentelor mai mari în cală [articolul 2 alineatul (4) din propunere – articolul 6e din Regulamentul (CE) nr. 2027/97 modificat].

Luând în considerare termenele stricte ale Convenției de la Montreal în care pasagerii pot depune la transportatorii aerieni **cereri de daune pentru bagajele manipulate necorespunzător**, se propune ca transportatorii aerieni să emită un formular de cerere la aeroport, în care pasagerii să formuleze reclamații cu privire la bagajele pierdute, deteriorate sau întârziate (cum ar fi raportul PIR - *Property Irregularity Report*) și apoi să accepte aceste cereri ca pretenții în sensul Regulamentului (CE) nr. 2027/97 și al Convenției de la Montreal [articolul 2 alineatul (1) din propunere – articolul 3 alineatul (2) din Regulamentul (CE) nr. 2027/97 modificat].

În temeiul propunerii, organismele naționale de aplicare desemnate în temeiul Regulamentului (CE) nr. 261/2004 vor fi, de asemenea, responsabile pentru **aplicarea** dispozițiilor din Regulamentul (CE) nr. 2027/97 referitoare la drepturile pasagerilor cu privire la întârzierea, pierderea sau deteriorarea bagajelor [articolul 2 alineatul (4) din propunere – articolul 6b din Regulamentul (CE) nr. 2027/97 modificat].

3.3.4. Adaptarea limitelor de răspundere în conformitate cu inflația generală a prețurilor

Regulamentul (CE) nr. 2027/97, astfel cum a fost modificat prin Regulamentul (CE) nr. 889/2002, introduce Convenția de la Montreal în legislația UE și își extinde domeniul de aplicare la zborurile interne (în plus față de zborurile internaționale). Convenția stabilește limitele răspunderii în ceea ce privește transportul de pasageri, bagaje și mărfuri, care au fost revizuite în sens crescător cu 13,1%, cu începere de la 30 decembrie 2009. Prezenta propunere actualizează limitele prevăzute de regulamentul UE în sensul includerii acestor sume revizuite din convenție [articolul 2 alineatele (2) - (3) și anexa 2 la propunere – articolul 5 alineatul (2) și articolul 6 alineatul (1) și anexa la Regulamentul nr. 2027/97 modificat].

4. IMPLICAȚIILE BUGETARE

Propunerea nu are implicații asupra bugetului UE.

Propunere de

REGULAMENT AL PARLAMENTULUI EUROPEAN ȘI AL CONSILIULUI

de modificare a Regulamentului (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 a Regulamentului (CE) nr. 2027/97 privind răspunderea operatorilor de transport aerian privind transportul aerian al pasagerilor și al bagajelor acestora

(Text cu relevanță pentru SEE)

PARLAMENTUL EUROPEAN ȘI CONSILIUL UNIUNII EUROPENE,

având în vedere Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene, în special articolul 100 alineatul (2),

având în vedere propunerea Comisiei Europene,

după transmiterea proiectului de act legislativ către parlamentele naționale,

având în vedere avizul Comitetului Economic și Social European¹²,

având în vedere avizul Comitetului Regiunilor¹³,

hotărând în conformitate cu procedura legislativă ordinară,

întrucât:

- (1) 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. 295/91¹⁴ și Regulamentul (CE) nr. 2027/97 privind răspunderea operatorilor de transport aerian privind transportul aerian al pasagerilor și al bagajelor acestora¹⁵ au contribuit semnificativ la protejarea drepturilor pasagerilor aerieni atunci când planurile de călătorie ale acestora sunt perturbate de refuz la îmbarcare, întârzieri prelungite, anulări sau manipulare necorespunzătoare a bagajelor.
- (2) O serie de deficiențe constatate la implementarea drepturilor în temeiul regulamentelor au împiedicat însă realizarea potențialului maxim al acestora în ceea ce privește protecția pasagerilor. Pentru a garanta o aplicare mai eficace, mai eficientă și mai consecventă a drepturilor pasagerilor în întreaga Uniune, sunt necesare o serie de adaptări ale cadrului juridic actual. Acest lucru a fost subliniat în Raportul Comisiei din 2010 privind cetățenia UE¹⁶ referitor la eliminarea obstacolelor din calea drepturilor cetățenilor UE, care a anunțat măsuri pentru asigurarea unui set comun de

¹² JO C , , p. .

¹³ JO C , , p. .

¹⁴ JO L46, 17.2.2004, p.1.

¹⁵ JO L 285, 17.10.1997, p. 1; modificat în JO L 140, 30.5.2002, p. 2.

¹⁶ COM(2010) 603 final.

drepturi în special pentru pasagerii aerieni și pentru aplicarea în mod corespunzător a acestor drepturi.

- (3) Pentru a spori gradul de securitate juridică pentru transportatorii aerieni și pentru pasageri, este necesară o definiție mai exactă a noțiunii „circumstanțe extraordinare”, care să ia în considerare hotărârea Curții Europene de Justiție în cauza C-549/07 (Wallentin-Hermann). O astfel de definiție trebuie să fie clarificată prin intermediul unei liste neexhaustive a circumstanțelor care pot fi identificate cu precizie ca fiind extraordinare sau nu.
- (4) În cauza C-173/07 (Emirates), Curtea Europeană de Justiție a hotărât că noțiunea de „zbor” în sensul Regulamentului nr. 261/2004 trebuie interpretată ca fiind formată esențialmente dintr-o operațiune unitară de transport aerian, efectuată de un transportator aerian care stabilește itinerariul. Pentru a evita incertitudinea, trebuie realizată o definiție clară a „zborului”, precum și a noțiunilor asociate „zbor de legătură” și „călătorie”.
- (5) În Cauza C-22/11 (Finnair), Curtea a decis că noțiunea „refuz la îmbarcare” trebuie interpretată ca fiind referitoare nu numai la cazurile în care se refuză îmbarcarea din cauza supraz rezervării, ci și la cazurile în care se refuză îmbarcarea din alte motive, cum ar fi cele operaționale. Având în vedere această confirmare, nu există niciun motiv pentru a modifica definiția actuală a „refuzului la îmbarcare”.
- (6) Regulamentul (CE) nr. 261/2004 se aplică, de asemenea, pasagerilor care au rezervat un zbor ca parte a unui pachet de călătorie. Cu toate acestea, trebuie să se precizeze că pasagerii nu pot cumula drepturile corespunzătoare atât în temeiul prezentului regulament, cât și al Directivei Consiliului 90/314/CEE a Consiliului din 13 iunie 1990 privind pachetele de servicii pentru călătorii, vacanțe și circuite¹⁷. Pasagerii ar trebui să aibă posibilitatea de a alege în temeiul cărui text de lege depun cererile, dar nu ar trebui să aibă dreptul de a cumula compensații pentru aceeași problemă în temeiul ambelor texte legislative. Pasagerii nu ar trebui să fie preocupați de modul în care transportatorii aerieni și agențiile de voiaj își repartizează între ele aceste cereri.
- (7) Pentru a îmbunătăți nivelurile de protecție, pasagerilor nu ar trebui să li se refuze îmbarcarea pe segmentul întors al unui bilet dus-întors pe motiv că segmentul dus nu a fost utilizat.
- (8) În prezent, pasagerii sunt uneori penalizați pentru greșelile de ortografiere a numelor lor, prin aplicarea unor taxe administrative. Corecțiile rezonabile ale greșelilor la rezervare ar trebui să fie permise gratuit, cu condiția ca acestea să nu presupună o modificare a orei, datei, itinerariului sau pasagerului.
- (9) Trebuie precizat că, în cazurile de anulare, alegerea între a primi despăgubiri, a continua călătoria prin redirectionare sau a amâna călătoria la o dată ulterioară reprezintă decizia pasagerului și nu a transportatorului aerian.
- (10) Aeroporturile și utilizatorii precum transportatorii aerieni și companiile de handling la sol trebuie să coopereze pentru a reduce la minimum impactul perturbărilor de zbor multiple asupra pasagerilor prin asigurarea serviciilor de asistență și prin redirectionare. În acest scop, statele membre trebuie să întocmească planuri alternative pentru astfel de situații și să conlucreze la elaborarea acestor planuri.
- (11) Regulamentul (CE) nr. 261/2004 ar trebui să includă în mod explicit dreptul la despăgubiri pentru pasagerii care suferă întârzieri prelungite, în conformitate cu

¹⁷

JO L158, 23.6.1990, p.59.

hotărârea Curții Europene de Justiție în cauzele conexe C-402/07 și C-432/07 (Sturgeon). În același timp, pragurile care dau dreptul la despăgubiri trebuie mărite pentru a se ține cont de impactul financiar asupra sectorului și a se evita creșterea în consecință a frecvenței anulărilor. Pentru a se asigura că cetățenii care călătoresc în UE beneficiază de condiții omogene de despăgubire, pragul ar trebui să fie aceeași pentru toate călătoriile în interiorul Uniunii, însă trebuie să depindă de distanța de parcurs pentru călătoriile înspre și dinspre țări terțe pentru a ține seama de dificultățile operaționale întâmpinate de transportatorii aerieni în tratarea cazurilor de întârziere la aeroporturi îndepărtate.

- (12) Pentru a garanta securitatea juridică, Regulamentul (CE) nr. 261/2004 ar trebui să confirme în mod explicit că schimbarea orarelor de zbor are un impact similar asupra pasagerilor la întârzierile prelungite și că, prin urmare, trebuie să dea naștere unor drepturi similare.
- (13) Pasagerii care pierd zborul de legătură trebuie beneficieze de asistență adecvată în așteptarea redirectionării. În conformitate cu principiul egalității de tratament, acești pasageri trebuie să poată solicita despăgubiri în același temei cu pasagerii ale căror zboruri sunt amânate sau anulate, ținând cont de întârzierea cu care ajung la destinația finală a călătoriei.
- (14) Pentru a spori protecția pasagerilor, ar trebui să se clarifice faptul că pasagerii întârziați au dreptul la asistență și la despăgubiri, indiferent dacă așteaptă în aeroport sau la bordul aeronavei. Cu toate acestea, de vreme ce aceștia din urmă nu au acces la serviciile disponibile în terminal, drepturile lor ar trebui consolidate în ceea ce privește necesitățile de bază și dreptul la debarcare.
- (15) În cazul pasagerilor care aleg redirectionarea cât mai rapidă, transportatorul aerian face în general redirectionarea în funcție de disponibilitatea locurilor în propriile sale curse și, prin urmare, refuză să acorde pasagerilor lor opțiunea de a fi redirectionați mai rapid prin servicii alternative. Ar trebui stabilit că, după o anumită perioadă de timp, transportatorul trebuie să ofere redirectionarea la o cursă a altui transportator aerian sau la alte moduri de transport, dacă acest lucru poate grăbi redirectionarea. Redirectionarea alternativă ar trebui să se facă în funcție de disponibilitatea locurilor.
- (16) Transportatorii aerieni au în prezent răspundere nelimitată pentru cazarea pasagerilor lor în cazul unor circumstanțe extraordinare de lungă durată. Incertitudinea generată de absența unei limite de timp poate pune în pericol stabilitatea financiară a respectivului transportator. Prin urmare, transportatorii aerieni ar trebui să fie în măsură să limiteze acordarea de asistență după o anumită perioadă de timp. De asemenea, planificarea pentru situații de urgență și redirectionarea rapidă ar trebui să limiteze riscul ca pasagerii să rămână blocați pentru perioade lungi de timp.
- (17) Implementarea anumitor drepturi ale pasagerilor, în special dreptul la cazare, s-a dovedit a fi disproporționată față de veniturile transportatorilor aerieni pentru anumite operațiuni de dimensiuni limitate. Zborurile efectuate de aeronave de mici dimensiuni pe distanțe scurte ar trebui, prin urmare, să fie exceptate de la obligația de plată a cazării, dar transportatorul ar trebui să ajute pasagerii să își găsească aceste locuri de cazare.
- (18) Pentru persoanele cu handicap, persoanele cu mobilitate redusă și a alte persoane cu nevoi speciale, cum ar fi copiii neînsoțiți, femeile însărcinate și persoanele care au nevoie de îngrijiri medicale specifice, găsirea unei cazări se poate dovedi mai dificilă atunci când se produc perturbări ale zborurilor. Prin urmare, limitările dreptului la

cazare în cazul unor circumstanțe extraordinare sau în cazul operațiunilor regionale nu ar trebui să se aplice acestor categorii de pasageri.

- (19) Motivele care generează situația actuală a întârzierilor lungi și a zborurilor anulate în UE nu pot fi atribuite numai transportatorilor aerieni. Pentru a impulsiona toți actorii din lanțul transporturilor aeriene să caute soluții eficiente și prompte în scopul de a se reduce la minimum inconvenientele suferite de pasageri ca urmare a întârzierilor lungi și anulărilor, transportatorii aerieni ar trebui să aibă dreptul de a solicita despăgubiri de la orice terț care a contribuit la evenimentul care a declanșat dreptul la despăgubiri sau la nașterea unor obligații de altă natură.
- (20) Pasagerii ar trebui să fie corect informați nu numai cu privire atât la drepturile lor în cazuri de perturbare a zborului, ci și la cauza în sine a perturbării, de îndată ce informațiile sunt disponibile. Aceste informații ar trebui să fie de asemenea furnizate și atunci când pasagerii au achiziționat biletul de la un intermediar stabilit în Uniune.
- (21) Pentru a se asigura o mai bună aplicare a drepturilor pasagerilor, rolul organismelor naționale de aplicare ar trebui definit cu mai multă precizie și diferențiat în mod clar de tratarea reclamațiilor pasagerilor individuali.
- (22) Pasagerii ar trebui să fie informați corespunzător cu privire la procedurile relevante pentru depunerea cererilor și reclamațiilor la transportatorii aerieni și ar trebui să primească un răspuns într-o perioadă de timp rezonabilă. Pasagerii ar trebui să aibă la dispoziție și mijloace extrajudiciare de soluționare a plângerilor referitoare la transportatorii aerieni. Cu toate acestea, deoarece dreptul la o cale de atac eficientă în fața unei instanțe judecătorești este un drept fundamental recunoscut în articolul 47 din Carta drepturilor fundamentale a Uniunii Europene, aceste căi nu ar trebui să împiedice și nici să îngreuneze accesul pasagerilor la instanțele judecătorești.
- (23) În cauza C-139/11 (Moré/KLM), Curtea Europeană de Justiție a clarificat faptul că termenele pentru introducerea acțiunilor în despăgubire sunt determinate în conformitate cu normele naționale ale fiecărui stat membru.
- (24) Un flux regulat de informații între Comisie și organismele de aplicare ar permite Comisiei, pe de o parte, să-și îndeplinească mai bine rolul de monitorizare și de coordonare al organismelor naționale și, pe de altă parte, să le acorde acestora sprijinul necesar.
- (25) În vederea asigurării unor condiții uniforme de punere în aplicare a Regulamentului (CE) nr. 261/2004, ar trebui conferite competențe de executare Comisiei. Respectivă competențe ar trebui exercitate în conformitate cu Regulamentul (UE) nr. 182/2011 al Parlamentului European și al Consiliului din 16 februarie 2011 de stabilire a normelor și principiilor generale privind mecanismele de control de către statele membre al exercitării competențelor de executare de către Comisie¹⁸.
- (26) În ceea ce privește conținutul rapoartelor de activitate furnizate Comisiei de către statele membre ar trebui utilizată procedura de consultare pentru adoptarea deciziilor de punere în aplicare.
- (27) Pentru a garanta că deteriorarea sau pierderea echipamentelor de mobilitate este compensată la valoarea lor integrală, transportatorii aerieni ar trebui să ofere gratuit persoanelor cu mobilitate redusă posibilitatea de a face o declarație specială de interes, care în temeiul Convenției de la Montreal le permite să urmărească despăgubirea integrală pentru pierderi sau daune.

¹⁸

JO L 9, 28.2.2011, p. 13.

- (28) Pasagerii nu sunt întotdeauna siguri de dimensiunea, greutatea sau numărul bagajelor pe care au dreptul să le ia la bord. Pentru a se asigura că pasagerii sunt pe deplin conștienți de caracteristicile bagajelor de cabină și de cală permise conform biletului achiziționat, transportatorii aerieni trebuie să indice în mod clar aceste caracteristici în momentul rezervării și la aeroport.
- (29) Instrumentele muzicale ar trebui, în măsura posibilului, să fie acceptate ca bagaje în cabina pasagerilor și, dacă acest lucru nu este posibil, ar trebui, pe cât posibil, să fie transportate în condiții adecvate în cala aeronavei. Regulamentul (CE) nr. 2027/97 ar trebui modificat în consecință.
- (30) Pentru a asigura aplicarea corectă și coerentă a drepturilor conferite pasagerilor prin Regulamentul (CE) nr. 2027/97, organismele naționale de aplicare desemnate în temeiul Regulamentului (CE) nr. 261/2004 ar trebui, de asemenea, să monitorizeze și să asigure respectarea drepturilor în temeiul Regulamentului (CE) nr. 2027/97.
- (31) Având în vedere termenele scurte de depunere a reclamațiilor pentru bagajele pierdute, deteriorate sau întârziate, transportatorii aerieni ar trebui să ofere pasagerilor posibilitatea de a depune o reclamație prin furnizarea unui formular de reclamație la aeroport. Acest formular ar putea în egală măsură să ia forma raportului PIR - *Property Irregularity Report*.
- (32) Articolul 3 alineatul (2) din Regulamentul (CE) nr. 2027/97¹⁹ a devenit caduc deoarece chestiunile de asigurare sunt în prezent reglementate de Regulamentul (CE) nr. 785/2004. Prin urmare, acest articol ar trebui eliminat.
- (33) Este necesar ca limitele pecuniare exprimate în Regulamentul (CE) nr. 2027/97 să fie modificate pentru a se ține cont de evoluțiile economice, în linie cu revizuirea efectuată de Organizația Aviației Civile Internaționale (OACI) în 2009, în temeiul articolului 24 alineatul (2) din Convenția de la Montreal.
- (34) Pentru a asigura corespondența permanentă între Regulamentul (CE) nr. 2027/97 și Convenția de la Montreal, competența de a adopta acte în conformitate cu articolul 290 din Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene ar trebui delegată Comisiei. Această competență va permite Comisiei să modifice limitele pecuniare exprimate în Regulamentul (CE) nr. 2027/97, în cazul în care acestea sunt adaptate de către Organizația Aviației Civile Internaționale (OACI), în temeiul articolului 24 alineatul (2) din Convenția de la Montreal.
- (35) Prezentul regulament ar trebui să respecte drepturile fundamentale și principiile recunoscute în special de Carta drepturilor fundamentale a Uniunii Europene, mai ales protecția consumatorului, dreptul la protecția datelor cu caracter personal, interzicerea oricărei forme de discriminare și integrarea persoanelor cu handicap, dreptul la o cale de atac eficientă și la un proces echitabil.

ADOPTĂ PREZENTUL REGULAMENT:

Articolul 1

Regulamentul (CE) nr. 261/2004 se modifică după cum urmează:

1. Articolul 2 se modifică după cum urmează:

¹⁹ Regulamentul (CE) nr. 2027/97 al Consiliului din 9 octombrie 1997 privind răspunderea operatorilor de transport aerian în ceea ce privește transportul aerian al pasagerilor și al bagajelor acestora, JO L 285, 17.10.1997, p.1, astfel cum a fost modificat prin Regulamentul (CE) nr. 889/2002 al Parlamentului European și al Consiliului din 13 mai 2002 (JO L 140, 30.5.2002, p. 2).

- (a) Definiția de la punctul (c) se înlocuiește cu următorul text:
- „«transportator aerian comunitar» înseamnă un transportator aerian care deține o licență de operare valabilă, acordată de un stat membru în conformitate cu dispozițiile Regulamentului (CE) nr. 1008/2008 din 24 septembrie 2008 privind normele comune pentru operarea serviciilor aeriene în Comunitate²⁰.”
- (b) Definiția de la punctul (d) se înlocuiește cu următorul text:
- „«organizator» înseamnă o persoană în sensul articolului 2 alineatul (2) din Directiva 90/314/CEE a Consiliului din 13 iunie 1990 privind pachetele de servicii pentru călătorii, vacanțe și circuite²¹.”
- (c) Definiția de la punctul (i) se înlocuiește cu următorul text:
- „ «persoane cu mobilitate redusă» înseamnă persoanele definite la articolul 2 litera (a) din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006 privind drepturile persoanelor cu handicap și ale persoanelor cu mobilitate redusă pe durata călătoriei aeriene²².”
- (d) La definiția noțiunii „anulare” de la punctul (l) se adaugă următoarea teză:
- „un zbor în care aeronava a decolat, dar, dintr-un motiv oarecare, a fost ulterior obligată să aterizeze la un alt aeroport decât aeroportul de destinație sau să revină la aeroportul de plecare, este considerat un zbor anulat.”
- (e) Se adaugă următoarele definiții:
- „ (m) circumstanțe extraordinare» înseamnă circumstanțe care, prin natura sau originea lor, nu sunt inerente exercitării normale a activității transportatorului aerian în cauză și depășesc controlul său efectiv. În sensul prezentului regulament, circumstanțele extraordinare includ circumstanțele prevăzute în anexă;
- (n) «zbor» înseamnă o operațiune de transport aerian între două aeroporturi; opririle intermediare numai în scopuri tehnice și operaționale nu sunt luate în considerare;
- (o) «zbor de legătură» înseamnă un zbor care, în temeiul unui contract de transport unic, este destinat să permită călătorilor să ajungă la un punct de transfer pentru a se îmbarca pe un alt zbor, sau, după caz, înseamnă zborul cu plecare din punctul de transfer.
- (p) «călătorie» înseamnă un zbor sau o serie de zboruri de legătură care transportă pasagerii de la un aeroport de plecare la destinația finală, în conformitate cu contractul de transport;
- (q) «aeroport» înseamnă o suprafață de teren special amenajată pentru aterizarea, decolarea și manevrele aeronavei, inclusiv instalațiile auxiliare pe care aceste operațiuni le implică pentru cerințele traficului și serviciilor aeriene, inclusiv instalațiile necesare pentru a asista serviciile aeriene comerciale;
- (r) „organism de administrare a aeroportului” înseamnă un organism care, pe lângă alte activități sau nu, după caz, are ca obiectiv, în temeiul legislației sau reglementărilor naționale sau a unor contracte, administrarea și gestionarea infrastructurilor unui aeroport sau ale unei rețele de aeroporturi, precum și

²⁰ JO L293, 31.10.2008, p. 3.

²¹ OJ L158, 23.6.1990, p. 59.

²² JO L204, 26.7.2006, p.1.

coordonarea și controlul activităților diferiților operatori prezenți în aeroporturile sau în rețeaua de aeroporturi în cauză;

- (s) «prețul biletului înseamnă prețul integral plătit pentru un bilet, inclusiv tarifele aeriene, precum și toate taxele aplicabile, costurile, suprataxele și comisioanele plătite pentru toate serviciile obligatorii și opționale incluse în bilet;
- (t) „prețul zborului” înseamnă valoarea obținută prin înmulțirea prețului biletului cu raportul dintre distanța zborului și distanța totală a călătoriei sau călătoriilor incluse în bilet;
- (u) «ora plecării» înseamnă momentul în care aeronava părăsește locul de plecare, tractată sau rulând singură (*off-block time*);
- (v) «ora de sosire» înseamnă momentul în care aeronava ajunge la locul de sosire și frânele de parcare sunt cuplate (*in-block time*);
- (w) «întârziere pe pistă» înseamnă, la plecare, perioada de timp în care aeronava rămâne la sol între începutul îmbarcării pasagerilor și ora decolării aeronavei sau, la sosire, perioada de timp dintre aterizarea aeronavei și începerea debarcării pasagerilor;
- (x) «noapte» înseamnă perioada dintre miezul nopții și 6 a.m.,
- (y) «copil neînsoțit» înseamnă un copil care călătorește fără părinte sau tutore însoțitor și pentru care transportatorul aerian a acceptat să fie responsabil în conformitate cu normele sale publicate.”

2. Articolul 3 se modifică după cum urmează:

(a) Alineatul (2) se înlocuiește cu următorul text:

„Alineatul (1) se aplică cu condiția ca pasagerii:

(a) să aibă o rezervare confirmată pentru zborul respectiv și, cu excepția cazului anulării menționate la articolul 5 și a cazului schimbării orarului menționat la articolul 6, să se prezinte personal la îmbarcare,

- în condițiile prevăzute și la ora indicată în prealabil și în scris (inclusiv prin mijloace electronice) de către transportatorul aerian, organizator sau un agent de voiaj autorizat,

sau, în cazul în care ora nu este indicată,

- nu mai târziu de 45 de minute înainte de ora de plecare prevăzută; sau

(b) să fi fost transferați de către un transportator aerian sau un organizator de la zborul la care au avut o rezervare către un alt zbor, indiferent de motiv.”

(b) Alineatul (4) se înlocuiește cu următorul text:

‘4. Fără a aduce atingere articolului 8 alineatul (6), prezentul regulament se aplică numai pasagerilor transportați cu aeronave motorizate cu aripă fixă. Cu toate acestea, în cazul în care o parte a călătoriei este efectuată, în conformitate cu un contract de transport, cu un alt mod de transport sau cu elicopterul, prezentul regulament se aplică pentru întreaga călătorie, iar segmentele călătoriei efectuate cu un alt mod de transport se consideră zbor de legătură în sensul prezentului regulament.”

(c) Alineatul (6) se înlocuiește cu următorul text:

'6. Prezentul regulament se aplică, de asemenea, pasagerilor transportați în conformitate cu contractele de pachete de servicii de călătorie, însă nu aduce atingere drepturilor ce revin pasagerilor în temeiul Directivei 90/314/CEE. Pasagerul are dreptul să formuleze cereri de daune în temeiul prezentului regulament și în temeiul Directivei 90/314/CEE, dar nu poate, în ceea ce privește aceleași fapte, să cumuleze drepturi în temeiul ambelor acte legislative în cazul în care drepturile apără același interes sau au același obiectiv. Prezentul regulament nu se aplică în cazurile în care un pachet de servicii turistice este anulat sau amânat din alte motive decât anularea sau întârzierea zborului."

3. Articolul 4 se modifică după cum urmează:

(a) Alineatul (3) se înlocuiește cu următorul text:

'3. Dacă pasagerilor li se refuză îmbarcarea împotriva voinței lor, operatorul de transport aerian le acordă imediat compensații în conformitate cu articolul 7 și le oferă asistență în conformitate cu articolul 8. Dacă pasagerul optează pentru redirectionarea în cel mai scurt timp posibil în conformitate cu articolul 8 alineatul (1) litera (b) și dacă ora de plecare depășește cu cel puțin două ore ora de plecare inițială, operatorul de transport aerian asistă pasagerul în conformitate cu articolul 9."

(b) Se adaugă următoarele două alineate:

'4. Alineatele (1), (2) și (3) se aplică, de asemenea, biletelor retur cu care pasagerului i se refuză îmbarcarea pe segmentul retur pe motiv că acesta nu s-a îmbarcat pe segmentul tur sau nu a plătit un cost suplimentar în acest scop.

5. Dacă pasagerul sau un intermediar care acționează în numele unui pasager raportează o greșală de ortografiere a numelui unuia sau mai multor pasageri incluși în același contract de transport, care poate conduce la refuzul la îmbarcare, transportatorul aerian trebuie să corecteze această greșală cu cel puțin 48 de ore înainte de plecare, fără niciun cost suplimentar pentru pasageri sau intermediar, cu excepția cazului în care acesta este împiedicat să acționeze în acest sens prin legislația națională sau internațională."

4. Articolul 5 se modifică după cum urmează:

(a) La alineatul (1), literele (a) și (b) se înlocuiesc cu următorul text:

"(a) să i se ofere de către operatorul de transport aerian posibilitatea de a alege între rambursare, continuarea călătoriei prin redirectionare sau amânarea călătoriei la o dată ulterioară, în conformitate cu articolul 8; și

„ (b) să i se ofere de către operatorul de transport aerian în caz de redirectionare atunci când ora de plecare preconizată a zborului depășește cu cel puțin 2 ore ora de plecare planificată a zborului anulat, deservirea prevăzută la articolul 9 și"

(b) Alineatul (3) se înlocuiește cu următorul text:

'3. Operatorul de transport aerian nu este obligat să plătească compensații în conformitate cu articolul 7 dacă poate face dovada că anularea este provocată de împrejurări excepționale și că nu a putut fi evitată în pofida luării tuturor măsurilor posibile și rezonabile. Astfel de circumstanțe extraordinare pot fi invocate numai în măsura în care afectează zborul respectiv sau zborului precedent operat de aceeași aeronavă. '

(c) Se adaugă următorul alineat (5):

„5. În aeroporturile cu trafic anual de minimum trei milioane de pasageri timp de cel puțin trei ani consecutivi, organismul de gestionare a aeroportului se asigură că operațiunile aeroportului și ale utilizatorilor aeroportului, în special transportatorii aerieni și furnizorii de servicii de handling la sol, sunt coordonate prin intermediul unui plan alternativ corespunzător în cazul unor eventuale anulări multiple și/sau întârzieri ale zborurilor de natură să blocheze un număr considerabil de călători în aeroport, inclusiv în cazurile de insolvență a companiilor aeriene sau de revocare a licenței de operare. Planul alternativ trebuie să fie conceput pentru a asigura informarea și asistarea corespunzătoare a pasagerilor blocați. Organismul de gestionare a aeroportului trebuie să comunice planul alternativ, cu modificările ulterioare, organismului național de aplicare desemnat în conformitate cu articolul 16. În cazul aeroporturilor care au un trafic anual mai mic decât valoarea prevăzută mai sus, organismul de gestionare a aeroportului trebuie să depună toate eforturile rezonabile în astfel de situații pentru a coordona utilizatorii aeroportului și pentru a asista și informa pasagerii blocați.

5. Articolul 6 se înlocuiește cu următorul text:

„Articolul 6

Întârzierea prelungită

1. În cazul în care un operator de transport aerian anticipează, în mod rezonabil, o posibilă întârziere a unui zbor, sau un amână ora programată de plecare dincolo de ora de plecare programată inițial, pasagerilor li se oferă de către operatorul de transport aerian:

- (i) dacă întârzierea este de cel puțin două ore, asistența specificată la articolul 9 alineatul (1) litera (a) și la articolul 9 alineatul (2); și
- (ii) dacă întârzierea este de cel puțin cinci ore și include una sau mai multe nopți, asistența specificată la articolul 9 alineatul (1) litera (b) și la articolul 9 alineatul (1) litera (c); și
- (iii) dacă întârzierea este de cel puțin cinci ore, asistența specificată la articolul 8 alineatul (1) litera (a).

2. Pasagerii au dreptul la compensații din partea operatorului de transport aerian, în conformitate cu articolul 7, în cazul în care ajung la destinația finală:

- (a) cu o întârziere de cel puțin cinci ore față de ora programată de sosire pentru toate călătoriile în interiorul UE și pentru călătoriile înspre/dinspre țări terțe de 3 500 kilometri sau mai puțin;
- (b) cu o întârziere de cel puțin nouă ore față de ora programată de sosire pentru călătoriile înspre/dinspre țări terțe, pe distanțe între 3 500 și 6 000 de kilometri;
- (c) cu o întârziere de cel puțin douăsprezece ore față de ora programată de sosire pentru călătoriile înspre/dinspre țări terțe pe distanțe mai mari de 6 000 de kilometri.

3. Alineatul (2) se aplică, de asemenea, în cazul în care operatorul de transport aerian modifică orarele de plecare și de sosire, provocând o întârziere față de ora de sosire din programul inițial, cu excepția cazului în care pasagerul a fost informat cu privire la respectivele modificări cu mai mult de cincisprezece zile în avans față de ora programată de plecare.

4. Operatorul de transport aerian nu este obligat să plătească compensații în conformitate cu articolul 7 dacă se poate dovedi că întârzierea sau schimbarea de

program este cauzată de circumstanțe extraordinare și că întârzierea sau schimbarea de program nu ar fi putut fi evitate chiar dacă ar fi fost luate toate măsurile rezonabile. Astfel de circumstanțe extraordinare pot fi invocate numai în măsura în care acestea afectează zborul respectiv sau a zborul precedent operat de aceeași aeronavă.

5. Sub rezerva constrângerilor de siguranță, în cazul în care o întârziere pe pistă depășește o oră, operatorul de transport aerian furnizează gratuit accesul la instalații sanitare și la apă potabilă, asigură un nivel adecvat de încălzire sau răcire în cabina pasagerilor și se asigură că, în caz de nevoie, se pot asigura îngrijiri medicale. În cazul în care o întârziere pe pistă atinge un maxim de cinci ore, aeronavele vor reveni la poarta de îmbarcare sau la un alt punct de debarcare unde pasagerilor li se permite să debarce și să beneficieze de aceeași asistență menționată la alineatul (1), cu excepția cazului în care există motive de securitate sau de siguranță care împiedică aeronava să își părăsească poziția de pe pistă. ”

6. Se introduce următorul articol:

„Articolul 6a

Pierderea zborului de legătură

1. În cazul în care un pasager pierde un zbor de legătură ca urmare a unei întârzieri sau a unei schimbări a orarului unui zbor precedent, transportatorul aerian comunitar care operează zborul de legătură oferă pasagerului:

(i) asistența prevăzută la articolul 9 alineatul (1) litera (a) și la articolul 9 alineatul (2) dacă pasagerul este nevoit să aștepte zborul de legătură cel puțin două ore; și

(ii) redirectionarea, în conformitate cu articolul 8 alineatul (1) litera (b); și

(iii) dacă ora de plecare programată a zborului alternativ sau a altor moduri de transport oferite în temeiul articolului 8 depășește cu cel puțin 5 ore ora programată de plecare a zborului pierdut și întârzierea include una sau mai multe nopți, asistența prevăzută la articolul 9 alineatul (1) litera (b) și la articolul 9 alineatul (1) litera (c).

2. În cazul în care un pasager pierde un zbor de legătură ca urmare a întârzierii unui zbor de legătură precedent, pasagerul are dreptul să fie despăgubit de către transportatorul aerian comunitar care operează zborul precedent în conformitate cu articolul 6 alineatul (2). În acest sens, întârzierea se calculează prin trimitere la ora programată de sosire la destinația finală.

3. Alineatul (2) se aplică fără a aduce atingere înțelegerilor referitoare la despăgubiri existente între transportatorii aerieni afectați.

4. **Alineatele (1) și (2) se aplică, de asemenea, transportatorilor aerieni din țările terțe care operează un zbor de legătură înspre sau dinspre un aeroport din UE.”**

7. Articolul 7 se modifică după cum urmează:

(a) La alineatul (1), cuvântul „zboruri” se înlocuiește cu „călătorii”.

(b) Alineatele (2), (3) și (4) se înlocuiesc cu următorul text:

2. Dacă pasagerul a optat pentru continuarea călătoriei în conformitate cu articolul 8 alineatul (1) litera (b), dreptul la compensații poate lua naștere doar o singură dată pe durata călătoriei sale către destinația finală, chiar dacă pe durata redirectionării se produce o nouă anulare sau pierderea zborului de legătură.

3. Compensația menționată la alineatul (1) se plătește în numerar, prin transfer bancar electronic, ordin de plată sau cec bancar.

4. Distanțele indicate la alineatul (1) se măsoară prin metoda rutei ortodromice.

5. Operatorul de transport aerian poate ajunge la un acord voluntar cu pasagerul, care înlocuiește dispozițiile referitoare la compensație prevăzute la alineatul (1), cu condiția ca respectivul acord să fie confirmat de un document semnat de pasager, care reamintește acestuia drepturile sale la despăgubiri în conformitate cu prezentul regulament.”

8. Articolul 8 se înlocuiește cu următorul text:

„Articolul 8

Dreptul la rambursare sau redirecționare

1. În cazul în care se face trimitere la prezentul articol, pasagerilor li se dă, cu titlu gratuit, posibilitatea de a alege între trei opțiuni:

(a) - rambursarea prețului zborului în termen de șapte zile de la solicitarea pasagerului, prin mijloacele prevăzute la articolul 7 alineatul (3), pentru segmentul sau segmentele de călătorie neefectuate și pentru segmentul sau segmentele de călătorie efectuate deja în cazul în care zborul nu mai servește niciunui scop raportat la planul inițial de călătorie al pasagerului, precum și, dacă este relevant,

- un zbor de retur la punctul de plecare inițial, cât mai repede posibil;

(b) continuarea călătoriei pasagerilor prin redirecționare, în condiții de transport comparabile, către destinația finală, cu prima ocazie posibilă; sau

(c) redirecționarea, în condiții de transport comparabile, către destinația finală, la o dată ulterioară, la alegerea pasagerului, sub rezerva existenței unor locuri disponibile.

2. Alineatul (1) litera (a) se aplică, de asemenea, pasagerilor ale căror zboruri fac parte dintr-un pachet de servicii turistice, cu excepția dreptului la rambursare, în cazul în care un astfel de drept se naște în temeiul Directivei 90/314/CEE.

3. Un operator de transport aerian, dacă oferă unui pasager un zbor înspre sau dinspre un aeroport alternativ față de cel pentru care a fost făcută rezervarea, trebuie să suporte costul transferării pasagerului din respectivul aeroport alternativ către cel pentru care a fost făcută rezervarea sau, în ceea ce privește aeroportul de destinație, către o altă destinație apropiată, de comun acord cu pasagerul.

4. Dacă pasagerul își dă acordul în acest sens, zborul sau zborurile retur menționate la alineatul (1) litera (a) sau redirecționarea menționată la alineatul (1) litera (b) sau (c) poate utiliza serviciile operate de un alt transportator aerian, poate urma o rută diferită sau poate utiliza un alt mod de transport.

5. Atunci când aleg opțiunea prevăzută la alineatul (1) litera (b), pasagerii, în funcție de disponibilitate, au dreptul la redirecționare prin intermediul altui transportator aerian sau printr-un alt mod de transport, dacă operatorul de transport aerian nu poate transporta pasagerii prin propriile sale servicii și suficient de rapid pentru a ajunge la destinația finală în maximum 12 ore de la ora de sosire programată. Fără a aduce atingere articolului 22 alineatul (1) din Regulamentul (CE) nr. 1008/2008²³, [celălalt transportator aerian sau operator de transport](#) nu percepe de la transportatorul

²³

JO L293, 31.10.2008, p.3.

contractant un preț care să depășească prețul mediu plătit de propriii pasageri pentru servicii echivalente în cursul ultimelor trei luni.

6. Dacă pasagerilor li se oferă, în conformitate cu alineatul (1), redirectionarea totală sau parțială cu un alt mod de transport, prezentul regulament se aplică transportului efectuat prin acest din urmă mod de transport, ca și cum ar fi efectuat de aeronave cu aripă fixă.”

9. Articolul 9 se modifică după cum urmează:

(a) La alineatul (1), litera (c) se înlocuiește cu următorul text:

„(c) transportul între aeroport și locul de cazare (hotel, locul de reședință al pasagerului sau altele)”

(b) Se adaugă următoarele alineate:

„(4) Dacă operatorul de transport aerian poate dovedi că anularea, întârzierea sau schimbarea de program este cauzată de circumstanțe extraordinare și că anularea, întârzierea sau schimbarea de program nu ar fi putut să fie evitate chiar dacă ar fi fost luate toate măsurile rezonabile, acesta poate limita costul total al cazării furnizate în conformitate cu alineatul (1) litera (b) la 100 EUR pe noapte și per pasager și la o durată maximă de 3 nopți de cazare. Dacă alege să aplice această limitare, operatorul de transport aerian trebuie să furnizeze pasagerilor informații despre cazarea disponibilă după aceste trei nopți, în plus față de obligațiile permanente de informare prevăzute la articolul 14.

(5) Obligația de a oferi cazare în temeiul alineatului (1) litera (b) nu se aplică în cazul în care zborul în cauză este de maximum 250 km și este programat să fie operat de o aeronavă cu o capacitate maximă de 80 de locuri (cu excepția zborurilor de legătură). Cu toate acestea, operatorul de transport aerian trebuie să furnizeze pasagerilor informații despre cazările disponibile dacă decide să aplice această excepție.

(6) În cazul în care optează pentru rambursare în temeiul articolului 8 alineatul (1) litera (a) în timp ce se află la aeroportul de plecare în călătoria sa sau optează pentru redirectionarea la o dată ulterioară în temeiul articolului 8 alineatul (1) litera (c), pasagerul nu are alte drepturi la asistență în temeiul articolului 9 alineatul (1) în ceea ce privește zborul relevant.”

10. La articolul 10 alineatul (2) literele (a), (b) și (c), termenul „prețul biletului ” se înlocuiește cu „prețul zborului”.

11. La articolul 11 se adaugă următorul alineat:

„(3) Operatorul de transport aerian nu aplică limitările prevăzute la articolul 9 alineatele (4) și (5) dacă pasagerul este o persoană cu mobilitate redusă sau un însoțitor al acesteia, un copil neînsoțit, o femeie însărcinată sau o persoană care are nevoie de asistență medicală specifică, cu condiția ca transportatorul aerian sau agentul acestuia sau organizatorul să fie notificat cu privire la nevoile de asistență ale persoanei respective cu cel puțin 48 de ore înainte de ora programată de plecare a zborului. O astfel de notificare este considerată valabilă pentru întreaga călătorie, inclusiv pentru călătoria retur, dacă ambele călătorii au fost contractate cu același transportator aerian.

12. Articolul 13 se înlocuiește cu următorul text:

„Articolul 13

Dreptul la reparații

În cazurile în care un operator de transport aerian plătește compensații sau îndeplinește celelalte obligații care îi revin în temeiul prezentului regulament, nicio dispoziție a prezentului regulament sau a legislației naționale nu poate fi interpretată ca limitând dreptul său de a solicita reparații pentru costurile suportate în temeiul prezentului regulament de la terții care au contribuit la evenimentul care a declanșat dreptul la despăgubiri sau alte obligații.”

13. Articolul 14 se înlocuiește cu următorul text:

„Articolul 14

Obligația de a informa pasagerii

1. Organismul de gestionare a aeroportului și operatorul de transport aerian se asigură că la ghișeele de check-in (inclusiv la automatele de check-in) și la poarta de îmbarcare se afișează un anunț lizibil și vizibil destinat pasagerilor, conținând următorul text: Dacă vi se refuză îmbarcarea sau dacă zborul dumneavoastră este anulat sau are o întârziere de cel puțin două ore, solicitați la ghișeul de check-in sau la poarta de îmbarcare textul care prevede drepturile dumneavoastră, în special cu privire la asistență și la posibilitatea unei compensații.

2. Operatorul de transport aerian care refuză îmbarcarea sau anulează un zbor prezintă fiecărui pasager afectat un înscris care conține regulile pentru compensare și asistență în conformitate cu prezentul regulament, inclusiv informații cu privire la eventualele limitări în conformitate cu articolul 9 alineatele (4) și (5). De asemenea, el prezintă un înscris echivalent fiecărui pasager afectat de o întârziere sau de o schimbare a orarului de cel puțin două ore. Datele de contact ale organismelor competente de tratare a plângerilor desemnate în conformitate cu articolul 16a trebuie transmise pasagerilor tot în formă scrisă.

3. În ceea ce privește persoanele nevăzătoare și persoanele cu deficiențe de vedere, dispozițiile prezentului articol se aplică utilizându-se mijloace alternative corespunzătoare.

4. Organismul de gestionare a aeroportului se asigură că în spațiile din aeroport unde au acces pasagerii se afișează clar și vizibil informații generale privind drepturile pasagerilor. El se asigură, de asemenea, că pasagerii prezenți la aeroport sunt informați cu privire la anularea zborurilor lor și cu privire la drepturile pe care le au în cazul în care compania aeriană își încetează operațiunile în mod neașteptat, de exemplu în caz de insolvență sau de revocare a licenței de operare.

5. În caz de anulare sau de întârziere la plecare, pasagerii vor fi informați de către operatorul de transport aerian asupra situației cât mai curând posibil și, în orice caz, nu mai târziu de 30 de minute după ora de plecare prevăzută, precum și asupra orelor de plecare, de îndată ce aceste informații sunt disponibile, cu condiția ca transportatorul aerian să fi primit datele de contact ale pasagerului în conformitate cu alineatele (6) și (7) în cazul în care biletul a fost achiziționat de la un intermediar.

6. În cazul în care pasagerul nu achiziționează un bilet direct de la operatorul de transport aerian, ci de la un intermediar stabilit în Uniune, acest intermediar furnizează transportatorului aerian datele de contact ale pasagerului, cu condiția ca pasagerul să-și fi dat autorizarea scrisă în acest sens. Această autorizare poate fi acordată numai pe baza alegerii clientului. Transportatorul aerian poate utiliza aceste date de contact exclusiv pentru îndeplinirea obligației de informare în temeiul

prezentului articol și nu în scopuri comerciale, având obligația să șteargă datele de contact în termen de 72 de ore de la finalizarea contractului de transport. Prelucrarea, accesarea și stocarea acestor date se realizează în conformitate cu Directiva 95/46/CE a Parlamentului European și a Consiliului privind protecția persoanelor fizice cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date²⁴.

7. Intermediarii sunt exceptați de la dispozițiile alineatului (6) dacă pot demonstra existența unui sistem alternativ care să garanteze că pasagerul este informat, fără transmiterea datelor de contact relevante.”

14. Articolul 16 se înlocuiește cu următorul text:

„Articolul 16

Punere în aplicare

1. Fiecare stat membru desemnează un organism național de aplicare, responsabil de aplicarea prezentului regulament în ceea ce privește zborurile de pe aeroporturile situate pe teritoriul lor și zborurile dintr-o țară terță spre aceste aeroporturi. Statele membre notifică Comisiei organismul desemnat în conformitate cu prezentul alineat.

2. Organismul național de aplicare supraveghează îndeaproape respectarea cerințelor prevăzute de prezentul regulament și ia măsurile necesare pentru a se asigura că drepturile pasagerilor sunt respectate. În acest scop, transportatorii aerieni și organismele de gestionare a aeroporturilor trebuie să furnizeze organismului național de aplicare documentele relevante, la cererea acestuia. Pentru a-și exercita funcțiile, organismul național de aplicare ține cont și de informațiile care i-au fost furnizate de organismul desemnat în temeiul articolului 16a. El poate decide și cu privire la măsurile de aplicare, pe baza plângerilor individuale transmise de organismul desemnat în temeiul articolului 16a.

3. Sancțiunile stabilite de statele membre pentru nerespectarea prezentului regulament sunt eficiente, proporționale și disuasive.

4. În cazul în care organismele desemnate în temeiul articolelor 16 și 16a sunt diferite, se instituie mecanisme de raportare pentru a asigura schimbul de informații între diferitele organisme, care să ajute organismul național de aplicare să își îndeplinească sarcinile de supraveghere și de aplicare a legii și să ajute organismul desemnat în temeiul articolului 16a la colectarea informațiilor necesare pentru examinarea reclamațiilor individuale.

5. Pentru fiecare an, cel mai târziu la sfârșitul lunii aprilie a anului calendaristic următor, organismele naționale de aplicare publică statistici privind activitatea lor, inclusiv privind sancțiunile aplicate.

6. Transportatorii aerieni vor comunica datele lor de contact, pentru chestiunile reglementate de prezentul regulament, organismelor naționale de aplicare din statele membre în care își desfășoară activitatea.”

15. Se introduc următoarele articole:

„Articolul 16a

Reclamațiile și plângerile pasagerilor

1. În momentul rezervării, transportatorii aerieni trebuie să ofere pasagerilor informații referitoare la procesele de tratare a reclamațiilor și plângerilor cu privire la

²⁴ JO L 281, 23.11.1995, p. 31.

drepturile prevăzute în prezentul regulament, precum și la adresele de contact relevante, la care pasagerii pot depune reclamațiile și plângerile, inclusiv prin mijloace electronice. Transportatorul aerian trebuie, de asemenea, să informeze pasagerii cu privire la organismul sau organismele competente pentru tratarea plângerilor pasagerilor.

2. În cazul în care un pasager dorește să adreseze transportatorului aerian o reclamație cu privire la drepturile ce îi revin în temeiul prezentului regulament, acesta trebuie să depună reclamația în termen de trei luni de la data la care zborul a fost efectuat sau a fost programat a fi efectuat. În termen de 7 zile de la data primirii reclamației, transportatorul trebuie să confirme pasagerului primirea acesteia. În termen de două luni de la data primirii reclamației, transportatorul trebuie să transmită pasagerului un răspuns complet.

3. În conformitate cu legislația UE și cu legislația națională pertinentă, fiecare stat membru desemnează un organism național sau organismele responsabile pentru soluționarea extrajudiciară a litigiilor între transportatorii aerieni și pasageri, având ca obiect drepturile prevăzute de prezentul regulament.

4. Pasagerii pot adresa plângeri oricărui organism național desemnat în conformitate cu alineatul (3) referitoare la o presupusă încălcare a prezentului regulament în orice aeroport situat pe teritoriul unui stat membru sau referitoare la orice zbor dintr-o țară terță spre un aeroport situat pe teritoriul respectiv. Aceste plângeri pot fi depuse cel mai devreme în termen de două luni de la depunerea reclamației inițiale la transportatorul în cauză, cu excepția cazului în care transportatorul a oferit deja un răspuns definitiv la reclamația inițială.

5. În termen de 7 zile de la data primirii plângerii, organismul desemnat trebuie să confirme primirea acesteia și transmite o copie organismului național de aplicare. Intervalul de timp pentru trimiterea răspunsului final nu trebuie să depășească trei luni de la data primirii plângerii. O copie a răspunsului final se transmite, de asemenea, organismului național de aplicare.

Articolul 16b

Cooperarea între statele membre și Comisie

1. Comisia sprijină dialogul între statele membre cu privire la interpretarea și aplicarea la nivel național a prezentului regulament prin intermediul comitetului menționat la articolul 16c.

2. Statele membre trebuie să prezinte Comisiei un raport anual cu privire la activitățile lor, cel târziu la sfârșitul lunii aprilie a anului calendaristic următor. Comisia poate decide cu privire la chestiunile care trebuie abordate în aceste rapoarte prin intermediul actelor de punere în aplicare. Aceste acte de punere în aplicare se adoptă în conformitate cu procedura prevăzută la articolul 16c.

3. Statele membre transmit periodic Comisiei informațiile relevante cu privire la interpretarea și aplicarea la nivel național a dispozițiilor prezentului regulament, iar Comisia pune aceste informații la dispoziția celorlalte state membre în format electronic.

4. La cererea unui stat membru sau din proprie inițiativă, Comisia examinează cazurile în care apar diferențe în implementarea și aplicarea dispozițiilor prezentului regulament, în special cu privire la interpretarea unor circumstanțe excepționale și clarifică dispozițiile acestuia pentru a promova o abordare comună. În acest scop,

Comisia poate adopta o recomandare după consultarea comitetului menționat la articolul 16c.

5. La cererea Comisiei, organismele naționale de aplicare analizează practicile specifice unuia sau mai multor transportatori aerieni și transmite Comisiei constatările sale în termen de 4 luni de la data solicitării.

Articolul 16c

Procedura comitetelor

1. Comisia este asistată de un Comitet pentru drepturile pasagerilor, compus din doi reprezentanți ai fiecărui stat membru, dintre care cel puțin unul reprezintă un organism național de aplicare. Acesta este un comitet în sensul Regulamentului (UE) nr. 182/2011.

2. Atunci când se face trimitere la prezentul alineat, se aplică articolul 4 din Regulamentul (UE) nr. 182/2011.”

16. Articolul 17 se înlocuiește cu următorul text:

„Articolul 17

Raport

Până la 1 ianuarie 2017, Comisia prezintă Parlamentului European și Consiliului un raport privind funcționarea și rezultatele prezentului regulament, în special în ceea ce privește impactul despăgubirilor pentru întârzierile prelungite și limitarea cazării în circumstanțe extraordinare de lungă durată. Comisia prezintă, de asemenea, un raport privind consolidarea protecției pasagerilor aerieni la zboruri din țări terțe operate de transportatori necomunitari, în contextul acordurilor de transport aerian internațional. Dacă se dovedește necesar, raportul este însoțit de propuneri legislative.”

17. Anexa 1 la prezentul regulament se adaugă ca anexa 1 la Regulamentul (CE) nr. 261/2004.

Articolul 2

Regulamentul (CE) nr. 2027/97 se modifică după cum urmează:

1. La articolul 3, alineatul (2) se înlocuiește cu următorul text:

„2. Transportatorul aerian comunitar trebuie să furnizeze pasagerilor, la aeroport, un formular de reclamație cu privire la bagaje deteriorate sau întârziate, care să poată fi depus imediat. Un astfel de formular de reclamație, care poate lua forma unui raport PIR, trebuie acceptat de către transportatorul aerian la aeroport ca o reclamație în temeiul articolului 31 alineatul (2) din Convenția de la Montreal. Această posibilitate nu afectează dreptul pasagerului de a înainta o plângere prin intermediul altor mijloace, în termenele limită indicate în Convenția de la Montreal.”

2. La articolul 5, alineatul (2) se înlocuiește cu următorul text:

„(2) Fără a aduce atingere alineatului (1), o plată anticipată în caz de deces nu trebuie să fie mai mică decât echivalentul în euro a 18 096 D.S.T. pentru fiecare pasager. Comisia este împuternicită, prin intermediul unui act delegat în conformitate cu articolul 6c, să adapteze această sumă în funcție de decizia Organizației Aviației Civile Internaționale în temeiul articolului 24 alineatul (2) din Convenția de la Montreal. Orice adaptare a sumei menționate anterior modifică, de asemenea, suma corespunzătoare din anexă.”

3. La articolul 6 alineatul (1) se adaugă următoarea teză:

„Comisia este împuternicită, prin intermediul unui act delegat în conformitate cu articolul 6c, să adapteze sumele menționate în anexă, cu excepția sumei menționate la articolul 5 alineatul (2), în funcție de decizia Organizația Aviației Civile Internaționale în temeiul articolului 24 alineatul (2) din Convenția de la Montreal.”

4. Se introduc următoarele articole:

„Articolul 6a

1. Atunci când transportă scaune cu roțile sau alte echipamente de mobilitate și dispozitive de asistență îmbarcate, transportatorul aerian și agenții săi trebuie să ofere fiecărei persoane cu mobilitate redusă, astfel cum este definit la articolul 2 litera (a) din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006²⁵, posibilitatea de a efectua, cu titlu gratuit, o declarație specială de interes în conformitate cu articolul 22 alineatul (2) din Convenția de la Montreal, la momentul rezervării și cel mai târziu în momentul când echipamentul este predat transportatorului.

2. În caz de distrugere, pierdere sau deteriorare a echipamentelor de mobilitate, răspunderea transportatorului aerian se limitează la suma declarată de persoana respectivă în momentul în care predă transportatorului aerian comunitar echipamente de mobilitate îmbarcate.

3. În cazul distrugerii, pierderii, deteriorării sau întârzierii în transport a scaunelor cu roțile sau altor echipamente de mobilitate sau dispozitive de asistență îmbarcate, transportatorul aerian comunitar este răspunzător pentru plata unei sume care nu depășește suma declarată de către pasager, cu excepția cazului în care dovedește că suma solicitată este mai mare decât interesul efectiv al persoanei în recuperarea echipamentului la destinație.

Articolul 6b

1. Organismul național de aplicare desemnat în temeiul articolului 16 din Regulamentul (CE) nr. 261/2004 asigură conformitatea cu prezentul regulament. În acest scop, el trebuie să monitorizeze:

- termenii și condițiile contractelor de transport aerian;
- furnizarea sistematică a declarației speciale de interes pentru echipamentele de mobilitate îmbarcate și a unui nivel corespunzător de despăgubiri în cazul daunelor provocate echipamentelor de mobilitate;
- plata unei sume în avans în conformitate cu articolul 5 alineatul (1), dacă este cazul;
- aplicarea articolului 6.

2. În scopul monitorizării protecției pasagerilor cu mobilitate redusă și a pasagerilor cu handicap în cazul avarierii echipamentelor lor de mobilitate, organismul național de aplicare examinează și ține seama de informațiile privind reclamațiile referitoare la echipamentele de mobilitate prezentate organismelor desemnate în temeiul articolului 16a din Regulamentul (CE) nr. 261/2004.

3. Sancțiunile stabilite de statele membre pentru nerespectarea prezentului regulament sunt eficiente, proporționale și disuasive.

²⁵

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.

4. În rapoartele lor anuale, în conformitate cu articolul 16 alineatul (6) din Regulamentul (CE) nr. 261/2004, organismele naționale de aplicare publică, de asemenea, statistici privind activitatea lor și sancțiunile aplicate în legătură cu implementarea prezentului regulament.

Articolul 6c

1. Comisia este abilitată să adopte acte delegate, cu respectarea condițiilor stabilite în prezentul articol.
2. Delegarea competenței prevăzute la articolul 6 alineatul (1) este conferită Comisiei pentru o perioadă nedeterminată, începând cu data intrării în vigoare a prezentului regulament.
3. Parlamentul European sau Consiliul poate revoca în orice moment delegarea de competențe menționată la articolul 6 alineatul (1). O decizie de revocare pune capăt delegării de competențe specificate în decizia respectivă. Decizia intră în vigoare în ziua următoare publicării sale în *Jurnalul Oficial al Uniunii Europene* sau la o dată ulterioară, menționată în decizie. Decizia nu aduce atingere actelor delegate care sunt deja în vigoare.
4. De îndată ce adoptă un act delegat, Comisia îl notifică simultan Parlamentului European și Consiliului.
5. Un act delegat adoptat în temeiul articolului 6 alineatul (1) intră în vigoare numai în cazul în care nu a fost exprimată nicio obiecție din partea Parlamentului European sau a Consiliului în termen de două luni de la notificarea actului respectiv către Parlamentul European și Consiliu sau în cazul în care, înainte de expirarea acestei perioade, atât Parlamentul European cât și Consiliul informează Comisia în legătură cu faptul că nu vor ridica obiecții. Termenul respectiv se prelungește cu două luni la inițiativa Parlamentului European sau a Consiliului.”

Articolul 6d

1. Deși transportatorii aerieni au libertatea comercială deplină de a stabili condițiile în care pot fi transportate bagajele, ei trebuie să indice în mod clar, în momentul rezervării și la ghișeele de check-in (inclusiv la automatele de check-in), limita maximă a bagajelor permise în cabină și în cala aeronavei pentru fiecare dintre zborurile incluse în rezervarea pasagerului, precum și restricțiile privind numărul de bagaje permise în această limită. Dacă se percep costuri suplimentare pentru transportul bagajelor, transportatorii aerieni trebuie să precizeze în momentul rezervării care sunt aceste costuri și, la cerere, în aeroport.
2. Dacă există circumstanțe extraordinare, precum motive de siguranță sau o schimbare a tipului aeronavei de la încheierea rezervării, care împiedică transportul în cabină al unor articole incluse în bagajele de cabină permise, transportatorul aerian poate să le transporte în cala aeronavei, fără costuri suplimentare pentru pasager.
3. Aceste drepturi nu afectează restricțiile referitoare la bagajele de cabină stabilite de normele de securitate UE și internaționale, cum ar fi Regulamentul (CE) nr. 300/2008 și Regulamentul (CE) nr. 820/2008.

Articolul 6e

1. Un transportator aerian comunitar trebuie să permită unui pasager să transporte un instrument muzical în cabina pasagerilor, sub rezerva normelor de siguranță aplicabile, a specificațiilor tehnice și a constrângerilor specifice aeronavei în cauză.

Instrumentele muzicale sunt acceptate la transportul în cabină cu condiția ca ele să poată fi depozitate în condiții de siguranță în compartimentul de bagaje de mână sau sub un scaun pentru pasager. Un transportator aerian poate decide, de asemenea, dacă un instrument muzical este inclus în limita pentru bagajul de mână și nu va fi transportat ca bagaj de mână suplimentar.

2. În cazul în care un instrument muzical este prea mare pentru a fi depozitat în condiții de siguranță în compartimentul de bagaje de mână sau sub un scaun pentru pasager, transportatorul aerian poate solicita plata unei a doua taxe, dacă astfel de instrumente muzicale sunt transportate ca bagaje de mână pe un al doilea scaun. Dacă se plătește un al doilea loc pentru instrumentul muzical, transportatorul aerian trebuie să depună toate eforturile rezonabile pentru ca instrumentul să fie așezat pe scaunul de lângă locul pasagerului. Dacă este posibil și dacă se solicită acest lucru, instrumentele muzicale trebuie transportate într-o parte încălzită a calei aeronavei, sub rezerva normelor de siguranță aplicabile, a constrângerilor de spațiu și a specificațiilor tehnice ale aeronavei în cauză. Un transportator aerian trebuie să indice în mod clar, în termenii și condițiile sale, modul de transportare a instrumentelor muzicale și care sunt costurile aplicabile.”

5. Articolul 7 se înlocuiește cu următorul text:

„Articolul 7

Până la 1 ianuarie 2017, Comisia prezintă Parlamentului European și Consiliului un raport cu privire la funcționarea și efectele prezentului regulament. Dacă se dovedește necesar, raportul este însoțit de propuneri legislative.”

6. Anexa la Regulamentul (CE) nr. 2027/97 se înlocuiește cu anexa 2 la prezentul regulament.

Articolul 3

Prezentul regulament intră în vigoare în a douăzecea zi de la data publicării în *Jurnalul Oficial al Uniunii Europene*.

Prezentul regulament este obligatoriu în toate elementele sale și se aplică direct în toate statele membre.

Adoptat la Bruxelles,

*Pentru Parlamentul European,
Președintele*

*Pentru Consiliu
Președintele*

Anexa 1

„Anexă: lista neexhaustivă a circumstanțelor considerate circumstanțe extraordinare în sensul prezentului regulament

1. Următoarele situații sunt considerate extraordinare:

- i. catastrofe naturale care fac imposibilă operarea în condiții de siguranță a zborului;
- ii. probleme tehnice care nu sunt inerente funcționării normale a aeronavelor, cum ar fi identificarea unei defecțiuni în timpul operațiunii de zbor în cauză, care împiedică continuarea normală a funcționării; sau un defect de fabricație ascuns descoperit de către producător sau de o autoritate competentă, care afectează siguranța zborului;
- iii. riscuri de securitate, acte de sabotaj sau terorism care fac imposibilă operarea în condiții de siguranță a zborului;
- iv. riscuri medicale care pun în pericol viața sau urgențe medicale care necesită întreruperea sau devierea zborului în cauză;
- v. restricții legate de managementul traficului aerian sau de închiderea unui aeroport sau spațiu aerian;
- vi. condiții meteorologice incompatibile cu siguranța zborului; și
- vii. conflicte de muncă la operatorul de transport aerian sau la furnizori de servicii esențiale, cum ar fi aeroporturile și furnizorii de servicii de navigație aeriană.

2. Următoarele circumstanțe nu sunt considerate extraordinare:

- i. probleme tehnice inerente funcționării normale a aeronavelor, cum ar fi o problemă identificată în timpul întreținerii de rutină sau în timpul controlului dinaintea zborului sau care derivă din efectuarea incorectă a întreținerii de rutină sau controlului dinaintea zborului; și
- ii. indisponibilitatea echipajului de comandă sau a echipajului de cabină (cu excepția cazului în care este cauzată de conflicte de muncă).

Anexa 2
„ANEXĂ

**RĂSPUNDEREA OPERATORULUI DE TRANSPORT AERIAN PENTRU PASAGERI ȘI BAGAJELE
ACESTORA**

Acest aviz de informare rezumă normele privind răspunderea aplicate de transportatorii aerieni comunitari, astfel cum se solicită în legislația comunitară și în Convenția de la Montreal.

DESPĂGUBIREA ÎN CAZ DE DECES SAU VĂTĂMARE

Nu există nicio limită financiară în ceea ce privește răspunderea pentru vătămarea corporală sau decesul pasagerilor, provocat de un accident al aeronavei sau în timpul oricărei operațiuni de îmbarcare și debarcare. Pentru daune de până la 113 100 D.S.T. (echivalentul aproximativ al sumei în moneda națională), transportatorul nu poate exclude sau limita răspunderea. Peste această sumă, transportatorul aerian nu este răspunzător dacă se dovedește că nu a fost neglijent sau altminteri vinovat sau că prejudiciul a fost datorat exclusiv neglijenței sau vinei unui terț.

PLĂȚI ÎN AVANS

În cazul decesului sau al vătămării pasagerului, operatorul de transport aerian trebuie să facă o plată anticipată, pentru acoperirea necesităților economice imediate, în termen de 15 zile de la identificarea persoanei îndreptățite la despăgubiri. În cazul decesului, această plată anticipată nu va fi mai mică de 18 096 D.S.T. (echivalentul sumei în monedă națională).

ÎNTÂRZIEREA PASAGERILOR

În cazul întârzierii pasagerilor, transportatorul aerian este răspunzător pentru daunele survenite, cu excepția cazurilor în care acesta a luat toate măsurile care se impun în mod rezonabil pentru evitarea daunei sau i-a fost imposibil să ia aceste măsuri. Răspunderea pentru întârzierea pasagerilor este limitată la 4 694 D.S.T. (echivalentul sumei în monedă națională).

PIERDEREA, DETERIORAREA SAU ÎNTÂRZIEREA BAGAJELOR

În cazul pierderii, deteriorării sau întârzierii bagajelor, transportatorul aerian este răspunzător pentru prejudiciile de până la 1 113 D.S.T. (echivalentul aproximativ al sumei în monedă națională), limita compensației fiind aplicabilă per pasager, și nu per bagaj înregistrat, cu excepția cazului în care o limită superioară a fost convenită între transportator și pasager printr-o declarație specială de interes. Transportatorul aerian nu este răspunzător pentru bagajele deteriorate sau pierdute dacă dauna sau pierderea este cauzată de o calitate inerentă sau de un defect al bagajelor. Transportatorul aerian nu este răspunzător pentru întârzierea bagajelor dacă a luat toate măsurile care se impun în mod rezonabil pentru evitarea daunele care rezultă din întârzierea bagajului sau atunci când i-a fost imposibil să ia aceste măsuri. În cazul bagajelor de mână, inclusiv al obiectelor personale, transportatorul aerian este răspunzător numai dacă deteriorarea decurge din vina sa.

LIMITE MAI MARI DE RĂSPUNDERE PENTRU BAGAJE

Pasagerii pot beneficia de o limită de răspundere mai mare dacă depun o declarație specială în acest sens cel târziu la momentul prezentării pentru check-in și plătesc o taxă suplimentară,

dacă este prevăzut astfel. O astfel de taxă suplimentară se bazează pe un tarif care depinde de costurile suplimentare pe care le presupun transportul și asigurarea bagajului în cauză peste limita răspunderii de 1 131 DST. Tariful este comunicat pasagerilor, la cerere. Pasagerilor cu handicap și pasagerilor cu mobilitate redusă trebuie să li se ofere în mod sistematic și cu titlu gratuit posibilitatea de a efectua o declarație specială de interes pentru transportarea echipamentului lor de mobilitate.

TERMEN LIMITĂ PENTRU RECLAMAȚIILE REFERITOARE LA BAGAJE

Dacă bagajul este deteriorat, predat cu întârziere, pierdut sau distrus, pasagerul trebuie să adreseze cât mai curând posibil o reclamație în scris transportatorului aerian. Se aplică un termen limită pentru reclamații de 7 zile în cazul în care bagajul a fost deteriorat și de 21 de zile în cazul în care acesta a fost predat cu întârziere, în ambele cazuri termenul decurgând de la data la care bagajul a fost pus la dispoziția pasagerului. Pentru a putea respecta cu ușurință aceste termene limită, transportatorul aerian trebuie să le ofere pasagerilor posibilitatea să completeze un formular de reclamație la aeroport. Un astfel de formular de reclamație, care poate lua forma unui raport PIR, trebuie acceptat de către transportatorul aerian la aeroport ca o reclamație.

RĂSPUNDEREA OPERATORILOR DE TRANSPORT CONTRACTUALI ȘI A OPERATORILOR DE TRANSPORT DE FAPT

Dacă transportatorul aerian care operează efectiv zborul nu este același cu operatorul de transport contractual, pasagerul are dreptul să adreseze o reclamație sau să depună o solicitare pentru despăgubiri împotriva fiecăruia dintre aceștia. Se includ cazurile în care o declarație specială de interes la livrare a fost convenită cu transportatorul de fapt.

TERMENUL LIMITĂ PENTRU ACȚIONAREA ÎN JUSTIȚIE

Acționarea în justiție pentru solicitarea despăgubirilor trebuie introdusă în termen de doi ani de la data sosirii aeronavei sau de la data la care aeronava ar fi trebuit să sosească.

TEMEIUL PENTRU INFORMARE

Temeiul normelor descrise mai sus îl constituie Convenția de la Montreal din 28 mai 1999, implementată în Comunitate prin Regulamentul (CE) nr. 2027/97 [modificat prin Regulamentul (CE) nr. 889/2002 și prin Regulamentul (UE) nr. xxx] și prin legislația națională a statelor membre.