C/2024/5687

25.9.2024

COMUNICARE A COMISIEI

Orientări interpretative referitoare la Regulamentul (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European și al Consiliului de stabilire a unor norme comune în materie de compensare și de asistență a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor și la Regulamentul (CE) nr. 2027/97 al Consiliului privind răspunderea operatorilor de transport aerian în caz de accidente

(C/2024/5687)

CUPRINS

Pagină

1. INTRODUCERE 3

2. DOMENIUL DE APLICARE AL REGULAMENTULUI (CE) NR. 261/2004 5

2.1. Domeniul de aplicare teritorial 5

2.1.1. Domeniul de aplicare geografic 5

2.1.2. Conceptul de „zbor” în conformitate cu articolul 3 alineatul (1) litera (a) 6

2.1.3. Zborurile care intră în domeniul de aplicare al Regulamentului (CE) nr. 261/2004 6

2.1.4. Zboruri care nu intră în domeniul de aplicare al Regulamentului (CE) nr. 261/2004 7

2.1.5. Domeniul de aplicare al Regulamentului (CE) nr. 261/2004 în ceea ce privește compensația sau asistența primită într-o țară din afara UE și efectele asupra drepturilor beneficiarilor în temeiul Regulamentului (CE) nr. 261/2004 7

2.2. Domeniu de aplicare material 8

2.2.1. Neaplicarea Regulamentului (CE) nr. 261/2004 în cazul pasagerilor care călătoresc cu elicopterul . 8

2.2.2. Neaplicarea Regulamentului (CE) nr. 261/2004 pasagerilor care călătoresc gratuit sau la un tarif redus care nu este disponibil direct sau indirect publicului 8

2.2.3. Cerința ca pasagerii să se prezinte personal pentru înregistrare 8

2.2.4. Aplicarea în cazul operatorilor efectivi de transport aerian 9

2.2.5. Evenimente cărora li se aplică Regulamentul (CE) nr. 261/2004 9

2.2.6. Neaplicarea Regulamentului (CE) nr. 261/2004 în cazul călătoriilor multimodale 9

2.2.7. Domeniul de aplicare al Regulamentului (CE) nr. 261/2004 în legătură cu Directiva (UE) 2015/2302 (Directiva privind pachetele de servicii de călătorie) 9

3. EVENIMENTELE DIN CARE DECURG DREPTURI ÎN TEMEIUL REGULMENTULUI (CE) NR. 261/2004 10

3.1. Refuzul la îmbarcare 10

3.1.1. Noțiunea de „refuz la îmbarcare” 10

3.1.2. Drepturi legate de refuzul la îmbarcare 11

3.2. Anulare 12

3.2.1. Definiția anulării 12

3.2.2. Modificarea orei de plecare 12

3.2.3. Cazul unei aeronave care revine la punctul său de plecare 12

3.2.4. Zbor deviat 13

3.2.5. Sarcina probei în caz de anulare 13

3.2.6. Drepturi legate de anulare 13

3.3. Întârzierea 13

3.3.1. Întârzierea la plecare 13

3.3.2. „Întârziere prelungită” la sosire 13

3.3.3. Calcularea întârzierii la sosire și noțiunea de „oră de sosire” 13
3.4. Surclasarea și declasarea 14
3.4.1. Definiția surclasării și a declasării 14
3.4.2. Drepturile asociate cu surclasarea și cu declasarea 14
4. DREPTURILE PASAGERILOR 15
4.1. Dreptul la informare 15
4.1.1. Dreptul general la informare 15
4.1.2. Informații care trebuie furnizate în caz de întârziere, refuz la îmbarcare sau anulare 15
4.2. Dreptul la rambursare, la redirecționare sau la o nouă rezervare în cazul refuzului la îmbarcare sau al anulării 16
4.3. Dreptul la deservire în eventualitatea refuzului la îmbarcare, a anulării sau a întârzierii la plecare 18
4.3.1. Conceptul de drept la deservire 18
4.3.2. Furnizarea de mese, de băuturi răcoritoare și de cazare 18
4.3.3. Deservirea în împrejurări excepționale sau în caz de evenimente excepționale 20
4.4. Dreptul la compensație în caz de refuz la îmbarcare, de anulare, de întârziere la sosire și de redirecționare și rambursarea pentru declasare 20
A. *Considerații generale* 20
B. *Compensația în eventualitatea refuzului la îmbarcare* 20
4.4.1. Compensația, refuzul la îmbarcare și împrejurări excepționale 20
4.4.2. Compensația, refuzul la îmbarcare și zborurile cu legătură directă 20
4.4.3. Cuantumul compensației 21
C. *Compensația în eventualitatea anulării* 21
4.4.4. Caz general 21
4.4.5. Cuantumul compensației 21
4.4.6. Obligația de a informa pasagerii 21
D. *Compensația în eventualitatea întârzierii prelungite la sosire* 22
4.4.7. „Întârzieri prelungite” la sosire 22
4.4.8. Compensații pentru întârzierea prelungită la sosire în cazul zborurilor cu legătură directă .22
4.4.9. Compensații pentru întârzierea prelungită la sosire în cazul în care pasagerul acceptă un zbor către un aeroport alternativ față de cel pentru care s-a făcut rezervarea 22
4.4.10. Cuantumul compensației 23
4.4.11. Calcularea distanței pe baza „călătoriei” pentru a stabili compensația în caz de întârziere prelungită la destinația finală 23
E. *Compensația în eventualitatea redirecționării* 23
4.4.12. Cerința de a redirecționa pasagerii în timp util 23
4.4.13. Redirecționare și sosire cu mai mult de două ore după ora de sosire prevăzută, dar mai puțin de trei ore 24
F. *Rambursare în caz de declasare* 24
4.4.14. Calcularea cuantumului 24
G. *Compensații suplimentare* 24
5. CIRCUMSTANȚE EXTRAORDINARE 24
5.1. Principiu 24
5.2. Evenimente „interne” și „externe” 25
5.2.1. Noțiune 25

5.2.2. Evenimente „interne” 25

5.2.3. Evenimente externe 27

5.3. Măsurile rezonabile pe care poate fi de așteptat să le ia un operator de transport aerian în împrejurări excepționale 28

5.4. Împrejurări excepționale ale unui zbor anterior cu aceeași aeronavă 29

6. DREPTURILE PASAGERILOR ÎN CAZUL UNOR PERTURBĂRI MASIVE ALE CĂLĂTORIILOR 29

6.1. Considerații generale 29

6.2. Dreptul la redirecționare sau rambursare 29

6.3. Dreptul la deservire 30

6.4. Dreptul la compensație 30

7. COMPENSAȚII, RAMBURSARE, REDIRECȚIONARE ȘI DESERVIRE ÎN CAZUL CĂLĂTORIILOR MULTIMODALE 31

8. PLÂNGERI ADRESATE ORGANISMELOR NAȚIONALE DE APLICARE A LEGII, ENTITĂȚILOR DE SOLUȚIONARE ALTERNATIVĂ A LITIGIILOR ȘI PROTECȚIEI CONSUMATORILOR ÎN TEMEIUL REGULAMENTULUI PRIVIND COOPERAREA ÎN MATERIE DE PROTECȚIE A CONSUMATORILOR 31

8.1. Plângeri adresate organismelor naționale de aplicare a legii 31

8.2. Soluționarea alternativă a litigiilor (SAL) 32

8.3. Mijloace suplimentare de sprijinire a părților interesate în vederea aplicării Regulamentului (CE) nr. 261/2004 32

9. INTRODUCEREA UNEI ACȚIUNI ÎN TEMEIUL REGULAMENTULUI (CE) NR. 261/2004 33

9.1. Competență judiciară pentru a introduce o acțiune în temeiul Regulamentului (CE) nr. 261/2004 33

9.2. Termenul de introducere a acțiunii în temeiul Regulamentului (CE) nr. 261/2004 34

10. RĂSPUNDEREA OPERATORULUI DE TRANSPORT AERIAN ÎN TEMEIUL CONVENȚIEI DE LA MONTREAL 34

1. **INTRODUCERE**

Regulamentul (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European și al Consiliului ([1]) a intrat în vigoare la 17 februarie 2005. Regulamentul stabilește un nivel minim al standardelor de calitate pentru protecția pasagerilor, adăugând la liberalizarea pieței aviatice o importantă dimensiune a consumatorilor.

Cartea albă privind transporturile a Comisiei, adoptată la 28 martie 2011 ([2]), 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”.

În ceea ce privește transportul aerian, Comunicarea Comisiei din 11 aprilie 2011 ([3]) a arătat că dispozițiile Regulamentului (CE) nr. 261/2004 erau interpretate în moduri diferite, din cauza „zonelor gri” și a lacunelor din textul în vigoare la momentul respectiv, și că punerea în aplicare a variat între statele membre. În plus, comunicarea a evidențiat faptul că este dificil pentru pasageri să își revendice drepturile.

([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, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj).

([2]) Foaie de parcurs pentru un spațiu european unic al transporturilor – Către un sistem de transport competitiv și eficient din punct de vedere al resurselor, [COM(2011) 144 final], a se vedea pagina 23: (http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0144:FIN:RO:PDF).

([3]) 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 [COM(2011) 174 final] (http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0174:FIN:RO:PDF).

La 29 martie 2012, Parlamentul European a adoptat o rezoluție ([4]) ca răspuns la Comunicarea Comisiei din 11 aprilie 2011. Parlamentul European a evidențiat măsurile pe care le considera esențiale pentru recâștigarea încrederii pasagerilor, în special aplicarea corectă a normelor existente de către statele membre și transportatori, implementarea unor căi de atac simple și suficiente și furnizarea de informații exacte pasagerilor cu privire la drepturile lor.

Pentru a clarifica drepturile și a asigura o mai bună aplicare a Regulamentului (CE) nr. 261/2004 de către operatorii de transport aerian și implementarea acestuia de către organismele naționale de aplicare a legii, Comisia a prezentat în 2013 o propunere de modificare a Regulamentului (CE) nr. 261/2004 și a Regulamentului (CE) nr. 2027/97 ([5]) ([6]). În prezent, propunerea este în curs de examinare de către legiuitorul UE ([7]).

După cum a anunțat în Comunicarea sa din 7 decembrie 2015 privind o strategie în domeniul aviației pentru Europa ([8]), Comisia a adoptat în 2016 orientări interpretative referitoare la Regulamentul (CE) nr. 261/2004 și la Regulamentul (CE) nr. 2027/97 al Consiliului ([9]).

Jurisprudența a avut un impact semnificativ asupra interpretării Regulamentului (CE) nr. 261/2004. În numeroase ocazii, Curții de Justiție a Uniunii Europene (denumită în continuare „Curtea") i s-a solicitat de către instanțele naționale să clarifice anumite dispoziții, inclusiv aspecte esențiale ale regulamentului. Hotărârile interpretative ale Curții reflectă stadiul actual al dreptului UE, care trebuie să fie aplicat de autoritățile naționale. O evaluare realizată în 2010 ([10]) și o evaluare a impactului efectuată în 2012 ([11]) au subliniat abundența hotărârilor pronunțate de Curte. Astfel, este clar că trebuie să se ia măsuri pentru a se asigura o înțelegere comună și o aplicare adecvată a Regulamentului (CE) nr. 261/2004 în întreaga UE.

Prezentele orientări interpretative actualizează orientările anterioare privind drepturile pasagerilor care utilizează transportul aerian, pentru a include hotărârile relevante ale Curții pronunțate între 2016 și publicarea prezentelor orientări. Printre altele, acestea urmăresc să ofere mai multă claritate cu privire la o serie de dispoziții cuprinse în Regulamentul (CE) nr. 261/2004, în special în lumina jurisprudenței Curții ([12]). Acest lucru ar trebui să permită aplicarea mai eficace și mai consecventă a normelor actuale. A fost adăugată o nouă secțiune privind perturbările masive ale călătoriilor (secțiunea 6).

Prezentele orientări sunt menite să abordeze problemele cel mai des evocate de organismele naționale de aplicare a legii, de pasageri și de asociațiile acestora, de Parlamentul European și de reprezentanții sectorului industrial. Orientările nu urmăresc să acopere toate dispozițiile în mod exhaustiv și nici nu creează noi prevederi legale. Trebuie, de asemenea, remarcat faptul că orientările interpretative nu au niciun impact asupra interpretării dreptului Uniunii stabilite de către Curte ([13]).

([4]) Rezoluția Parlamentului European referitoare la funcționarea și aplicarea drepturilor dobândite ale persoanelor care călătoresc pe calea aerului, [2011/2150(INI)] (http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?type=TA&language=RO&reference=P7-TA-2012-99).

([5]) Regulamentul (CE) nr. 2027/97 al Consiliului din 9 octombrie 1997 privind răspunderea operatorilor de transport aerian în caz de accidente (JO L 285, 17.10.1997, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/1997/2027/oj).

([6]) 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 [COM(2013) 130 final din 13.3.2013].

([7]) 2013/0072(COD).

([8]) Comunicarea Comisiei către Parlamentul European, Consiliu, Comitetul Economic și Social European și Comitetul Regiunilor – O strategie în domeniul aviației pentru Europa [COM(2015) 598 final din 7.12.2015].

([9]) Regulamentul (CE) nr. 2027/97 al Consiliului privind răspunderea operatorilor de transport aerian în caz de accidente (JO L 285, 17.10.1997, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/1997/2027/oj).

([10]) Steer Davies Gleave, *Evaluation of Regulation 261/2004 – Final report – Main report* (Evaluarea Regulamentului – Raport final – Raport principal), februarie 2010.

([11]) Document de lucru al serviciilor Comisiei, Evaluare a impactului care însoțește propunerea 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 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, Bruxelles, [SWD(2013) 62 final din 13.3.2013] și propunerea de regulament de modificare a Regulamentului (CE) nr. 261/2004 [COM(2013) 130 final].

([12]) În text se fac în mod sistematic trimiteri clare la jurisprudența relevantă a Curții; în cazul în care nu există o astfel de trimitere, se ia în considerare interpretarea regulamentului de către Comisie.

([13]) A se vedea articolul 19 alineatul (1) din Tratatul privind Uniunea Europeană.

Prezentele orientări se referă, de asemenea, la Regulamentul (CE) nr. 2027/97 și la Convenția pentru unificarea anumitor norme referitoare la transportul aerian internațional („Convenția de la Montreal") ([14]). Regulamentul (CE) nr. 2027/97 servește unui scop dublu: pe de-o parte, alinierea legislației UE privind răspunderea operatorilor de transport aerian față de pasageri și față de bagajele acestora la prevederile Convenției de la Montreal, la care UE este una dintre părțile contractante, și, pe de altă parte, extinderea aplicării normelor Convenției pentru a include serviciile aeriene oferite pe teritoriul unui stat membru.

În plus, prezentele orientări abordează chestiuni privind competența judiciară în legătură cu Regulamentul (UE) nr. 1215/2012 al Parlamentului European și al Consiliului ([15]).

Astfel cum a anunțat în Strategia sa pentru o mobilitate durabilă și inteligentă ([16]), Comisia a revizuit cadrul privind drepturile pasagerilor și a propus modificări suplimentare ale Regulamentului (CE) nr. 261/2004 la 29 noiembrie 2023 ([17]). Prin prezentele orientări interpretative, Comisia nu încearcă să înlocuiască sau să completeze propunerea respectivă, nici propunerea din 2013 de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2027/97, ci mai degrabă să asigure o mai bună aplicare și asigurare a respectării Regulamentului (CE) nr. 261/2004 și a Regulamentului (CE) nr. 2027/97.

2. **DOMENIUL DE APLICARE AL REGULAMENTULUI (CE) NR. 261/2004**

2.1. **Domeniul de aplicare teritorial**

2.1.1. *Domeniul de aplicare geografic*

Articolul 3 alineatul (1) din Regulamentul (CE) nr. 261/2004 limitează domeniul de aplicare al regulamentului la pasagerii care pleacă de pe un aeroport situat pe teritoriul unui stat membru în care se aplică tratatul, precum și la pasagerii care pleacă de pe un aeroport situat într-o țară terță (și anume într-o țară care nu este stat membru) către un aeroport situat pe teritoriul unui stat membru în care se aplică tratatul dacă operatorul efectiv de transport aerian deține o licență într-un stat membru (denumit în continuare „operator de transport aerian din UE").

În conformitate cu articolul 355 din Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene (TFUE), legislația UE nu se aplică țărilor și teritoriilor enumerate în anexa II la TFUE ([18]). În schimb, aceste țări și teritorii fac obiectul regimului special de asociere prevăzut în partea a patra din TFUE. În plus, legislația UE nu se aplică Insulelor Feroe ([19]). Prin urmare, aceste teritorii trebuie considerate țări din afara UE în sensul Regulamentului (CE) nr. 261/2004 ([20]).

În schimb, în temeiul articolului 355 alineatul (1) din TFUE, dispozițiile tratatelor se aplică în Guadelupa, Guyana Franceză, Martinica, Mayotte, Réunion, Saint-Barthélemy, Saint-Martin și în insulele Azore, Madeira și Canare. Prin urmare, aceste teritorii se numără printre statele membre cărora li se aplică tratatul în sensul Regulamentului (CE) nr. 261/2004.

([14]) Decizia 2001/539/CE a Consiliului din 5 aprilie 2001 privind încheierea de către Comunitatea Europeană a Convenției pentru unificarea anumitor norme referitoare la transportul aerian internațional (Convenția de la Montreal) (JO L 194, 18.7.2001, p. 38, ELI: http://data.europa.eu/eli/convention/2001/539/oj).

([15]) Regulamentul (UE) nr. 1215/2012 al Parlamentului European și al Consiliului din 12 decembrie 2012 privind competența judiciară, recunoașterea și executarea hotărârilor în materie civilă și comercială (JO L 351, 20.12.2012, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2012/1215/oj).

([16]) Comunicare a Comisiei către Parlamentul European, Consiliu, Comitetul Economic și Social European și Comitetul Regiunilor, Strategia pentru o mobilitate durabilă și inteligentă – înscrierea transporturilor europene pe calea viitorului [COM(2020) 789 final din 9.12.2020].

([17]) Propunere de Regulament al Parlamentului European și al Consiliului de modificare a Regulamentelor (CE) nr. 261/2004, (CE) nr. 1107/2006, (UE) nr. 1177/2010, (UE) nr. 181/2011 și (UE) 2021/782 în ceea ce privește asigurarea respectării drepturilor pasagerilor în Uniune [COM(2023) 753 final din 29.11.2023].

([18]) A se vedea anexa II la TFUE (https://ec.europa.eu/archives/lisbon_treaty/index_ro.htm).

([19]) Articolul 355 alineatul (5) litera (a) din TFUE.

([20]) Regulamentul se aplică, de asemenea, Islandei și Norvegiei, în conformitate cu Acordul privind Spațiul Economic European, precum și Elveției, în conformitate cu Acordul dintre Comunitatea Europeană și Confederația Elvețiană privind transportul aerian (1999).

2.1.2. *Conceptul de „zbor” în conformitate cu articolul 3 alineatul (1) litera (a)*

Curtea a constatat că o călătorie care implică un zbor de plecare și un zbor de întoarcere nu poate fi considerată drept un singur zbor. Noțiunea de „zbor” în sensul Regulamentului (CE) nr. 261/2004 trebuie interpretată ca fiind formată esențialmente dintr-o operațiune de transport aerian, adică o „unitate” a acestei operațiuni de transport, efectuată de un operator de transport aerian care stabilește itinerariul ([21]). În consecință, articolul 3 alineatul (1) litera (a) din Regulamentul (CE) nr. 261/2004 nu se aplică în cazul unei călătorii dus-întors în cadrul căreia pasagerii care au plecat inițial de pe un aeroport situat pe teritoriul unui stat membru, se întorc pe acest aeroport cu un zbor efectuat de un operator de transport aerian din afara UE, care pleacă de pe un aeroport situat într-o țară din afara UE. Faptul că zborul de plecare și zborul de întoarcere fac obiectul unei rezervări unice nu are incidență asupra interpretării acestei dispoziții ([22]).

În cazul în care călătoria unui pasager – de la prima plecare până la destinația finală – constă din mai multe zboruri, aceste zboruri sunt considerate ca un întreg în sensul regulamentului, dacă au fost rezervate în cadrul unei rezervări unice sau, cu alte cuvinte, fac obiectul unei rezervări unice. Prin urmare, atunci când se stabilește dacă se aplică Regulamentul (CE) nr. 261/2004, trebuie luate în considerare locul de plecare inițial și destinația finală a întregii călătorii, indiferent de eventualele escale sau aeroporturi utilizate în timpul călătoriei ([23]).

2.1.3. *Zborurile care intră în domeniul de aplicare al Regulamentului (CE) nr. 261/2004*

În mai multe hotărâri, Curtea a clarificat faptul că regulamentul se poate aplica perturbărilor călătoriilor în cazul zborurilor cu legătură directă care au avut loc în afara UE sau incidentelor legate de zborurile cu legătură directă efectuate de un operator de transport aerian din afara UE.

O perturbare a zborului poate intra sub incidența Regulamentului (CE) nr. 261/2004 chiar dacă aceasta a avut loc în afara UE în cadrul unui un zbor cu legătură directă dinspre UE către o țară din afara UE cu o escală în afara UE și cu o schimbare a aeronavei. Curtea a confirmat că dreptul la compensație pentru întârzierile prelungite ale zborurilor se aplică în cazul în care două sau mai multe zboruri au făcut obiectul unei rezervări unice ([24]).

În ceea ce privește partea obligată să ofere o compensație pasagerului în cazul unei perturbări a călătoriei, Curtea a precizat că orice operator efectiv de transport aerian care a participat la efectuarea a cel puțin unuia dintre zborurile cu legătură directă este obligat să plătească această compensație, indiferent dacă zborul efectuat de acest operator de transport a fost sau nu cauza perturbării călătoriei ([25]).

Astfel, în cazul zborurilor cu legătură directă care au făcut obiectul unei rezervări unice și care au fost efectuate în cadrul unui acord de partajare a codurilor cu un operator de transport aerian din Uniune care asigură prima parte a unui zbor și cu un operator de transport aerian din afara UE care efectuează a doua parte a zborului, un pasager poate introduce o acțiune în despăgubire împotriva operatorului de transport aerian din Uniune, chiar dacă întârzierea și-a avut originea în cel de al doilea zbor ([26]).

În mod similar, în cazul zborurilor cu legătură directă, care fac obiectul unei rezervări unice, dintr-o țară terță către UE cu o escală în UE, Curtea a statuat că, în cazul în care o întârziere prelungită își are originea în primul zbor, asigurat, în cadrul unui acord de partajare a codurilor, de un operator de transport aerian stabilit într-o țară terță, un pasager poate intenta o acțiune în despăgubire împotriva operatorului de transport aerian comunitar care a efectuat cel de al doilea zbor ([27]).

În cazul în care un zbor cu legătură directă din UE către o țară din afara UE a fost a fost efectuat în întregime de un operator de transport aerian din afara UE, iar rezervarea a fost făcută la un operator de transport aerian din UE, un pasager are dreptul la o compensație din partea operatorului de transport aerian din afara UE care a efectuat zborurile, acționând în numele acestui operator de transport aerian din UE, în cazul în care pasagerul respectiv a ajuns la destinația finală cu o întârziere de mai mult de trei ore care își are originea în al doilea segment al zborului menționat ([28]).

([21]) Cauza C-173/07, Emirates Airlines, ECLI:EU:C:2008:400, punctul 40.
([22]) Cauza C-173/07, Emirates Airlines, ECLI:EU:C:2008:400, punctul 53.
([23]) Cauza C-537/17, Wegener, ECLI:EU:C:2018:361, punctul 18; Cauza C-191/19, Air Nostrum, ECLI:EU:C:2020:339, punctul 26; Cauza C-451/20, Airhelp, ECLI:EU:C:2022:123, punctul 25; Cauza C-436/21, flightright, ECLI:EU:C:2022:762, punctul 20.
([24]) Cauza C-537/17, Wegener, ECLI:EU:C:2018:361, punctul 25.
([25]) Cauza C-502/18, České aerolinie, ECLI:EU:C:2019:604, punctele 20-26.
([26]) Cauza C-502/18, České aerolinie, ECLI:EU:C:2019:604, punctul 33.
([27]) Cauza C-367/20, KLM Royal Dutch Airlines, ECLI:EU:C:2020:909, punctul 33.
([28]) Cauza C-561/20, United Airlines, ECLI:EU:C:2022:266, punctul 44.

În timp ce exemplele menționate mai sus au făcut referire la zborurile cu legătură directă efectuate de operatorii de transport aerian în cadrul unor acorduri de partajare a codurilor, Curtea a precizat că nicio dispoziție a regulamentului nu condiționează calificarea drept zbor cu legătură directă de existența unui raport juridic special între operatorii efectivi de transport aerian care asigură, dacă este cazul, zborurile care îl compun ([29]).

Prin urmare, Regulamentul (CE) nr. 261/2004 se aplică, de asemenea, pasagerilor unui zbor cu legătură directă compus din mai multe zboruri asigurate de operatori efectivi de transport aerian diferiți care nu sunt legați printr-un raport juridic special, atunci când aceste zboruri au fost combinate de o agenție de turism care a facturat un preț total și a emis un bilet unic pentru această operațiune ([30]).

2.1.4. *Zboruri care nu intră în domeniul de aplicare al Regulamentului (CE) nr. 261/2004*

Regulamentul (CE) nr. 261/2004 nu se aplică pasagerilor zborurilor cu legătură directă asigurate de un operator de transport aerian din UE care au făcut obiectul unei rezervări unice, dacă atât aeroportul de plecare al primului segment de zbor, cât și aeroportul de sosire al celui de al doilea segment de zbor sunt situate într-o țară terță, doar aeroportul în care escala are loc fiind situat pe teritoriul unui stat membru ([31]). Astfel, Curtea a clarificat faptul că aplicabilitatea regulamentului în cazul unui zbor cu legătură directă ar trebui stabilită numai pe baza locațiilor geografice ale aeroportului de plecare inițial și ale aeroportului de destinație finală a pasagerului. Dacă ambele se află în afara teritoriului UE, pasagerii zborurilor respective nu intră sub incidența Regulamentului (CE) nr. 261/2004, chiar dacă au avut una sau mai multe escale în UE.

2.1.5. *Domeniul de aplicare al Regulamentului (CE) nr. 261/2004 în ceea ce privește compensația sau asistența primită într-o țară din afara UE și efectele asupra drepturilor beneficiarilor în temeiul Regulamentului (CE) nr. 261/2004*

Articolul 3 alineatul (1) litera (b) din Regulamentul (CE) nr. 261/2004 prevede că regulamentul se aplică pasagerilor care pleacă de pe un aeroport situat într-o țară din afara UE (adică într-o țară terță) și care călătoresc către UE, în cazul în care zborul este efectuat de un operator de transport aerian licențiat într-un stat membru al UE (denumit în continuare „operator de transport aerian din UE"), exceptând cazurile în care aceștia au primit indemnizații sau compensații și au beneficiat de asistență în țara terță respectivă.

S-ar putea pune întrebarea dacă pasagerii care zboară către UE de pe un aeroport situat într-o țară din afara UE beneficiază de drepturile prevăzute de Regulamentul (CE) nr. 261/2004, în cazul în care au beneficiat deja de următoarele drepturi în temeiul legislației privind drepturile pasagerilor dintr-o țară din afara UE:

1. indemnizații (de exemplu, un cupon de călătorie) sau compensații [a căror valoare poate fi diferită de cea prevăzută în Regulamentul (CE) nr. 261/2004] și

2. asistență (cum ar fi rambursarea sau redirecționarea în temeiul articolului 8, precum și mese, băuturi, cazare la hotel și mijloace de comunicare, astfel cum se specifică la articolul 9 din regulament).

În acest context, cuvântul „și" este important. De exemplu, în cazul în care pasagerii au beneficiat doar de unul dintre aceste două drepturi (de exemplu, indemnizații și compensații în conformitate cu punctul 1), pot solicita în continuare celălalt drept (în acest caz, deservirea de la punctul 2).

În cazul în care au beneficiat de ambele drepturi la punctul de plecare, fie pe baza legislației locale, fie pe bază de voluntariat, pasagerii nu mai pot invoca alte drepturi în temeiul Regulamentului (CE) nr. 261/2004, deoarece regulamentul nu s-ar aplica ([32]).

Cu toate acestea, Curtea ([33]) a constatat că nu se poate admite ca un pasager să poată fi privat de protecția acordată prin Regulamentul (CE) nr. 261/2004 doar în ipoteza în care acesta este susceptibil să beneficieze de o *anumită* compensație într-o țară din afara UE. În acest sens, operatorul efectiv de transport aerian trebuie să demonstreze că valoarea compensației acordate în țara din afara UE corespunde scopului compensației garantate de Regulamentul (CE) nr. 261/2004 sau că condițiile în care sunt oferite compensațiile și asistența, precum și mijloacele de punere în aplicare a acestora sunt echivalente cu cele prevăzute de Regulamentul (CE) nr. 261/2004.

([29]) Cauza C-436/21, flightright, ECLI:EU:C:2022:762, punctul 28.
([30]) Cauza C-436/21, flightright, ECLI:EU:C:2022:762, punctul 31.
([31]) Cauza C-451/20, Airhelp, ECLI:EU:C:2022:123, punctul 41.
([32]) Cauza C-367/20, KLM Royal Dutch Airlines, ECLI:EU:C:2020:909, punctele 18 și 25.
([33]) Cauza C-257/14, van der Lans, ECLI:EU:C:2015:618, punctul 28.

2.2. **Domeniu de aplicare material**

2.2.1. *Neaplicarea Regulamentului (CE) nr. 261/2004 în cazul pasagerilor care călătoresc cu elicopterul*

În conformitate cu articolul 3 alineatul (4) din Regulamentul (CE) nr. 261/2004, regulamentul se aplică numai aeronavelor motorizate cu aripi fixe operate de un operator de transport aerian licențiat. Prin urmare, el nu se aplică serviciilor de elicoptere.

2.2.2. *Neaplicarea Regulamentului (CE) nr. 261/2004 pasagerilor care călătoresc gratuit sau la un tarif redus care nu este disponibil direct sau indirect publicului*

Potrivit articolului 3 alineatul (3) din Regulamentul (CE) nr. 261/2004, regulamentul nu se aplică pasagerilor care călătoresc gratuit sau la un tarif redus care nu este disponibil direct sau indirect publicului.

„Călătorie gratuită" înseamnă că un pasager este transportat de operatorul de transport aerian fără nicio obligație pecuniară din partea pasagerului. Cazurile în care tariful pentru transportul aerian de pasageri este redus la zero, dar pasagerii trebuie să plătească în continuare taxe și alte costuri pentru a-și primi biletele, nu ar intra sub incidența acestei noțiuni.

În cazul în care un bilet a fost obținut la un tarif redus, factorul determinant este dacă această reducere este rezervată unui grup specific de persoane sau dacă este deschisă oricui dorește să facă o rezervare, chiar dacă ar trebui să îndeplinească anumite condiții sau cerințe. Astfel de bilete ar fi considerate în continuare ca fiind „disponibile publicului", iar deținătorii lor ar intra sub incidența regulamentului.

Totuși, tarifele speciale oferite de operatorii de transport aerian personalului lor intră sub incidența acestei dispoziții. Regulamentul (CE) nr. 261/2004 nu se aplică nici în cazul unui pasager care călătorește pe baza unui bilet cu tarif preferențial emis de un operator de transport aerian în cadrul unei operațiuni de sponsorizare a unui eveniment, de care nu pot beneficia decât anumite persoane determinate și a cărui emitere necesită autorizarea prealabilă și individualizată din partea acelui operator de transport aerian ([34]).

În schimb, articolul 3 alineatul (3) prevede că regulamentul se aplică pasagerilor care posedă bilete emise de un operator de transport aerian sau un operator de turism în cadrul unui program de fidelizare a clientelei sau al unui alt program comercial.

În ceea ce privește copiii sub doi ani, Curtea a statuat că pasagerii care călătoresc gratuit în virtutea vârstei lor fragede, dar care nu dispun nici de un loc alocat, nici de o carte de îmbarcare și al căror nume nu figurează în rezervarea efectuată de părinții lor, sunt excluși din domeniul de aplicare al Regulamentului (CE) nr. 261/2004 ([35]).

2.2.3. *Cerința ca pasagerii să se prezinte personal pentru înregistrare*

Din articolul 3 alineatul (2) din Regulamentul (CE) nr. 261/2004 reiese că, pentru a intra sub incidența regulamentului, pasagerii: (i) trebuie să dispună o rezervare confirmată; și (ii) trebuie să se prezinte în timp util pentru înregistrare. A doua cerință nu se aplică în cazul anulării unui zbor.

Aceste două condiții sunt cumulative: prezența pasagerului la înregistrare nu poate fi prezumată în virtutea faptului că acest pasager dispune de o rezervare confirmată pentru zborul respectiv ([36]). În scopul eficacității articolului 3 alineatul (2), pasagerii trebuie să se prezinte în timp util la aeroport, mai precis la un reprezentant al operatorului efectiv de transport aerian, pentru a fi transportați către destinația prevăzută, chiar dacă s-au înregistrat deja online înainte de a se deplasa la aeroport ([37]).

În ceea ce privește dovedirea faptului că pasagerii s-au prezentat efectiv la înregistrare, Curtea a confirmat că trebuie să se considere că pasagerii care au o rezervare confirmată pentru un zbor și l-au efectuat, au îndeplinit în mod corect cerința de a se prezenta la înregistrare, fără a trebui să furnizeze în acest scop cartea de îmbarcare sau un alt document care să ateste prezența lor, în termenele stabilite, la înregistrarea pentru zborul întârziat. Sarcina de a dovedi că pasagerii respectivi nu au fost transportați cu zborul în discuție i-ar reveni operatorului de transport aerian ([38]).

([34]) Cauza C-316/20, SATA International – Azores Airlines, ECLI:EU:C:2020:966, punctul 19.
([35]) Cauza C-686/20, Vueling Airlines, ECLI:EU:C:2021:859, punctul 31.
([36]) Cauza C-756/18, easyJet Airline, ECLI:EU:C:2019:902, punctul 25.
([37]) Cauza C-474/22, Laudamotion GmbH, ECLI:EU:C:2024:73, punctul 21.
([38]) Cauza C-756/18, easyJet Airline, ECLI:EU:C:2019:902, punctele 28, 29, 30 și 33.

Curtea a confirmat că cerința de a se prezenta la înregistrare este esențială în cazurile în care pasagerii doresc să solicite compensații pentru întârzieri prelungite ale zborurilor la sosire ([39]). Este important de menționat acest lucru în situațiile în care pasagerii sunt informați în prealabil cu privire la o întârziere a zborului lor și decid să nu se prezinte la aeroport, fie pentru că au hotărât să nu mai călătorească, fie pentru că au făcut demersuri pentru a găsi o soluție alternativă de transport.

2.2.4. *Aplicarea în cazul operatorilor efectivi de transport aerian*

În conformitate cu articolul 3 alineatul (5) din Regulamentul (CE) nr. 261/2004, operatorul efectiv de transport aerian este cel întotdeauna responsabil pentru îndeplinirea obligațiilor în temeiul regulamentului respectiv și nu, de exemplu, un alt operator de transport aerian care ar fi putut să vândă biletul. Noțiunea de operator efectiv de transport aerian este descrisă în considerentul 7 din Regulamentul (CE) nr. 261/2004 ca fiind operatorul de transport aerian care „efectuează sau intenționează să efectueze un zbor fie cu o aeronavă aflată în proprietatea sa, pe baza unui contract de închiriere de tip aeronavă goală (*dry lease*) sau tip aeronavă cu echipaj (*wet lease*), fie în orice alt regim" ([40]).

Curtea a clarificat faptul că, în cazul unui contract de închiriere de tip aeronavă cu echipaj („wet lease") – în baza căruia o companie aeriană (locatorul) furnizează o aeronavă cu echipaj unei alte companii aeriene (locatarul) – locatorul nu poate fi considerat operator efectiv de transport aerian în sensul Regulamentului (CE) nr. 261/2004. Acest lucru se datorează faptului că cel care poartă în continuare răspunderea operațională pentru zbor este locatarul, nu operatorul de transport aerian care i-a închiriat aeronava și echipajul ([41]).

În ceea ce privește licența de funcționare a unui operator de transport aerian, Curtea a precizat că o societate care a solicitat o licență de funcționare care însă nu i-a fost încă acordată la data prevăzută pentru efectuarea zborului programat nu poate intra sub incidența Regulamentului (CE) nr. 261/2004. Prin urmare, pentru ca pasagerii să aibă dreptul la compensație în temeiul articolului 5 alineatul (1) litera (c) și al articolului 7 alineatul (1) din Regulamentul (CE) nr. 261/2004, operatorul de transport aerian trebuie să dețină o licență de funcționare *valabilă* ([42]).

2.2.5. *Evenimente cărora li se aplică Regulamentul (CE) nr. 261/2004*

Regulamentul (CE) nr. 261/2004 asigură protecția pasagerilor în caz de refuz la îmbarcare, anulare, întârziere, surclasare și declasare. Evenimentele respective, precum și drepturile acordate pasagerilor în cazul în care aceste evenimente au loc, sunt descrise în secțiunile de mai jos.

2.2.6. *Neaplicarea Regulamentului (CE) nr. 261/2004 în cazul călătoriilor multimodale*

Călătoriile multimodale, care implică mai multe moduri de transport în cadrul unui contract de transport unic, nu sunt reglementate ca atare de Regulamentul (CE) nr. 261/2004. Mai multe informații în acest sens sunt furnizate în secțiunea 6.

2.2.7. *Domeniul de aplicare al Regulamentului (CE) nr. 261/2004 în legătură cu Directiva (UE) 2015/2302 (Directiva privind pachetele de servicii de călătorie)*

Articolul 3 alineatul (6) și considerentul 16 din Regulamentul (CE) nr. 261/2004 prevăd că acest regulament se aplică, de asemenea, zborurilor efectuate în cadrul unui pachet de servicii turistice, cu excepția cazului în care un pachet de servicii turistice este anulat din alte motive decât anularea zborului (de exemplu, în cazul anulării unei rezervări hoteliere). De asemenea, se precizează că drepturile acordate în temeiul Regulamentului (CE) nr. 261/2004 nu afectează drepturile acordate pasagerilor în temeiul Directivei (UE) 2015/2302 a Parlamentului European și a Consiliului ([43]). Pasagerii au astfel, în principiu, drepturi în ceea ce privește atât organizatorul pachetului în conformitate cu Directiva (UE) 2015/2302, cât și operatorul efectiv de transport aerian în temeiul Regulamentului (CE) nr. 261/2004. Articolul 14 alineatul (5) din Directiva (UE) 2015/2302 prevede, de asemenea, că drepturile la despăgubiri sau la reducerea prețului în temeiul acestei directive nu aduc atingere drepturilor călătorilor în temeiul Regulamentului (CE) nr. 261/2004 însă precizează că reducerile de preț sau compensațiile acordate în temeiul regulamentelor privind drepturile pasagerilor și în temeiul directivei respective trebuie să se deducă unele din altele pentru a se evita supracompensarea.

([39]) Cauza C-474/22, Laudamotion GmbH, ECLI:EU:C:2024:73, punctul 34.
([40]) A se vedea, de asemenea, definiția termenului „operator efectiv de transport aerian" de la articolul 2 litera (b).
([41]) Cauza C-532/17, Wirth, ECLI:EU:C:2018:527, punctul 26.
([42]) Cauza C-292/18, Breyer, ECLI:EU:C:2018:99, punctul 28.
([43]) Directiva (UE) 2015/2302 a Parlamentului European și a Consiliului din 25 noiembrie 2015 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2011/83/UE ale Parlamentului European și ale Consiliului și de abrogare a Directivei 90/314/CEE a Consiliului (JO L 326, 11.12.2015, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj). În conformitate cu articolul 29 din Directiva (UE) 2015/2302, trimiterile la Directiva 90/314/CEE din regulament se interpretează ca trimiteri la Directiva (UE) 2015/2302.

Cu toate acestea, nici Regulamentul (CE) nr. 261/2004, nici Directiva (UE) 2015/2302 nu abordează chestiunea referitoare la stabilirea entității (fie organizatorul pachetului, fie operatorul de transport aerian) care trebuie să suporte costul obligațiilor ce se suprapun ([44]). Soluționarea unei astfel de chestiuni va depinde de dispozițiile contractuale dintre organizatori și operatori de transport aerian și de legislația națională aplicabilă. Orice acorduri încheiate în acest sens (inclusiv măsurile practice pentru a se evita supracompensarea) nu trebuie să afecteze în mod negativ capacitatea pasagerilor de a adresa solicitări fie organizatorului pachetului, fie transportatorului aerian și de a beneficia de drepturile corespunzătoare în temeiul drepturilor care nu decurg din Directiva (UE) 2015/2302.

În această privință, Curtea a statuat că, în conformitate cu articolul 8 alineatul (2) din Regulamentul (CE) nr. 261/2004, pasagerii care au dreptul să se adreseze operatorului de turism pentru a obține rambursarea costului biletului lor de avion în temeiul Directivei privind pachetele de servicii de călătorie nu mai au posibilitatea de a solicita rambursarea costului acestui bilet de la operatorul de transport aerian în temeiul Regulamentului (CE) nr. 261/2004, nici chiar în cazul în care operatorul de turism se află în incapacitate financiară de a efectua rambursarea costului biletului și nu a luat nicio măsură pentru a garanta rambursarea ([45]). Cu alte cuvinte, pasagerii care au dreptul de a se adresa operatorului lor de turism pentru a obține rambursarea în temeiul Directivei (UE) 2015/2302 nu au posibilitatea de a solicita o rambursare de la operatorul de transport aerian în temeiul Regulamentului (CE) nr. 261/2004.

Cu toate acestea, un pasager poate pretinde compensații direct de la operatorul de transport aerian pentru zborurile cu o întârziere de trei ore sau mai mult sau pentru zborurile anulate, chiar dacă nu există un contract încheiat între pasager și operatorul de transport aerian respectiv, iar zborul în cauză face parte dintr-un pachet de servicii turistice ([46]).

3. EVENIMENTELE DIN CARE DECURG DREPTURI ÎN TEMEIUL REGULMENTULUI (CE) NR. 261/2004

3.1. Refuzul la îmbarcare

3.1.1. *Noțiunea de „refuz la îmbarcare”*

Noțiunea de „refuz la îmbarcare” se referă nu numai la cazurile de suprarezervare, ci și la acele cazuri în care se refuză îmbarcarea din alte motive, cum ar fi motivele operaționale ([47]). În conformitate cu articolul 2 litera (j) din Regulamentul (CE) nr. 261/2004, „refuzul la îmbarcare” nu acoperă o situație în care există motive temeinice pentru refuzul de a transporta pasageri pe un anumit zbor deși aceștia s-au prezentat la timp pentru zbor, cum ar fi starea sănătății, cerințele de siguranță sau de securitate sau documente de călătorie necorespunzătoare.

În cazul în care zborul inițial al unui pasager care deține o rezervare confirmată este întârziat, iar pasagerul este redirecționat pe un alt zbor, această situație nu constituie un refuz la îmbarcare în sensul articolului 2 litera (j) din Regulamentul (CE) nr. 261/2004.

În cazul în care pasagerului îi este refuzată îmbarcarea pe zborul de întoarcere din cauza faptului că operatorul efectiv de transport aerian a anulat zborul de plecare și a redirecționat pasagerul pe un alt avion, acest lucru ar constitui un refuz la îmbarcare și ar conduce la o compensație suplimentară din partea operatorului efectiv de transport aerian.

Curtea a confirmat că noțiunea de „refuz la îmbarcare” include și refuzul la îmbarcare anticipat, care se referă la situațiile în care un operator efectiv de transport aerian informează în avans pasagerii că le va refuza îmbarcarea împotriva voinței lor pentru un zbor pentru care aceștia dispuneau o rezervare confirmată ([48]).

De asemenea, Curtea a clarificat faptul că, în cazul unui refuz la îmbarcare anticipat, operatorul de transport aerian datorează compensații pasagerilor în temeiul articolului 4 alineatul (3) din Regulamentul (CE) nr. 261/2004, chiar dacă pasagerii nu s-au prezentat la îmbarcare în condițiile stabilite la articolul 3 alineatul (2) din Regulamentul (CE) nr. 261/2004 ([49]).

([44]) Cu toate acestea, în ceea ce privește „dreptul la reparații”, a se vedea articolul 13 din Regulamentul (CE) nr. 261/2004 și articolul 22 din Directiva (UE) 2015/2302.
([45]) Cauza C-163/18, Aegean Airlines, ECLI:EU:C:2019:585, punctul 44.
([46]) Cauza C-215/18, Primera Air Scandinavia, ECLI:EU:C:2020:235, punctul 38.
([47]) Cauza C-22/11, Finnair, ECLI:EU:C:2012:604, punctul 26.
([48]) Cauza C-238/22, LATAM Airlines Group, ECLI:EU:C:2023:815, punctul 28.
([49]) Cauza C-238/22, LATAM Airlines Group, ECLI:EU:C:2023:815, punctul 39.

În cazul în care pasagerilor care dețin o rezervare incluzând un zbor dus și un zbor întors nu li se permite să se îmbarce pe zborul de întoarcere deoarece nu au luat zborul de plecare (așa-numita „neprezentare”), acest lucru ar putea fi considerat o încălcare a termenilor și condițiilor operatorului de transport aerian. Același lucru este valabil atunci când pasagerilor care dețin o rezervare ce include zboruri consecutive nu li se permite să se îmbarce pentru un zbor deoarece nu au efectuat călătoria (călătoriile) precedentă (precedente) cu avionul. Clauzele și condițiile operatorilor de transport aerian trebuie să fie conforme cu legislația națională de transpunere a dispozițiilor dreptului Uniunii în materie de protecție a consumatorilor, precum cele din Directiva 93/13/CEE a Consiliului din 5 aprilie 1993 privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii ([50]). Curtea nu s-a pronunțat încă dacă această situație constituie un refuz la îmbarcare în sensul articolului 2 litera (j) din Regulamentul (CE) nr. 261/2004. În plus, o astfel de practică ar putea fi interzisă prin legislația națională.

În cazul în care pasagerilor care călătoresc cu un animal de companie nu li se permite îmbarcarea întrucât nu posedă documentația necesară pentru călătoria cu un animal de companie sau transportul animalului nu respectă clauzele și condițiile operatorului de transport aerian, acest lucru nu constituie un refuz la îmbarcare.

Cu toate acestea, în cazul în care pasagerilor li se refuză îmbarcarea din cauza unei erori comise de personalul de la sol la verificarea documentelor lor de călătorie (inclusiv a vizelor), acest lucru constituie un refuz la îmbarcare în sensul articolului 2 litera (j) din Regulamentul (CE) nr. 261/2004.

În această privință, Curtea a hotărât că Regulamentul (CE) nr. 261/2004 nu acordă operatorului de transport aerian în cauză puterea de a aprecia și de a decide în mod unilateral și definitiv că există motive temeinice pentru refuz și, pe cale de consecință, de a priva pasagerii în cauză de protecția de care ar trebui să beneficieze în temeiul regulamentului menționat ([51]).

Clauzele și condițiile generale de transport nu pot conține o clauză prin care să se limiteze sau să se renunțe la obligațiile care îi revin operatorului de transport aerian în temeiul Regulamentului (CE) nr. 261/2004 de a despăgubi pasagerul în eventualitatea refuzului la îmbarcare pe motiv că acesta ar fi prezentat documente de călătorie necorespunzătoare ([52]).

Situația este diferită în cazul în care operatorul de transport aerian și echipajul acestuia refuză accesul unui pasager la bord din cauza unor considerente de securitate bazate pe motive întemeiate, în conformitate cu articolul 2 litera (j). Operatorii de transport aerian ar trebui să utilizeze cât mai mult posibil baza de date Timatic a IATA și să consulte autoritățile publice (ambasadele și ministerele afacerilor externe) din țările în cauză pentru a verifica documentele de călătorie și cerințele în materie de vize (de intrare) pentru țările de destinație, precum și să țină evidențe adecvate în vederea prevenirii situațiilor în care pasagerilor li se refuză neîntemeiat îmbarcarea. Statele membre ar trebui să se asigure că furnizează informații complete și actualizate către IATA/Timatic în ceea ce privește documentele de călătorie, în special în ceea ce privește obligația de a deține o viză sau exonerarea de la această obligație.

În ceea ce privește călătoriile efectuate de persoane cu handicap sau de persoane cu mobilitate redusă, se face trimitere la articolul 4 din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006 al Parlamentului European și al Consiliului ([53]) și la orientările interpretative corespunzătoare ([54]).

3.1.2. *Drepturi legate de refuzul la îmbarcare*

Refuzul la îmbarcare împotriva voinței pasagerului dă: (i) dreptul la „compensație”, astfel cum este definit la articolul 7 din Regulamentul (CE) nr. 261/2004; (ii) dreptul pasagerului de a alege între rambursare, redirecționare sau o nouă rezervare la un moment ulterior, după cum se prevede la articolul 8 și (iii) dreptul la „deservire” în conformitate cu articolul 9.

([50]) JO L 95, 21.4.1993, p. 29 (ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/1993/13/oj);
a se vedea, de asemenea, cauza C-290/16, Air Berlin/VZBV, ECLI:EU:C:2017:523, punctele 46-49.
([51]) Cauza C-584/18, Blue Air – Airline Management Solutions, ECLI:EU:C:2020:324, punctele 92 și 94.
([52]) Cauza C-584/18, Blue Air – Airline Management Solutions, ECLI:EU:C:2020:324, punctul 103.
([53]) 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, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj).
([54]) Orientări interpretative privind aplicarea Regulamentului (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, SWD(2012) 171 final din 11.6.2012 [a se actualiza după adoptarea orientărilor revizuite].

3.2. **Anulare**

3.2.1. *Definiția anulării*

Articolul 2 litera (l) din Regulamentul (CE) nr. 261/2004 definește „anularea” ca neefectuarea unui zbor planificat anterior și pentru care s-a făcut cel puțin o rezervare.

Anularea are loc, în principiu, atunci când planificarea zborului inițial este abandonată, iar pasagerii acestui zbor se alătură pasagerilor de pe un zbor care a fost de asemenea planificat însă independent de zborul inițial. Articolul 2 litera (l) nu prevede că trebuie să existe o decizie expresă de anulare de către operatorul de transport aerian ([55]).

Un zbor ale cărui locuri de plecare și de sosire au fost conforme cu programarea prevăzută, dar care a făcut o escală neprogramată nu poate fi considerat anulat ([56]).

Pe de altă parte, Curtea ([57]) consideră că, în principiu, nu se poate concluziona că a existat o întârziere a unui zbor sau o anulare pe baza afișării unei „întârzieri” sau unei „anulări” pe panourile de plecări din aeroport sau a anunțării acestora de către personalul operatorului de transport aerian. În mod similar, faptul că pasagerii își recuperează bagajele sau obțin noi cărți de îmbarcare nu constituie, de regulă, un factor decisiv pentru a stabili că zborul respectiv a fost anulat. Aceste împrejurări nu au legătură cu caracteristicile obiective ale zborului ca atare și pot fi generate de diferiți factori. În special, Curtea a evidențiat că aceste circumstanțe (cum ar fi anunțarea unui zbor ca fiind „întârziat” sau „anulat”) pot fi puse „pe seama unor erori de calificare sau a unor factori care prevalează în aeroportul în cauză ori se pot impune având în vedere durata de așteptare și necesitatea pasagerilor vizați de a petrece noaptea la hotel”.

3.2.2. *Modificarea orei de plecare*

Fără a aduce atingere secțiunii 3.3.1 de mai jos și pentru a evita o situație în care operatorii de transport aerian să prezinte un zbor ca „întârziat” în permanență în loc de „anulat”, s-a considerat util să se sublinieze distincția care trebuie făcută între o „anulare” și o „întârziere”. Un zbor poate fi în general considerat anulat atunci când numărul zborului se schimbă însă în practică acest lucru ar putea să nu fie întotdeauna un criteriu determinant. Într-adevăr, un zbor se poate confrunta cu o întârziere atât de mare încât decolarea să aibă loc în ziua următoare celei în care era programată și, prin urmare, i se atribuie un număr de zbor adnotat (de exemplu, XX 1234a în loc de XX 1234) pentru a-l diferenția de zborul cu același număr din ziua ulterioară respectivă. Cu toate acestea, și în acest caz zborul respectiv ar putea fi considerat un zbor întârziat, nu anulat. Acest fapt ar trebui evaluat de la caz la caz.

De exemplu, un zbor nu este considerat „anulat” atunci când operatorul efectiv de transport aerian amână ora de plecare a zborului cu mai puțin de trei ore, fără a aduce alte modificări acestui zbor ([58]).

Cu toate acestea, un zbor trebuie considerat „anulat” atunci când operatorul efectiv de transport aerian devansează ora de plecare a zborului cu mai mult de o oră ([59]).

3.2.3. *Cazul unei aeronave care revine la punctul său de plecare*

Noțiunea de „anulare” prevăzută la articolul 2 litera (l) Regulamentul (CE) nr. 261/2004, acoperă și cazul unei aeronave care decolează, dar, dintr-un motiv oarecare, este ulterior obligată să revină la aeroportul de plecare, unde pasagerii aeronavei respective sunt transferați către alte zboruri. Astfel, faptul că decolarea a avut loc însă avionul a revenit ulterior la aeroportul de plecare fără să fi ajuns la destinația prevăzută în itinerar, are ca efect faptul că zborul, astfel cum a fost prevăzut inițial, nu poate fi considerat efectuat ([60]).

([55]) Cauza C-83/10, Sousa Rodríguez și alții, ECLI:EU:C:2011:652, punctul 29.
([56]) Cauza C-32/16, Wunderlich, ECLI:EU:C:2016:753, punctul 27.
([57]) Cauzele conexate C-402/07 și C-432/07, Sturgeon și alții, ECLI:EU:2009:716, punctele 37 și 38.
([58]) Cauzele conexate C-146/20, C-188/20, C-196/20 și C-270/20, Azurair și alții, ECLI:EU:C:2021:1038, punctul 87.
([59]) Cauza C-263/20, Airhelp, ECLI:EU:C:2021:1039, punctul 35; Cauza C-395/20, Corendon Airlines, ECLI:EU:C:2021:1041, punctul 23.
([60]) Cauza C-83/10, Sousa Rodríguez și alții, ECLI:EU:C:2011:652, punctul 28.

3.2.4. *Zbor deviat*

În cazul în care un zbor este deviat către un aeroport care nu corespunde aeroportului indicat ca destinație finală în conformitate cu planul de călătorie inițial, el trebuie să fie tratat în același mod ca o anulare, cu excepția cazului în care aeroportul de sosire și aeroportul de destinație finală deservesc același oraș, aceeași aglomerație urbană sau aceeași regiune, caz în care zborul poate fi considerat întârziat ([61]). Astfel, dacă un zbor deviat aterizează pe un aeroport diferit de cel prevăzut inițial și care nu deservește același oraș, aceeași aglomerație urbană sau aceeași regiune, pasagerii au dreptul la o compensație pentru anularea zborului ([62]).

3.2.5. *Sarcina probei în caz de anulare*

Articolul 5 alineatul (4) din Regulamentul (CE) nr. 261/2004 impune operatorilor de transport aerian sarcina dovedirii faptului că pasagerii au fost informați individual despre anularea zborului lor, cu indicarea momentului precis.

În ceea ce privește obligația de a informa pasagerii cu privire la o anulare, a se vedea, de asemenea, secțiunea 4.4.6.

3.2.6. *Drepturi legate de anulare*

Anularea unui zbor dă: (i) dreptul la rambursare, la redirecționare sau la întoarcere, astfel cum este definit la articolul 8 din Regulamentul (CE) nr. 261/2004; (ii) dreptul la „deservire", astfel cum este definit la articolul 9 și (iii) în temeiul articolului 5 alineatul (1) litera (c), un drept la „compensație", astfel cum este definit la articolul 7. Conform principiului care stă la baza articolului 5 alineatul (1) litera (c), trebuie plătite compensații în cazul în care pasagerul nu a fost informat despre anulare cu suficient timp înainte.

Cu toate acestea, operatorul de transport aerian nu este obligat să plătească compensații dacă poate face dovada, în conformitate cu articolul 5 alineatul (3), că anularea este cauzată de împrejurări excepționale care nu au putut fi evitate în pofida adoptării tuturor măsurilor posibile ([63]).

3.3. **Întârzierea**

3.3.1. *Întârzierea la plecare*

În temeiul articolului 6 alineatul (1) din Regulamentul (CE) nr. 261/2004, în cazul în care plecarea unui zbor este întârziată, pasagerii afectați de întârzierea respectivă au dreptul la „deservire" în conformitate cu articolul 9, precum și la rambursare și la un zbor de retur în conformitate cu articolul 8 alineatul (1) litera (a). Principiul de bază al articolului 6 alineatul (1) este faptul că drepturile depind de durata întârzierii și de distanța de zbor. În această privință, trebuie amintit faptul că dreptul la redirecționare, astfel cum este prevăzut la articolul 8 alineatul (1) litera (b), nu intră sub incidența articolului 6 alineatul (1), deoarece se poate considera că operatorul de transport aerian încearcă în primul rând să rezolve problema care a cauzat întârzierea pentru a reduce la minimum inconvenientele cauzate pasagerilor.

3.3.2. *„Întârziere prelungită" la sosire*

Curtea a hotărât că o întârziere la sosire de cel puțin trei ore conferă aceleași drepturi în materie de compensații ca anularea ([64]) (pentru mai multe detalii, a se vedea secțiunea 4.4.5 privind compensațiile).

3.3.3. *Calcularea întârzierii la sosire și noțiunea de „oră de sosire"*

Curtea a concluzionat că noțiunea de „oră de sosire", utilizată pentru stabilirea duratei întârzierii suferite de pasagerii unui zbor în cazul în care sosirea este întârziată, corespunde momentului în care cel puțin una dintre ușile aeronavei se deschide, presupunând că, în momentul respectiv, pasagerilor li se permite să părăsească aeronava ([65]). Comisia consideră că operatorul efectiv de transport aerian trebuie să înregistreze ora de sosire, de exemplu, pe baza unei declarații semnate de echipajul de zbor sau de agentul de *handling*. Ora de sosire ar trebui să fie furnizată gratuit, la cerere, organismului național de aplicare a legii și pasagerilor, ca dovadă a conformității cu Regulamentul (CE) nr. 261/2004.

([61]) Cauza C-826/19, Austrian Airlines, ECLI:EU:C:2021:318, punctul 44.
([62]) Cauza C-253/21, TUIfly GmbH, ECLI:EU:C:2021:840, punctul 27.
([63]) A se vedea secțiunea 5 în ceea ce privește împrejurările excepționale.
([64]) Cauzele conexate C-402/07 și C-432/07, Sturgeon și alții, ECLI:EU:C:2009:716, punctul 69. A se vedea și cauzele conexate C-581/10 și C-629/10, Nelson și alții, ECLI:EU:C:2012:657, punctul 40, precum și cauza C-413/11, Germanwings, ECLI:EU:C:2013:246, punctul 19.
([65]) Cauza C-452/13, Germanwings, ECLI:EU:C:2014:2141, punctul 27.

„Ora de sosire prevăzută” utilizată ca punct de plecare pentru calcularea unei întârzieri este ora care a fost stabilită în planul zborului și indicată în rezervarea (bilet sau un alt document doveditor ([66])) deținută de pasagerul în cauză ([67]).

Pentru a determina amploarea întârzierii la sosire suferite de un pasager al unui zbor deviat care a aterizat pe un aeroport diferit de cel prevăzut inițial, dar care deservește același oraș, aceeași aglomerație urbană sau aceeași regiune, este necesar să se ia drept referință ora la care pasagerul ajunge efectiv, la finalul transferului, fie la aeroportul prevăzut inițial, fie, după caz, la o altă destinație apropiată convenită cu operatorul efectiv de transport aerian ([68]).

În cazul în care un zbor a avut o întârziere la sosire mai mare sau egală cu trei ore și dacă această întârziere a fost cauzată în parte de un eveniment care se califică drept împrejurare excepțională și, în parte, de o altă cauză, întârzierea imputabilă împrejurării excepționale trebuie dedusă din timpul total de întârziere la sosirea zborului vizat pentru a aprecia dacă întârzierea la sosirea acestui zbor trebuie să facă obiectul unei compensații ([69]).

3.4. **Surclasarea și declasarea**

3.4.1. *Definiția surclasării și a declasării*

Surclasarea și declasarea sunt reglementate la articolul 10 alineatul (1) și, respectiv, alineatul (2) din Regulamentul (CE) nr. 261/2004.

Dreptul pasagerilor corespunzător este legat de o schimbare a clasei de cabină sau a clasei de servicii, și anume clasa economic, business și întâi. Acesta nu se aplică avantajelor oferite prin intermediul unui tarif mai mare în cadrul aceleiași clase (de exemplu, în ceea ce privește locurile specifice sau serviciile de catering). Astfel, achiziționarea unui bilet la un tarif diferit în cadrul aceleiași clase de călătorie nu este considerată o surclasare sau o declasare în sensul articolului respectiv. În mod similar, pasagerii care nu primesc tratamentul corespunzător rezervării (de exemplu, în ceea ce privește locurile sau serviciile de catering), dar care călătoresc totuși în aceeași clasă, nu sunt considerați declasați. Totuși, aceștia ar putea fi eligibili pentru rambursarea sumei plătite pentru un serviciu pe care nu l-au primit, în conformitate cu termenii și condițiile operatorului de transport aerian și/sau cu dispozițiile legislației naționale.

Definiția declasării (sau a surclasării) se aplică clasei de servicii pentru care a fost achiziționat biletul și nu se aplică niciunui avantaj oferit prin intermediul unui program de fidelizare a pasagerilor sau al unui alt program comercial oferit de un operator de transport aerian sau de un operator de turism.

3.4.2. *Drepturile asociate cu surclasarea și cu declasarea*

În cazul surclasării, un operator de transport aerian nu poate pretinde nicio plată suplimentară. În cazul declasării, este prevăzută o compensație sub formă de rambursare a unui procent din prețul biletului în temeiul articolului 10 alineatul (2) literele (a), (b) și (c) din Regulamentul (CE) nr. 261/2004.

Prețul care trebuie luat în considerare pentru stabilirea rambursării datorate pasagerilor în cauză este prețul zborului în cadrul căruia aceștia au fost declasați, cu excepția cazului în care acest preț nu este indicat pe biletul care le dă dreptul la transport pe acest zbor. În acest caz, se impune să se ia în considerare partea din prețul biletului care corespunde raportului dintre distanța zborului respectiv și distanța totală a transportului la care are dreptul pasagerul. Acest preț nu include taxele și redevențele indicate pe acest bilet, cu condiția ca nici exigibilitatea și nici cuantumul acestora să nu depindă de clasa pentru care s-a cumpărat biletul respectiv ([70]).

([66]) Cauzele conexate C-146/20, C-188/20, C-196/20 și C-270/20, Azurair și alții, ECLI:EU:C:2021:1038, punctul 68.
([67]) Cauza C-654/19, FP Passenger Service, ECLI:EU:C:2020:770, punctul 25.
([68]) Cauza C-826/19, Austrian Airlines, ECLI:EU:C:2021:318, punctul 49.
([69]) Cauza C-315/15, Pešková și Peška, ECLI:EU:C:2017:342, punctul 54.
([70]) Cauza C-255/15, Mennens, ECLI:EU:C:2016:472, punctele 32 și 43.

4. **DREPTURILE PASAGERILOR**

4.1. **Dreptul la informare**

4.1.1. *Dreptul general la informare*

Articolul 14 alineatul (1) din Regulamentul (CE) nr. 261/2004 prevede textul unui anunț care trebuie să fie lizibil și afișat în zona de înregistrare a pasagerilor, astfel încât să fie clar vizibil pentru aceștia. Acest anunț ar trebui să fie afișat pe suport de hârtie sau electronic în cât mai multe limbi relevante cu putință. Acest lucru trebuie făcut nu numai în zona de înregistrare a pasagerilor din aeroport, ci și la chioșcurile de ziare din aeroport, în mediul online și, în mod ideal, și la poarta de îmbarcare.

În plus, atunci când un operator de transport aerian furnizează pasagerilor informații incorecte, înșelătoare sau parțiale cu privire la drepturile lor – fie individual, fie la modul general prin anunțuri în mass-media sau publicări pe site-ul său web – acest lucru ar trebui considerat ca fiind o încălcare a Regulamentului (CE) nr. 261/2004 în conformitate cu articolul 15 alineatul (2) coroborat cu considerentul 20 și poate, de asemenea, să constituie o practică comercială neloială și înșelătoare față de consumatori, în temeiul Directivei 2005/29/CE a Parlamentului European și a Consiliului ([71]).

În caz de întârziere, refuz la îmbarcare sau anulare, operatorul efectiv de transport aerian este obligat să informeze pasagerii aerieni cu privire la denumirea și adresa exacte ale întreprinderii căreia îi pot solicita compensații, precum și, dacă este cazul, să precizeze documentele pe care trebuie să le anexeze la cererea lor pentru acordarea de compensații. În schimb, operatorul efectiv de transport aerian nu este obligat să informeze pasagerii aerieni cu privire la cuantumul exact al compensației pe care aceștia ar putea să o obțină ([72]).

4.1.2. *Informații care trebuie furnizate în caz de întârziere, refuz la îmbarcare sau anulare*

Articolul 14 alineatul (2) din Regulamentul (CE) nr. 261/2004 prevede că un operator efectiv de transport aerian care refuză îmbarcarea sau anulează un zbor trebuie să prezinte fiecărui pasager afectat o comunicare scrisă în care sunt precizate normele de compensare și de asistență. În continuare, se prevede că „[d]e asemenea, [operatorul de transport aerian] prezintă fiecărui pasager afectat de o întârziere de cel puțin două ore o comunicare scrisă echivalentă”. Cerința de a furniza pasagerilor afectați o explicație detaliată în scris a drepturilor lor se aplică astfel în mod explicit cazurilor de refuz la îmbarcare, de anulare și de întârziere. Cu toate acestea, având în vedere că o întârziere poate fi suferită la plecare, dar poate, de asemenea, să se materializeze și la destinația finală, operatorul efectiv de transport aerian ar trebui să informeze în mod adecvat și pasagerii afectați de o întârziere de cel puțin 3 ore la destinația lor finală. Doar în acest fel poate primi fiecare pasager informațiile corespunzătoare conform cerințelor exprese de la articolul 14 alineatul (2) ([73]). O astfel de abordare este în deplină conformitate cu hotărârea Curții în cauza Sturgeon ([74]), care a stabilit că pasagerii care suferă o întârziere de cel puțin trei ore trebuie tratați în același fel ca și pasagerii ale căror zboruri au fost anulate, în sensul dreptului la compensații în temeiul articolului 7 din Regulamentul (CE) nr. 261/2004.

Cerința de a furniza informații în temeiul articolului 14 alineatul (2) din Regulamentul (CE) nr. 261/2004 nu are niciun impact asupra cerințelor în materie de informare prevăzute de alte dispoziții din dreptul Uniunii, în special articolul 8 alineatul (2) din Directiva 2011/83/UE a Parlamentului European și a Consiliului ([75]) și articolul 7 alineatul (4) din Directiva 2005/29/CE. Omiterea unor informații importante și furnizarea unor informații înșelătoare privind drepturile pasagerilor pot constitui, de asemenea, o practică comercială neloială a întreprinderilor față de consumatori în temeiul Directivei 2005/29/CE.

([71]) Directiva 2005/29/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 11 mai 2005 privind practicile comerciale neloiale ale întreprinderilor de pe piața internă față de consumatori și de modificare a Directivei 84/450/CEE a Consiliului, a Directivelor 97/7/CE, 98/27/CE și 2002/65/CE ale Parlamentului European și ale Consiliului și a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 al Parlamentului European și al Consiliului („Directiva privind practicile comerciale neloiale”) (JO L 149, 11.6.2005, p. 22, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2005/29/oj).

([72]) Cauzele conexate C-146/20, C-188/20, C-196/20 și C-270/20, Azurair și alții, ECLI:EU:C:2021:1038, punctul 108.

([73]) Informațiile furnizate pasagerilor cu privire la lista organismelor naționale de aplicare a legii din UE pot face trimitere la site-ul web al Comisiei, care conține toate datele de contact ale organismelor naționale de aplicare a legii.

([74]) Cauzele conexate C-402/07 și C-432/07, Sturgeon și alții, ECLI:EU:C:2009:716, punctul 69.

([75]) Directiva 2011/83/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 octombrie 2011 privind drepturile consumatorilor, de modificare a Directivei 93/13/CEE a Consiliului și a Directivei 1999/44/CE a Parlamentului European și a Consiliului și de abrogare a Directivei 85/577/CEE a Consiliului și a Directivei 97/7/CE a Parlamentului European și a Consiliului (JO L 304, 22.11.2011, p. 64, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj).

4.2. **Dreptul la rambursare, la redirecționare sau la o nouă rezervare în cazul refuzului la îmbarcare sau al anulării**

Articolul 8 alineatul (1) din Regulamentul (CE) nr. 261/2004 impune operatorilor de transport aerian obligația de a oferi pasagerilor posibilitatea de a alege între următoarele trei opțiuni:

— ([76]) ([77]) rambursarea prețului biletului și, în cazul unor zboruri cu legătură directă, un zbor de retur la aeroportul de plecare în cel mai scurt timp posibil;

— redirecționarea către destinația finală, fie în cel mai scurt timp posibil, fie

— redirecționarea la o dată ulterioară, la alegerea pasagerului, în condiții de transport comparabile, sub rezerva existenței unor locuri disponibile.

În cazul în care operatorul efectiv de transport aerian trebuie să ofere posibilitatea de a alege între rambursare și redirecționare, acesta trebuie să prezinte pasagerilor în cauză informații complete cu privire la toate opțiunile privind rambursarea și redirecționarea. În temeiul articolului 5 alineatul (2) din Regulamentul (CE) nr. 261/2004, pasagerii trebuie să primească informații privind redirecționarea de la operatorul efectiv de transport aerian atunci când sunt informați cu privire la anulare. Pasagerii în cauză nu au nicio obligație de a contribui activ la căutarea informațiilor relevante ([78]).

Ca principiu general, în cazul în care pasagerul ului i se refuză îmbarcarea sau este informat cu privire la anularea zborului și dacă este corect informat cu privire la opțiunile disponibile, alegerea oferită pasagerilor în temeiul articolului 8 alineatul (1) trebuie făcută o singură dată. În aceste cazuri, de îndată ce pasagerul a optat pentru una dintre cele trei opțiuni prevăzute la articolul 8 alineatul (1) literele (a), (b) și (c), operatorul de transport aerian nu mai are nicio obligație legată de celelalte două opțiuni. Cu toate acestea, obligația de a plăti compensații se poate aplica în continuare în conformitate cu articolul 5 alineatul (1) litera (c) coroborat cu articolul 7.

Operatorul de transport aerian ar trebui, în același timp, să ofere posibilitatea de a alege între rambursare și redirecționare. În cazul zborurilor cu legătură directă, operatorul de transport aerian trebuie, în același timp, să ofere posibilitatea de a alege între rambursare și un zbor de retur pe aeroportul de plecare și redirecționare. Operatorul de transport aerian trebuie să suporte costurile de redirecționare sau cele aferente unui zbor de retur. În cazul în care operatorul de transport aerian nu își respectă obligația de a oferi posibilitatea redirecționării sau un zbor de retur în condiții de transport comparabile și cât mai curând posibil, acesta trebuie să ramburseze costurile aferente unui zbor alternativ către destinația finală a pasagerului sau pe cele aferente unui zbor de retur efectuat de pasager. Sarcina de a proba că redirecționarea s-a făcut cât mai repede posibil revine operatorului efectiv de transport aerian ([79]). Același lucru este valabil și pentru zborul de retur la punctul de plecare inițial. În cazul în care operatorul de transport aerian nu oferă posibilitatea de a alege între rambursare și redirecționare și, în cazul zborurilor cu legătură directă, între rambursare și un zbor de retur pe aeroportul de plecare și redirecționare, ci decide unilateral să ramburseze pasagerul, acesta are dreptul și la rambursarea diferenței de preț față de noul bilet în condiții de transport comparabile.

În cazul în care rezervarea a fost efectuată prin intermediul unui terț, cum ar fi o platformă de rezervare, operatorul de transport aerian este cel care, în cazul anulării unui zbor, are obligația de le a oferi asistență pasagerilor în cauză, de exemplu, să le propună rambursarea biletului lor la prețul de achiziție și, dacă este cazul, un zbor de retur la punctul de plecare inițial ([80]).

Cu toate acestea, dacă un operator de transport aerian poate demonstra că a contactat pasagerii care au acceptat să își ofere datele personale de contact și că a încercat să le ofere asistența necesară în temeiul articolului 8, însă pasagerii s-au ocupat personal de propria asistență sau redirecționare, operatorul de transport aerian poate concluziona că nu este responsabil pentru niciun fel de costuri suplimentare suportate de pasageri și poate decide să nu le ramburseze.

([76]) Costul biletului se rambursează pentru partea sau părțile neefectuate ale călătoriei și pentru cea sau cele deja efectuate în cazul în care călătoria nu mai servește niciunui scop în raport cu planul de călătorie inițial al pasagerului. În principiu, dacă pasagerii aleg să revină la aeroportul lor de plecare, partea sau părțile de călătorie efectuate deja nu mai servesc niciunui scop în raport cu planul de călătorie inițial.

([77]) Prețul biletului care trebuie luat în considerare pentru a stabili cuantumul rambursării datorate de operatorul de transport aerian unui pasager în cazul anulării unui zbor include diferența dintre suma plătită de acest pasager și cea primită de acest transportator aerian, care corespunde unui comision perceput de o persoană care a intervenit ca intermediar între aceștia doi, cu excepția cazului în care acest comision a fost stabilit fără știrea operatorului de transport aerian menționat (cauza C-601/17, Harms, ECLI:EU:C:2018:702, punctul 20).

([78]) Cauza C-354/18, Rusu, ECLI:EU:C:2019:637, punctul 56.

([79]) Cauza C-354/18, Rusu, ECLI:EU:C:2019:637, punctul 62.

([80]) Cauza C-601/17, Harms, ECLI:EU:C:2018:702, punctul 12.

În ceea ce privește forma în care trebuie făcută rambursarea, structura articolului 7 alineatul (3) arată că rambursarea costului biletului se face în principal sub forma unei sume de bani. În schimb, rambursarea sub formă de bonuri de călătorie și/sau de alte servicii se prezintă ca o modalitate subsidiară de rambursare, din moment ce este subordonată condiției suplimentare a unui „acord scris al pasagerului” ([81]).

În această privință, Curtea a precizat că noțiunea de „acord” trebuie înțeleasă, potrivit sensului său obișnuit, ca un consimțământ exprimat liber și în cunoștință de cauză. În contextul articolului 7 alineatul (3), noțiunea menționată impune, așadar, consimțământul liber și în cunoștință de cauză al pasagerului de a obține rambursarea costului biletului său sub forma unui bon de călătorie ([82]).

În ceea ce privește termenul de „acord scris”, Curtea a precizat, de asemenea, că nu trebuie să existe neapărat o semnătură olografă sau digitală a pasagerului în măsura în care pasagerii respectivi au primit informații clare și complete, care să le permită să facă o alegere eficientă și informată și să își dea consimțământul în mod liber și în cunoștință de cauză pentru rambursarea costului biletului său sub forma unui bon de călătorie mai degrabă decât sub forma unei sume de bani. În cazul în care aceste condiții sunt îndeplinite, se poate considera că „acordul scris” a fost dat, dacă pasagerul a completat un formular online pe site-ul web al operatorului de transport aerian ([83]).

În cazul în care pasagerilor li se oferă opțiunea continuării sau redirecționării călătoriei, aceasta trebuie să aibă loc „în condiții de transport comparabile”. Comparabilitatea condițiilor de transport poate depinde de o serie de factori și trebuie să fie decisă de la caz la caz. În funcție de circumstanțe, se recomandă următoarele bune practici:

(a) dacă este posibil, pasagerii nu ar trebui plasați într-o clasă inferioară celei pentru care au rezervare (în cazul declasării, se aplică compensația prevăzută la articolul 10);

(b) redirecționarea ar trebui să fie oferită fără costuri suplimentare pentru pasager, chiar dacă pasagerii sunt redirecționați cu un alt operator de transport aerian sau pe alt mijloc de transport sau la o clasă superioară sau cu un tarif mai mare decât cel plătit pentru serviciul inițial;

(c) trebuie depuse eforturi rezonabile pentru a se evita legăturile suplimentare;

(d) atunci când se utilizează un alt operator de transport aerian sau un alt mod de transport pentru partea de călătorie care nu a fost finalizată conform planului, durata totală a călătoriei ar trebui să fie cât mai apropiată de durata călătoriei programate inițial în aceeași clasă sau într-o clasă superioară de transport, dacă este necesar;

(e) dacă sunt disponibile mai multe zboruri cu orare comparabile, pasagerii care au dreptul la redirecționare ar trebui să accepte oferta de redirecționare prezentată de operatorul de transport aerian, inclusiv cu operatorii de transport aerian care cooperează cu operatorul efectiv de transport aerian; și

(f) dacă pentru călătoria inițială s-a rezervat asistență pentru persoane cu handicap sau pentru persoane cu mobilitate redusă, asistența respectivă trebuie să fie disponibilă și pentru ruta alternativă.

Pentru ca operatorul efectiv de transport aerian să se exonereze de obligația sa de compensare în temeiul articolului 7, acesta trebuie să pună în aplicare toate mijloacele aflate la dispoziția sa pentru a asigura o redirecționare rezonabilă, satisfăcătoare și cât mai repede posibil, printre care figurează căutarea altor zboruri directe sau indirecte operate eventual de alți operatori de transport aerian care aparțin sau nu aceleiași alianțe aeriene și care sosesc la un orar mai puțin tardiv decât zborul următor al operatorului de transport aerian în cauză ([84]). Se poate considera că un operator de transport aerian a pus în aplicare toate mijloacele de care dispunea prin redirecționarea pasagerului în discuție pentru zborul următor operat de el însuși, numai dacă nu există niciun loc disponibil pentru un alt zbor direct sau indirect care să permită pasagerilor în cauză să își atingă destinația finală într-un orar mai puțin tardiv decât zborul următor al operatorului de transport aerian în cauză sau dacă realizarea unei astfel de redirecționări constituie pentru acest operator de transport aerian un sacrificiu care nu poate fi asumat în raport cu capacitățile întreprinderii sale în momentul relevant ([85]).

În cazul în care zborul de redirecționare acceptat în temeiul articolului 8 alineatul (1) litera (b) sau (c) este, de asemenea, anulat sau întârziat la sosire cu cel puțin trei ore, apare un nou drept la compensație în temeiul articolului 7 ([86]). Comisia recomandă ca opțiunile să fie explicate clar pasagerilor în cazul în care urmează să fie furnizată asistență.

([81]) Cauza C-76/23, Cobult, ECLI:EU:C:2024:253, punctul 20.
([82]) Cauza C-76/23, Cobult, ECLI:EU:C:2024:253, punctul 22.
([83]) Cauza C-76/23, Cobult, ECLI:EU:C:2024:253, punctele 29, 34 și 37.
([84]) Cauza C-74/19, Transportes Aéros Portugueses, ECLI:EU:C:2020:460, punctul 59.
([85]) Cauza C-74/19, Transportes Aéros Portugueses, ECLI:EU:C:2020:460, punctul 61.
([86]) Cauza C-832/18, Finnair, ECLI:EU:C:2020:204, punctele 31 și 33.

Dacă un pasager a rezervat separat un zbor de plecare și un zbor de întoarcere cu operatori de transport aerian diferiți, iar zborul de plecare este anulat, rambursarea este prevăzută numai pentru acest zbor. Cu toate acestea, în cazul a două zboruri care fac parte din același contract, dar sunt efectuate de operatori de transport aerian diferiți, în plus față de dreptul la compensații din partea operatorului efectiv de transport aerian, pasagerii ar trebui să beneficieze de două opțiuni în cazul anulării zborului de plecare:

(a) să le fie rambursat integral biletul (adică ambele zboruri); sau

b) să fie redirecționați pe un alt zbor pentru zborul de plecare.

În sfârșit, în contextul foarte specific al repatrierii pasagerilor blocați în timpul pandemiei de COVID-19, Curtea a statuat că un zbor de repatriere organizat de un stat membru în contextul unei măsuri de asistență consulară, ca urmare a anulării unui zbor, nu constituie o „redirecționare, în condiții de transport comparabile, spre destinația finală", în sensul articolului 8 alineatul (1) litera (b) din Regulamentul (CE) nr. 261/2004, care trebuie să fie oferită de operatorul efectiv de transport aerian pasagerului al cărui zbor a fost anulat. Prin urmare, un pasager care este obligat să plătească o contribuție obligatorie la costurile suportate de statul membru în cauză nu are dreptul la rambursarea acestei contribuții pe cheltuiala operatorului efectiv de transport aerian în temeiul Regulamentului (CE) nr. 261/2004 ([87]).

În schimb, pentru a obține o compensație de la operatorul efectiv de transport aerian în cauză, un asemenea pasager poate invoca în fața unei instanțe naționale nerespectarea de către operatorul efectiv de transport aerian, pe de o parte, a obligației sale de a rambursa întregul cost al biletului, la prețul de achiziție, pentru segmentul sau segmentele de călătorie neefectuate sau devenite inutile în raport cu planul de călătorie inițial, precum și, pe de altă parte, a obligației sale de a oferi asistență, inclusiv a obligației sale de informare în temeiul articolului 8 alineatul (1) din Regulamentul (CE) nr. 261/2004. O asemenea compensație va trebui să fie însă limitată la ceea ce, având în vedere împrejurările proprii fiecărei spețe, se dovedește necesar, adecvat și rezonabil pentru a remedia încălcarea operatorului efectiv de transport aerian menționat ([88]).

4.3. **Dreptul la deservire în eventualitatea refuzului la îmbarcare, a anulării sau a întârzierii la plecare**

4.3.1. *Conceptul de drept la deservire*

În cazul în care pasagerii, în urma unui incident de refuz la îmbarcare, de anulare sau de întârziere la plecare, convin cu operatorul de transport aerian redirecționarea la o dată ulterioară în funcție de disponibilitatea pasagerilor [articolul 8 alineatul (1) litera (c)], dreptul la deservire ia sfârșit. Concret, dreptul la deservire există numai atât timp cât pasagerii trebuie să aștepte redirecționarea, în condiții de transport comparabile, către destinația finală, cu prima ocazie posibilă [articolul 8 alineatul (1) litera (b)] sau un zbor de retur [articolul 8 alineatul (1) litera (a) a doua liniuță].

4.3.2. *Furnizarea de mese, de băuturi răcoritoare și de cazare*

Scopul Regulamentului (CE) nr. 261/2004 este să asigure că nevoile pasagerilor care așteaptă zborul de retur sau redirecționarea să fie satisfăcute în mod corespunzător. Măsura în care se oferă deservirea trebuie să fie evaluată de la caz la caz, ținându-se seama de nevoile pasagerilor în circumstanțele relevante și de principiul proporționalității (și anume: în funcție de timpul de așteptare). Prețul plătit pentru bilet sau caracterul temporar al inconvenientelor suferite nu ar trebui să afecteze dreptul la deservire.

În ceea ce privește articolul 9 alineatul (1) litera (a), referitor la mese și băuturi răcoritoare, Comisia consideră că expresia „direct proporționale cu timpul de așteptare" înseamnă că operatorii efectivi de transport aerian ar trebui să le ofere pasagerilor deservire adecvată care corespunde duratei estimate a întârzierii și momentului zilei (sau al nopții) la care are loc întârzierea, inclusiv la aeroportul de transfer în cazul zborurilor cu legătură directă, pentru a reduce cât mai mult posibil inconvenientele suferite de pasageri, ținând cont în același timp de principiul proporționalității. Trebuie acordată o atenție deosebită nevoilor persoanelor cu dizabilități sau cu mobilitate redusă și copiilor neînsoțiți.

([87]) Cauza C-49/22, Austrian Airlines, ECLI:EU:C:2023:454, punctul 33.
([88]) Cauza C-49/22, Austrian Airlines, ECLI:EU:C:2023:454, punctul 50.

În plus, pasagerii ar trebui să beneficieze de deservire gratuită într-un mod clar și accesibil, dacă este posibil, prin mijloace electronice de comunicare. Prin urmare, pasagerii nu ar trebui să fie lăsați să se ocupe ei înșiși de luarea măsurilor necesare, de exemplu de găsirea și de plata cazării sau a alimentelor. În schimb, operatorii efectivi de transport aerian au obligația de a oferi în mod activ deservire. De asemenea, operatorii efectivi de transport aerian ar trebui să se asigure, dacă este posibil, că oferă cazare accesibilă persoanelor cu dizabilități și câinilor însoțitori.

În cazul în care nu a fost oferită deservire deși ar fi trebuit, pasagerii care au trebuit să plătească pentru mese și băuturi răcoritoare, pentru cazarea hotelieră și pentru transportul între aeroport și locul de cazare și/sau servicii de telecomunicații pot obține rambursarea de către operatorul de transport aerian a cheltuielilor suportate, în măsura în care acestea erau necesare, rezonabile și adecvate ([89]).

În cazul în care pasagerii refuză deservirea rezonabilă oferită de operatorul de transport aerian în temeiul articolului 9 și se ocupă personal de aranjamentele necesare, operatorul de transport aerian nu este obligat să ramburseze cheltuielile suportate de pasager, cu excepția cazului în care se prevede altfel în dreptul intern sau s-a convenit altceva în prealabil de către operatorul de transport aerian. Pentru a se asigura tratamentul egal al pasagerilor, o astfel de rambursare nu poate depăși niciodată suma corespunzătoare „ofertei rezonabile" a operatorului de transport aerian. În plus, pasagerii ar trebui să păstreze toate chitanțele și facturile pentru cheltuielile suportate.

În orice caz, pasagerii care consideră că au dreptul la rambursarea mai multor cheltuieli sau la compensații pentru prejudiciul suferit ca urmare a unei întârzieri, inclusiv cheltuielile, își păstrează dreptul de a își întemeia cererile pe dispozițiile Convenției de la Montreal, precum și pe articolul 3 din Regulamentul (CE) nr. 2027/97 și de a aduce operatorul de transport aerian în fața unei instanțe naționale sau de a se adresa organismului național competent de aplicare a legii. În unele state membre, pasagerii ar putea fi nevoiți să apeleze la entități care oferă o soluționare alternativă a litigiilor în materie de consum (a se vedea secțiunea 7.3).

În ceea ce privește obligația de a oferi gratuit cazare hotelieră, Curtea a precizat că termenii „au dreptul de a li se oferi gratuit […] cazare hotelieră" răspund voinței legiuitorului Uniunii de a evita ca pasagerii în cauză să suporte ei înșiși sarcina de a căuta o cameră de hotel și de a plăti costurile aferente, acești pasageri trebuind să fie deserviți de operatorul de transport aerian, care trebuie să ia măsurile necesare în acest scop. În schimb, din modul de redactare a acestei dispoziții nu reiese în mod expres că legiuitorul Uniunii a intenționat să impună operatorilor de transport aerian, dincolo de această deservire a pasagerilor, obligația de a asigura, de asemenea, modalitățile de cazare ca atare ([90]), de exemplu rezervând o anumită cameră în numele pasagerului.

În mod similar, Curtea a precizat că, în cazul unui incident hotelier, operatorul de transport aerian nu poate fi obligat, numai în temeiul Regulamentului (CE) nr. 261/2004, să despăgubească un pasager pentru prejudiciile cauzate de o greșeală săvârșită de personalul hotelului în care este oferită cazarea ([91]).

Trebuie amintit că, în conformitate cu considerentul 18 din Regulamentul (CE) nr. 261/2004, deservirea poate fi limitată sau refuzată în cazul în care deservirea în sine ar putea cauza o întârziere suplimentară pasagerilor care așteaptă un zbor alternativ sau întârziat. În cazul în care un zbor are întârziere seara târziu, dar se așteaptă să plece în câteva ore și dacă trimiterea pasagerilor la hotel și aducerea acestora înapoi la aeroport în miez de noapte ar putea duce la o întârziere mult mai mare, operatorul de transport aerian ar trebui să aibă posibilitatea de a refuza să asigure cazare la hotel și transferurile aferente. În mod similar, în cazul în care un operator de transport aerian este pe punctul de a oferi bonuri valorice pentru alimente și băuturi, dar este informat că zborul este gata pentru îmbarcare, acesta ar trebui să aibă dreptul de a refuza să acorde deservirea respectivă. În afară de aceste cazuri, Comisia este de părere că limitarea respectivă trebuie să se aplice numai în cazuri excepționale, întrucât ar trebui să se depună toate eforturile pentru a reduce inconvenientele suferite de pasageri.

Dreptul la deservire în temeiul Regulamentului (CE) nr. 261/2004 nu are niciun impact asupra obligațiilor organizatorilor de pachete în temeiul Directivei (UE) 2015/2302.

([89]) Cauza C-12/11, McDonagh, ECLI:EU:C:2013:43, punctul 66.
([90]) Cauza C-530/19, Niki Luftfahrt, ECLI:EU:C:2020:635, punctul 24.
([91]) Cauza C-530/19, Niki Luftfahrt, ECLI:EU:C:2020:635, punctul 40.

4.3.3. *Deservirea în împrejurări excepționale sau în caz de evenimente excepționale*

În conformitate cu Regulamentul (CE) nr. 261/2004, operatorul de transport aerian este obligat să își îndeplinească obligația de deservire chiar și atunci când anularea unui zbor se datorează unor împrejurări excepționale, mai precis unor condiții care nu ar fi putut fi evitate chiar dacă ar fi fost luate toate măsurile rezonabile. Regulamentul (CE) nr. 261/2004 nu cuprinde nicio indicație care să permită să se concluzioneze că recunoaște o categorie distinctă de evenimente „cu totul excepționale" – în plus față de împrejurările excepționale menționate la articolul 5 alineatul (3) din regulament – care ar avea drept consecință exonerarea operatorului de transport aerian de toate obligațiile sale, inclusiv de cele prevăzute la articolul 9 din regulamentul menționat, chiar și pentru o perioadă îndelungată, mai ales ținându-se seama de faptul că pasagerii sunt deosebit de vulnerabili în astfel de circumstanțe și de evenimente ([92]).

În cazul unor evenimente excepționale, scopul Regulamentului (CE) nr. 261/2004 este de a garanta furnizarea unei deserviri adecvate, în special pentru pasagerii care așteaptă redirecționarea în temeiul articolului 8 alineatul (1) litera (b). Cu toate acestea, nu ar trebui impuse sancțiuni companiilor aeriene în cazul în care pot dovedi că au depus toate eforturile pentru a respecta obligațiile care le revin în temeiul Regulamentului (CE) nr. 261/2004, ținând seama de circumstanțele speciale legate de evenimente și de principiul proporționalității.

4.4. **Dreptul la compensație în caz de refuz la îmbarcare, de anulare, de întârziere la sosire și de redirecționare și rambursarea pentru declasare**

A. ***Considerații generale***

Operatorul efectiv de transport aerian este obligat să informeze pasagerii cu privire la denumirea și adresa exacte ale operatorului de transport aerian căreia aceștia îi pot solicita compensații, precum și, dacă este cazul, să precizeze documentele pe care trebuie să le anexeze la cererea lor pentru acordarea de compensații. Cu toate acestea, operatorul efectiv de transport aerian nu este obligat să informeze pasagerii cu privire la cuantumul exact al compensației pe care aceștia ar putea să o obțină ([93]).

În cazul refuzului la îmbarcare împotriva voinței pasagerului, articolul 4 alineatul (3) prevede în mod expres ca pasagerul să fie despăgubit „imediat". Aceasta ar însemna că, în cazul în care compensația nu este plătită direct, trebuie cel puțin să se facă un angajament de plată înainte ca pasagerul să părăsească aeroportul.

Pasagerii ale căror zboruri au fost anulate sau au avut o întârziere prelungită pot solicita plata cuantumului compensației în moneda națională oficială de la locul lor de reședință. Această dispoziție se opune unei reglementări sau unei practici jurisprudențiale naționale care prevede că cererea introdusă în acest scop va fi respinsă numai pentru motivul că a fost exprimată în moneda națională a locului de reședință al pasagerului ([94]).

B. ***Compensația în eventualitatea refuzului la îmbarcare***

4.4.1. *Compensația, refuzul la îmbarcare și împrejurări excepționale*

Articolul 2 litera (j) și articolul 4 (3) din Regulamentul (CE) nr. 261/2004 trebuie să fie interpretate în sensul că este datorată întotdeauna o compensație în cazul refuzului la îmbarcare, iar operatorul de transport aerian nu poate să justifice în mod valabil un caz de refuz la îmbarcare și să fie scutit de plata compensațiilor către pasageri invocând împrejurări excepționale ([95]).

4.4.2. *Compensația, refuzul la îmbarcare și zborurile cu legătură directă*

Pasagerii zborurilor cu legătură directă trebuie compensați în cazul în care, în cadrul unei călătorii în baza unui contract de transport unic cu un itinerar care implică zboruri cu legătură directă și o singură înregistrare, li se refuză îmbarcarea de către un operator de transport aerian pentru motivul că primul zbor inclus în rezervarea lor a avut o întârziere imputabilă operatorului respectiv, care a presupus în mod eronat că pasagerii în cauză nu vor ajunge la timp la îmbarcarea pentru al doilea zbor ([96]). În schimb, dacă pasagerii au două bilete separate pentru două zboruri consecutive, iar întârzierea primului zbor înseamnă că nu se pot înregistra la timp pentru următorul zbor, operatorii de transport aerian nu sunt obligați să plătească compensații. Cu toate acestea, în cazul în care întârzierea primului zbor este mai mare de trei ore, pasagerii pot avea dreptul la o compensație din partea operatorului de transport aerian care operează zborul respectiv.

([92]) Cauza C-12/11, McDonagh, ECLI:EU:C:2013:43, punctul 30.
([93]) Cauzele conexate C-146/20, C-188/20, C-196/20 și C-270/20, Azurair și alții, ECLI:EU:C:2021:1038, punctul 108.
([94]) Cauza C-356/19, Delfly, ECLI:EU:C:2020:633, punctul 34.
([95]) Cauza C-22/11, Finnair, ECLI:EU:C:2012:604, punctul 40.
([96]) Cauza C-321/11, Rodríguez Cachafeiro și Martínez-Reboredo Varela-Villamor, ECLI:EU:C:2012:609, punctul 36.

4.4.3. *Cuantumul compensației*

Compensația este calculată în conformitate cu articolul 7 alineatul (1) din Regulamentul (CE) nr. 261/2004. Aceasta poate fi redusă cu 50 % în cazul în care sunt îndeplinite condițiile prevăzute la articolul 7 alineatul (2).

C. ***Compensația în eventualitatea anulării***

4.4.4. *Caz general*

Compensația este datorată în caz de anulare:

— dacă pasagerii nu sunt informați cu suficient timp înainte, mai precis cu cel puțin 2 săptămâni înainte de plecarea programată și

— dacă nu sunt redirecționați în termenele prevăzute la articolul 5 alineatul (1) litera (c) din Regulamentul (CE) nr. 261/2004 (a se vedea secțiunea E);

— cu excepția cazului în care anularea este cauzată de împrejurări excepționale care nu ar fi putut fi evitate în pofida adoptării tuturor măsurilor posibile, în conformitate cu articolul 5 alineatul (3) (a se vedea secțiunea 5 privind împrejurările excepționale).

Este important de remarcat faptul că această compensație trebuie diferențiată de compensația pentru întârzierea prelungită la sosire.

4.4.5. *Cuantumul compensației*

Compensația este calculată în conformitate cu articolul 7 alineatul (1) din Regulamentul (CE) nr. 261/2004. Aceasta poate fi redusă cu 50 % dacă sunt îndeplinite condițiile prevăzute la articolul 7 alineatul (2), mai exact dacă pasagerii sunt redirecționați către destinația finală după anularea zborului inițial și ajung acolo cu o întârziere de cel mult două, trei sau patru ore, în funcție de distanță.

4.4.6. *Obligația de a informa pasagerii*

Operatorul efectiv de transport aerian este obligat să plătească o compensație în cazul în care pasagerul nu a fost informat cu privire la anularea unui zbor cu cel puțin două săptămâni înainte de ora de plecare prevăzută, deoarece intermediarul (de exemplu, agenția de turism, agenția de turism online) cu care pasagerul avea contractul de transport nu a transmis în timp util această informare de la operatorul de transport aerian către pasager iar pasagerul nu l-a autorizat în mod expres pe intermediar să primească informarea transmisă de operatorul efectiv de transport aerian ([97]).

În mod similar, operatorul efectiv de transport aerian este obligat să plătească compensația prevăzută la articolul 5 alineatul (1) litera (c) și la articolul 7 din Regulamentul (CE) nr. 261/2004 în cazul anulării unui zbor despre care pasagerul nu a fost informat cu cel puțin două săptămâni înainte de ora de plecare prevăzută, chiar dacă acest operator de transport aerian a trimis informația în timp util la singura adresă de e-mail care i-a fost comunicată cu ocazia rezervării, fără a ști însă că prin această adresă de e-mail putea fi contactată doar agenția de turism prin intermediul căreia a fost efectuată rezervarea, iar nu în mod direct pasagerul și că această agenție nu a transmis informația în timp util pasagerului ([98]), mai precis cu cel puțin două săptămâni înainte de ora de plecare prevăzută.

([97]) Cauza C-302/16, Krijgsman, ECLI:EU:C:2017:359, punctul 31; Cauza C-263/20, Airhelp, ECLI:EU:C:2021:1039, punctul 56.
([98]) Cauza C-307/21, Ryanair DAC, ECLI:EU:C:2022:729, punctul 30.

D. ***Compensația în eventualitatea întârzierii prelungite la sosire***

4.4.7. *„Întârzieri prelungite” la sosire*

În ceea ce privește „întârzierile prelungite”, Curtea a hotărât că pasagerii zborurilor întârziate pot suferi inconveniente similare cu cele ale pasagerilor al căror zbor este anulat, constând într-o anumită pierdere de timp ([99]). Pe baza principiului egalității de tratament, pasagerii care ajung la destinația finală cu o întârziere mai mare sau egală cu trei ore au dreptul la aceleași compensații (articolul 7) ca pasagerii al căror zbor este anulat. Curtea și-a întemeiat hotărârea în special pe articolul 5 alineatul (1) litera (c) punctul (iii) din Regulamentul (CE) nr. 261/2004, în care legiuitorul Uniunii prevede consecințe juridice, inclusiv dreptul la compensație, pentru situațiile în care pasagerilor vizați de anularea unui zbor nu li se oferă o redirecționare care să le permită să plece cel târziu cu o oră înainte de ora de plecare prevăzută și să ajungă la destinația finală în mai puțin de două ore după ora de sosire prevăzută. Curtea a dedus din aceasta că dreptul la compensație prevăzut la articolul 7 din Regulamentul (CE) nr. 261/2004 are ca scop repararea unei pierderi de timp de cel puțin trei ore. Cu toate acestea, o astfel de întârziere nu dă dreptul pasagerilor la compensație în cazul în care operatorul de transport aerian poate dovedi că întârzierea a fost cauzată de împrejurări excepționale care nu ar fi putut fi evitate chiar dacă ar fi fost luate toate măsurile rezonabile ([100]) (a se vedea secțiunea 5 în ceea ce privește împrejurările excepționale).

4.4.8. *Compensații pentru întârzierea prelungită la sosire în cazul zborurilor cu legătură directă*

Curtea ([101]) consideră că, în sensul compensației prevăzute la articolul 7 din Regulamentul (CE) nr. 261/2004, o întârziere trebuie să fie evaluată în raport cu ora de sosire prevăzută la destinația finală a pasagerului, așa cum este definită la articolul 2 litera (h) din Regulamentul (CE) nr. 261/2004, care, în cazul zborurilor cu legătură directă, trebuie să fie înțeleasă ca destinația ultimului zbor efectuat de pasager.

În conformitate cu articolul 3 alineatul (1) litera (a) din Regulamentul (CE) nr. 261/2004, pasagerii care au pierdut o legătură din interiorul UE sau o legătură din afara UE cu un zbor care pleacă de pe un aeroport situat pe teritoriul unui stat membru ar trebui să fie îndreptățiți la compensare, în cazul în care au sosit la destinația finală cu o întârziere mai mare de trei ore. Nu este relevant dacă operatorul de transport aerian care operează zborurile cu legătură directă este un operator de transport aerian din UE sau un operator de transport aerian din afara UE.

Zborurile cu legătură directă pierdute din cauza unor întârzieri semnificative la controalele de securitate sau din cauză că pasagerii nu au respectat timpul de îmbarcare pentru zborul lor la aeroportul de transfer nu dau dreptul la compensație.

În cazul zborurilor cu legătură directă care fac obiectul unei rezervări unice, nu este datorată nicio compensație dacă operatorul de transport aerian transferă pasagerii, pentru primul segment de zbor, la un zbor ulterior care să le permită să se îmbarce în timp util pentru al doilea zbor rezervat ([102]).

4.4.9. *Compensații pentru întârzierea prelungită la sosire în cazul în care pasagerul acceptă un zbor către un aeroport alternativ față de cel pentru care s-a făcut rezervarea*

Se datorează o compensație pentru întârzierea prelungită la sosire în cazul în care un pasager acceptă un zbor către un aeroport alternativ față de cel pentru care s-a făcut rezervarea. Ora de sosire care trebuie utilizată pentru calcularea întârzierii este ora efectivă de sosire la aeroportul pentru care s-a făcut inițial rezervarea sau o altă destinație apropiată convenită cu pasagerul în conformitate cu articolul 8 alineatul (3) din Regulamentul (CE) nr. 261/2004 ([103]). Costurile suportate pentru transportul între aeroportul alternativ și aeroportul pentru care s-a făcut inițial rezervarea sau o altă destinație apropiată convenită cu pasagerul trebuie să fie suportate de operatorul efectiv de transport aerian din proprie inițiativă ([104]). În cazul în care operatorul de transport aerian nu asigură sau nu oferă acest transport, iar pasagerii trebuie să facă singuri demersuri în acest sens, pasagerii în cauză au dreptul la rambursarea sumelor pe care le plătesc, astfel încât, în funcție de împrejurările proprii fiecărei spețe, să rămână în limitele a ceea ce este necesar, adecvat și rezonabil ([105]).

([99]) Cauzele conexate C-402/07 și C-432/07, Sturgeon și alții, ECLI:EU:C:2009:716, punctul 54.
([100]) Cauzele conexate C-402/07 și C-432/07, Sturgeon și alții, ECLI:EU:C:2009:716, punctul 69.
([101]) Cauza C-11/11, Folkerts, ECLI:EU:C:2013:106, punctul 47.
([102]) Cauza C-191/19, Air Nostrum, ECLI:EU:C:2020:339, punctul 34.
([103]) Cauza C-826/19, Austrian Airlines, ECLI:EU:C:2021:318, punctul 49.
([104]) Cauza C-826/19, Austrian Airlines, ECLI:EU:C:2021:318, punctul 66.
([105]) Cauza C-826/19, Austrian Airlines, ECLI:EU:C:2021:318, punctul 73.

4.4.10. *Cuantumul compensației*

Este important de subliniat faptul că cuantumul compensației datorate unui pasager în temeiul articolului 7 alineatul (1) din Regulamentul (CE) nr. 261/2004 poate fi redus cu 50 % dacă sunt întrunite condițiile prevăzute la articolul 7 alineatul (2) din acest regulament. Chiar dacă articolul 7 alineatul (2) nu se referă decât la redirecționarea pasagerilor, Curtea a constatat că reducerea cuantumului compensației ar trebui să se aplice *mutatis mutandis* pasagerilor care suferă o întârziere prelungită la sosire egală cu sau mai mare de trei ore ([106]).

Prin urmare, cuantumul compensației datorate unui pasager al unui zbor întârziat care ajunge la destinația sa finală cu trei ore sau mai mult după ora de sosire prevăzută inițial poate fi redusă cu 50 %, în cazul în care întârzierea este mai mică de patru ore ([107]).

Cu alte cuvinte, în cazul în care întârzierea la sosire este mai mare de trei ore și mai mică de patru ore în cazul unei călătorii de peste 3 500 km, compensația poate fi redusă cu 50 % și se ridică, așadar, la 300 EUR, în conformitate cu articolul 7 alineatul (2) din Regulamentul (CE) nr. 261/2004.

Cu toate acestea, în cazul devansării unui zbor cu o perioadă de timp care ar da dreptul la o compensație în temeiul articolului 7, operatorul efectiv de transport aerian este în continuare obligat să plătească întreaga sumă. Aceasta nu are posibilitatea de a reduce cu 50 % nicio compensație care trebuie plătită pe motiv că le-a oferit pasagerilor o redirecționare, permițându-le să ajungă fără întârziere la destinația lor finală ([108]).

4.4.11. *Calcularea distanței pe baza „călătoriei" pentru a stabili compensația în caz de întârziere prelungită la destinația finală*

Cauza Folkerts ([109]) face trimitere în mod explicit la conceptul de „călătorie" compusă din mai multe zboruri de legătură. Articolul 2 litera (h) din Regulamentul (CE) nr. 261/2004 definește „destinația finală" ca fiind destinația de pe biletul prezentat la ghișeul de înregistrare a pasagerilor sau, în cazul zborurilor cu legătură directă, destinația ultimului zbor. În conformitate cu articolul 7 alineatul (4) din Regulamentul (CE) nr. 261/2004, distanța pe baza căreia se stabilesc compensațiile care trebuie plătite în caz de întârziere prelungită la destinația finală ar trebui să se calculeze pe baza distanței „ortodromice" dintre locul de plecare și destinația finală, și anume „călătoria", nu prin adiționarea distanțelor „ortodromice" dintre diferitele zboruri de legătură relevante din care este compusă „călătoria" ([110]).

Această regulă de calculare a distanței se aplică chiar dacă a existat doar o întârziere pe al doilea segment de zbor sau dacă întârzierea prelungită la sosire a fost cauzată de o anulare a celui de al doilea segment de zbor, care urma să fie efectuat de un alt operator de transport aerian decât cel cu care pasagerul în cauză a încheiat contractul de transport ([111]). Același raționament s-ar aplica și în cazul zborurilor care constau din mai mult de două segmente.

E. ***Compensația în eventualitatea redirecționării***

4.4.12. *Cerința de a redirecționa pasagerii în timp util*

În temeiul articolului 5 alineatul (1) litera (c), operatorii efectivi de transport aerian nu sunt obligați la plata unei compensații în temeiul articolului 7 dacă redirecționează pasagerii după cum urmează:

— în cazul în care pasagerii sunt informați într-un termen cuprins între două săptămâni și șapte zile înainte de plecarea programată, redirecționarea trebuie să le permită să plece cu cel mult două ore înainte de ora de plecare prevăzută inițial și să ajungă la destinația finală în mai puțin de patru ore după ora de sosire prevăzută inițial;

— în cazul în care pasagerii sunt informați în termen de mai puțin de șapte zile înainte de plecarea programată, redirecționarea trebuie să le permită să plece cu cel mult o oră înainte de ora de plecare prevăzută inițial și să ajungă la destinația finală în mai puțin de două ore după ora de sosire prevăzută inițial ([112]).

([106]) Cauzele conexate C-402/07 și C-432/07, Sturgeon și alții, ECLI:EU:C:2009:716, punctul 63.
([107]) Cauzele conexate C-402/07 și C-432/07, Sturgeon și alții, ECLI:EU:C:2009:716, punctul 63.
([108]) Cauzele conexate C-146/20, C-188/20, C-196/20 și C-270/20, Azurair și alții, ECLI:EU:C:2021:1038, punctul 94.
([109]) Cauza C-11/11, Folkerts, ECLI:EU:C:2013:106, punctul 18.
([110]) Cauza C-559/16, Bossen, ECLI:EU:C:2017:644, punctul 33.
([111]) Cauza C-939/19, flightright, ECLI:EU:C:2020:316, punctul 22; Cauza C-592/20, British Airways, ECLI:EU:C:2021:312, punctul 36.
([112]) Cauza C-130/18, flightright GmbH, ECLI:EU:C:2018:496, punctul 23.

4.4.13. *Redirecționare și sosire cu mai mult de două ore după ora de sosire prevăzută, dar mai puțin de trei ore*

Curtea a confirmat că pasagerii care sunt informați cu privire la anularea zborului lor cu mai puțin de șapte zile înainte de ora de plecare prevăzută au dreptul la compensația menționată la articolul 5 alineatul (1) litera (c) dacă redirecționarea oferită de operatorul de transport aerian le-a permis să ajungă la destinația finală cu mai mult de două ore, dar mai puțin de trei ore după ora de sosire prevăzută a zborului anulat ([113]).

Cu toate acestea, în cazul în care pasagerii se redirecționează pe cont propriu, deoarece au fost informați sau au suficiente probe că zborul lor va ajunge la destinație cu o întârziere prelungită, aceștia nu sunt eligibili pentru a primi o compensație dacă ajung la destinația finală (cu noul zbor) cu o întârziere mai mică de trei ore după ora de sosire prevăzută pentru zborul rezervat inițial ([114]).

F. ***Rambursare în caz de declasare***

4.4.14. *Calcularea cuantumului*

În conformitate cu articolul 10 din Regulamentul (CE) nr. 261/2004, rambursarea este acordată numai pentru zborul pentru care pasagerul a fost declasat, iar nu pentru întreaga călătorie inclusă într-un singur bilet, care poate cuprinde două sau mai multe zboruri de legătură. Rambursarea menționată anterior ar trebui să fie plătită în termen de șapte zile.

G. ***Compensații suplimentare***

Articolul 7 din Regulamentul (CE) nr. 261/2004 prevede o compensație fixă standardizată. Articolul 12 subliniază că dispozițiile Regulamentului (CE) nr. 261/2004 nu exclud dreptul unui pasager la compensații suplimentare. Curtea a statuat că noțiunea de „compensație suplimentară” permite unei instanțe naționale să compenseze, în condițiile prevăzute de Convenția de la Montréal sau de dreptul național, prejudiciul, inclusiv cel moral, rezultat din neexecutarea unui contract de transport aerian ([115]). O instanță națională poate să scadă compensația acordată în temeiul Regulamentului (CE) nr. 261/2004 din compensația suplimentară, dar nu este obligată să facă acest lucru ([116]).

„Compensația suplimentară” menționată la articolul 12 din Regulamentul (CE) nr. 261/2004 poate include, de asemenea, o compensație din partea unei agenții de turism organizatoare pe baza unui drept la reducere de preț în temeiul dreptului național ([117]).

5. **CIRCUMSTANȚE EXTRAORDINARE**

5.1. **Principiu**

În conformitate cu articolul 5 alineatul (3) din Regulamentul (CE) nr. 261/2004, operatorul de transport aerian este scutit de plata unei compensații în cazul anulării sau al întârzierii prelungite la sosire dacă poate face dovada că anularea sau întârzierea este cauzată de împrejurări excepționale care nu ar fi putut fi evitate chiar dacă ar fi fost luate toate măsurile rezonabile.

Pentru a fi scutit de la plata unei compensații, operatorul de transport aerian trebuie să dovedească în același timp:

(a) existența unor împrejurări excepționale, precum și legătura dintre aceste circumstanțe și întârziere sau anulare; și

(b) faptul că această întârziere sau anulare nu ar fi putut fi evitată chiar dacă operatorul de transport aerian a luat toate măsurile rezonabile (a se vedea secțiunea 5.3).

O anumită circumstanță extraordinară poate produce mai mult de o anulare sau întârziere la destinația finală, precum în cazul unei decizii care ține de gestionarea traficului aerian, astfel cum se menționează în considerentul 15 din Regulamentul (CE) nr. 261/2004.

([113]) Cauza C-130/18, flightright GmbH, ECLI:EU:C:2018:496, punctul 23.
([114]) Cauza C-54/23, WY v Laudamotion GmbH și Ryanair DAC, ECLI:EU:C:2024:74, punctul 24.
([115]) Cauza C-83/10, Sousa Rodríguez și alții, ECLI:EU:C:2011:652, punctul 46.
([116]) Cauza C-354/18, Rusu, ECLI:EU:C:2019:637, punctul 47.
([117]) Cauza C-153/19, DER Touristik GmbH, ECLI:EU:C:2020:412, punctul 36.

Fiind o derogare de la regula principală – și anume plata unei compensații, care reflectă obiectivul de protecție a consumatorilor – derogarea prevăzută la articolul 5 alineatul (3) trebuie interpretată în mod strict ([118]). Prin urmare, toate împrejurările excepționale care se circumscriu unor astfel de evenimente, cum ar fi cele enumerate în considerentul 14 din Regulamentul (CE) nr. 261/2004 – și anume instabilitatea politică, condițiile meteorologice incompatibile cu desfășurarea zborului în cauză, riscurile legate de siguranță, deficiențele neprevăzute care pot afecta siguranța zborului și grevele care afectează operațiunile operatorului efectiv de transport aerian – nu constituie în mod obligatoriu cauze de exonerare de obligația de compensare, ci necesită o evaluare de la caz la caz ([119]).

Curtea a elaborat două condiții cumulative pentru calificarea evenimentelor drept împrejurări excepționale, care au fost aplicate în mod consecvent în întreaga sa jurisprudență:

(a) prin natura sau originea sa, evenimentul nu trebuie să fie inerent exercitării normale a activității operatorului de transport aerian în cauză; și

(b) prin natura sau originea sa, evenimentul trebuie să se afle în afara controlului efectiv al operatorului de transport aerian respectiv ([120]).

Operatorii de transport aerian pot oferi ca dovadă extrase din jurnalele de bord sau rapoartele privind incidentele sau documente și declarații externe. În cazul în care un operatorul de transport aerian face referire la o astfel de dovadă în răspunsul său la cererea unui pasager sau către organismul național de aplicare a legii, acesta ar trebui să includă în răspunsul său dovada respectivă. Dacă operatorul de transport aerian intenționează să își întemeieze cazul pe existența unor împrejurări excepționale, o dovadă în acest sens ar trebui furnizată gratuit de către operatorul de transport aerian organismului național de aplicare a legii și pasagerilor, în conformitate cu dispozițiile naționale privind accesul la documente.

5.2. **Evenimente „interne” și „externe”**

5.2.1. *Noțiune*

Potrivit unei jurisprudențe constante a Curții referitoare la noțiunea de împrejurări excepționale în sensul articolului 5 alineatul (3) din Regulamentul (CE) nr. 261/2004, trebuie să se facă distincție între evenimentele a căror origine este „internă” și cele a căror origine este „externă” operatorului efectiv de transport aerian ([121]).

Evenimentele externe rezultă din împrejurări exterioare mai mult sau mai puțin frecvente în practică, dar asupra cărora operatorul de transport aerian nu are control deoarece își au originea într-un eveniment natural sau în fapta unui terț, cum ar fi un alt operator de transport aerian sau o entitate publică ori privată care intervine în activitatea aeriană sau aeroportuară ([122]). Evenimentele „externe” se califică, în general, drept împrejurări excepționale.

Evenimentele care nu sunt „externe” ar trebui calificate drept „interne” operatorului efectiv de transport aerian și, prin urmare, nu constituie împrejurări excepționale.

5.2.2. *Evenimente „interne”*

– Defecțiuni tehnice ale aeronavei

Curtea ([123]) a precizat, de asemenea, că o problemă tehnică descoperită cu ocazia lucrărilor de întreținere a aeronavei sau din cauza deficiențelor în cadrul acestor lucrări nu poate fi considerată „împrejurare excepțională”. Curtea consideră că o problemă tehnică survenită în mod neașteptat, chiar dacă nu este urmarea unei întrețineri deficitare și nu este depistată în timpul unei întrețineri de rutină, nu intră în sfera noțiunii de „împrejurări excepționale” dacă este inerentă exercitării normale a activității operatorului de transportat aerian.

([118]) Cauza C-549/07, Wallentin-Hermann, ECLI:EU:C:2008:771, punctul 17 și jurisprudența citată.
([119]) Cauza C-549/07, Wallentin-Hermann, ECLI:EU:C:2008:771, punctul 22.
([120]) Cauza C-549/07, Wallentin-Hermann, ECLI:EU:C:2008:771, punctul 23; Cauza C--12/11, McDonagh, ECLI:EU:C:2013:43, punctul 29; Cauza C-257/14, van der Lans, ECLI:EU:C:2015:618, punctul 36; și cauzele ulterioare.
([121]) Curtea a făcut această distincție pentru prima dată în cauza C-28/20, Airhelp Ltd, ECLI:EU:C:2021:226, punctul 39.
([122]) Cauza C-28/20, Airhelp Ltd, ECLI:EU:C:2021:226, punctul 41.
([123]) Cauza C-549/07, Wallentin-Hermann, ECLI:EU:C:2008:771, punctul 25.

De exemplu, o pană provocată de defectarea prematură a anumitor componente ale unei aeronave poate constitui un eveniment inopinat. În aceste condiții, o asemenea pană este legată în mod intrinsec de sistemul de funcționare foarte complex al aparatului, acesta fiind exploatat de operatorul de transport aerian în condiții - în special meteorologice - adesea dificile, chiar extreme, subînțelegându-se, pe de altă parte, că nicio componentă a unei aeronave nu este inalterabilă. În consecință, se impune să se considere că, în cadrul activității unui operator de transport aerian, acest eveniment inopinat est inerent exercitării normale a activităților operatorului de transport aerian ([124]).

În principiu, același lucru se aplică și în cazul defectării unei componente care este înlocuită cu o piesă nouă doar ca urmare a defectării sale (o componentă „on condition") ([125]).

Cu toate acestea, un viciu ascuns de concepție dezvăluit de constructorul aeronavei sau de către o autoritate competentă sau avarierea cauzată aeronavei de acte de sabotaj sau de terorism s-ar califica drept împrejurări excepționale. Acest lucru este valabil chiar și atunci când constructorul informează operatorul de transport aerian cu privire la existența defectului cu mai multe luni înainte de zbor ([126]).

– Scări mobile de îmbarcare

Curtea ([127]) a clarificat faptul că coliziunea scării mobile de îmbarcare cu o aeronavă nu poate fi considerată drept „circumstanță extraordinară" care exonerează operatorul de transport aerian de plata unei compensații în temeiul articolului 5 alineatul (3) din Regulamentul (CE) nr. 261/2004. Scările mobile de îmbarcare sau pasarelele mobile pot fi considerate indispensabile pentru transportul aerian de pasageri și, prin urmare, operatorii de transport aerian se confruntă frecvent cu situații care rezultă din utilizarea unor astfel de echipamente. Coliziunea dintre o aeronavă și o scară mobilă de îmbarcare constituie, prin urmare, un eveniment intern, inerent exercitării normale a activității operatorului de transport aerian. Circumstanțele extraordinare s-ar aplica, de exemplu, în cazul în care avarierea aeronavei este cauzată de un act exterior serviciilor normale ale unui aeroport, precum un act de sabotaj sau de terorism.

– Absența neașteptată a membrilor echipajului

În cazul absenței inopinate, din cauza bolii sau chiar a decesului, a unui membru al echipajului indispensabil pentru efectuarea unui zbor, intervenită cu puțin timp înainte de plecarea prevăzută a acestui zbor, aceasta nu intră în sfera noțiunii de împrejurări excepționale în sensul articolului 5 alineatul (3) din Regulamentul (CE) nr. 261/2004 ([128]).

– Greve ale personalului companiilor aeriene

Curtea a statuat că o grevă a personalului unui operator efectiv de transport aerian nu poate fi calificată drept împrejurare excepțională, atunci când această grevă este legată de revendicări aferente raporturilor de muncă dintre respectivul operator de transport și personalul său, cum ar fi cazul negocierilor salariale ([129]).

Această constatare se aplică, de asemenea, în cazul grevelor organizate de sindicate ([130]), precum și al „grevelor spontane" declanșate de personalul companiilor aeriene în urma anunțului-surpriză privind restructurarea unui operator de transport aerian ([131]). De asemenea, o grevă declanșată de membrii personalului unui operator efectiv de transport aerian solidar cu o grevă inițiată împotriva societății-mamă a acestui operator de transport aerian nu intră în sfera noțiunii de împrejurări excepționale ([132]).

Măsurile de grevă inițiate pentru a susține revendicările acestor lucrători la societatea-mamă nu intră în sfera noțiunii de împrejurări excepționale în sensul articolului 5 alineatul (3) din Regulamentul (CE) nr. 261/2004; în sensul acestei dispoziții, este irelevant dacă au avut loc negocieri prealabile cu reprezentanții lucrătorilor ([133]).

([124]) Cauza C-257/14, van der Lans, ECLI:EU:C:2015:618, punctele 40, 41 și 42.
([125]) Cauza C-832/18, Finnair, ECLI:EU:C:2020:204, punctul 43.
([126]) Cauza C-411/23, D., ECLI:EU:C:2024:498, punctul 42; a se vedea, de asemenea, cauza C-385/23, Finnair, ECLI:EU:C:2024:497, punctele 37 și 39.
([127]) Cauza C-394/14, Siewert, ECLI:EU:C:2014:2377, punctele 19 și 20.
([128]) Cauzele conexate C-156/22, C-157/22 și C-158/22, TAP Portugal, ECLI:EU:C:2023:393, punctul 26.
([129]) Cauza C-28/20, Airhelp Ltd, ECLI:EU:C:2021:226, punctul 37.
([130]) Cauza C-28/20, Airhelp Ltd, ECLI:EU:C:2021:226, punctul 44.
([131]) Cauza C-195/17, Krüsemann și alții, ECLI:EU:C:2018:258, punctul 48.
([132]) Cauza C-613/20, Eurowings, ECLI:EU:C:2021:820, punctul 34.
([133]) Cauza C-287/20, Ryanair DAC, ECLI:EU:C:2022:1, punctul 33.

Dacă însă o asemenea grevă își are originea în revendicări pe care numai autoritățile publice le pot satisface și care, așadar, scapă de sub controlul efectiv al operatorului de transport aerian în cauză, ea este susceptibilă să constituie o împrejurare excepțională ([134]).

5.2.3. *Evenimente externe*

În diferite cauze, Curtea a evaluat situațiile cauzate de evenimente naturale sau de acțiuni ale terților. În general, aceste evenimente pot fi calificate drept împrejurări excepționale.

În continuare sunt prezentate câteva exemple.

a) Eveniment de tip bird strike

O coliziune între o aeronavă și o pasăre, precum și eventuala deteriorare provocată de această coliziune, sunt legate în mod intrinsec de sistemul de funcționare al aparatului. Acestea nu sunt, prin natura sau prin originea lor, inerente exercitării normale a activității operatorului de transport aerian vizat și scapă de sub controlul său efectiv. Prin urmare, o astfel de coliziune poate fi calificată drept împrejurare excepțională ([135]).

Curtea a precizat de asemenea că nu are importanță aspectul dacă această coliziune a cauzat efectiv daune aeronavei vizate. Obiectivul asigurării unui înalt nivel de protecție a pasagerilor din transportul aerian, urmărit de Regulamentul (CE) nr. 261/2004, astfel cum se specifică în considerentul 1 al acestuia, presupune ca operatorii de transport aerian să nu fie încurajați să se abțină de la adoptarea măsurilor impuse de un asemenea incident făcând să prevaleze menținerea și punctualitatea zborurilor lor asupra obiectivului privind siguranța acestora din urmă ([136]).

Într-un alt caz, Curtea a constatat că întreruperea fazei de decolare a unei aeronave cauzată de o coliziune cu o pasăre și care are ca rezultat o manevră de frânare de urgență care deteriorează pneurile aeronavei intră în sfera noțiunii de împrejurări excepționale în sensul articolului 5 alineatul (3) din Regulamentul (CE) nr. 261/2004 ([137]).

b) Coliziunea cu alte aeronave sau vehicule aeroportuare

Coliziunea dintre o aeronavă aflată într-o poziție de staționare și o aeronavă a unei alte companii aeriene, cauzată de deplasarea acesteia din urmă, intră în sfera noțiunii de împrejurări excepționale ([138]).

O defecțiune tehnică a unei aeronave staționate pe aeroport, cauzată de coliziunea unui vehicul de catering aparținând unui terț cu aceasta poate intra, de asemenea, în sfera noțiunii de împrejurări excepționale ([139]).

c) Deteriorarea unei aeronave din cauza unui obiect străin

Deteriorarea unei aeronave din cauza unui obiect străin, precum un deșeu mobil, prezent pe pista unui aeroport intră în sfera noțiunii de împrejurări excepționale ([140]).

d) Combustibil pe pistă

Prezența combustibilului pe o pistă a unui aeroport, care a condus la închiderea pistei respective și, pe cale de consecință, la întârzierea prelungită a unui zbor dinspre sau înspre respectivul aeroport, intră în domeniul de aplicare al noțiunii de „împrejurări excepționale”, în cazul în care combustibilul în discuție nu provine de la o aeronavă a operatorului de transport care a efectuat acest zbor ([141]).

([134]) Cauza C-28/20, Airhelp Ltd, ECLI:EU:C:2021:226, punctul 45.
([135]) Cauza C-315/15, Pešková și Peška, ECLI:EU:C:2017:342, punctul 24.
([136]) Cauza C-315/15, Pešková și Peška, ECLI:EU:C:2017:342, punctul 25.
([137]) Cauza C-302/22, Freebird Airlines Europe Ltd., ECLI:EU:C:2022:748, punctul 23.
([138]) Cauza C-264/20, Airhelp, ECLI:EU:C:2021:26, punctul 26.
([139]) Cauza C-659/21, Orbest, ECLI:EU:C:2022:254, punctul 27.
([140]) Cauza C-501/17, Germanwings, ECLI:EU:C:2019:288, punctul 34.
([141]) Cauza C-159/18, Moens, ECLI:EU:C:2019:535, punctul 22.

e) Deficiență la nivelul sistemului de alimentare cu combustibil a aeronavelor

Atunci când aeroportul de origine al zborului sau al avionului în cauză este responsabil de gestionarea sistemului de alimentare cu combustibil a aeronavelor, o deficiență generalizată privind alimentarea cu combustibil poate fi considerată o împrejurare excepțională ([142]).

f) Pasageri turbulenți; urgențe medicale

În cazul în care comportamentul perturbator al unui pasager determină pilotul comandant al aeronavei să devieze zborul în cauză către un aeroport diferit de cel de sosire pentru a proceda la debarcarea acestui pasager sau a pasagerilor și a bagajelor sale/lor, acest lucru intră în sfera noțiunii de „împrejurare excepțională”, cu excepția cazului în care operatorul efectiv de transport aerian a contribuit la apariția acestui comportament sau a omis să ia măsurile adecvate ținând seama de semnele de avertizare ale unui astfel de comportament ([143]).

În plus, scoaterea unui pasager din aeronavă din cauza unei urgențe de natură medicală ar intra în sfera noțiunii de împrejurări excepționale.

g) Erupție vulcanică

Împrejurări precum închiderea unei părți a spațiului aerian european în urma erupției vulcanului Eyjafjallajökull reprezintă împrejurări excepționale în sensul Regulamentului (CE) nr. 261/2004 ([144]).

h) Supraaglomerarea aeroporturilor din cauza condițiilor meteorologice nefavorabile

În conformitate cu considerentul 14 din Regulamentul (CE) nr. 261/2004, cazul unui operator efectiv de transport aerian care este obligat să amâne sau să anuleze un zbor dintr-un aeroport supraaglomerat, din cauza condițiilor meteorologice nefavorabile, inclusiv în cazul în care aceste condiții duc la reduceri de capacitate, ar avea la bază împrejurări excepționale.

i) Greve externe

Grevele externe activității unui operator de transport aerian, mișcările de grevă la care participă controlorii de trafic aerian sau personalul unui aeroport, pot constitui împrejurări excepționale, având în vedere asemenea mișcări de grevă nu intră de altfel sub incidența exercitării activității acestui operator de transport aerian și, așadar, scapă de sub controlul efectiv al acestuia ([145]).

j) Lipsa de personal care furnizează servicii de încărcare a bagajelor

O situație în care personalul administratorului aeroportului responsabil cu operațiunile de încărcare a bagajelor în avioane este în număr insuficient poate constitui o împrejurare excepțională ([146]).

5.3. **Măsurile rezonabile pe care poate fi de așteptat să le ia un operator de transport aerian în împrejurări excepționale**

Ori de câte ori apar împrejurări excepționale, operatorul de transport aerian trebuie, pentru a fi scutit de obligația de a plăti compensații, să demonstreze că nu le-ar fi putut evita chiar dacă ar fi luat toate măsurile rezonabile în acest sens.

Cu alte cuvinte, în cazul în care apar astfel de împrejurări, operatorului efectiv de transport aerian îi revine sarcina de a face dovada că a luat măsurile adaptate situației, utilizând toate mijloacele umane sau materiale și mijloacele financiare de care dispunea pentru a evita întârzierea sau anularea zborului în cauză. Cu toate acestea, nu i se poate impune să facă sacrificii care nu pot fi asumate în raport cu capacitățile întreprinderii sale în momentul relevant ([147]).

([142]) Cauza C-308/21, SATA International – Azores Airlines, ECLI:EU:C:2022:533, punctul 28.
([143]) Cauza C-74/19, Transport Aéreos Portugueses, ECLI:EU:C:2020:460, punctul 48.
([144]) Cauza C-12/11, McDonagh, ECLI:EU:C:2013:43, punctul 34.
([145]) Cauza C-28/20, Airhelp Ltd, ECLI:EU:C:2021:226, punctele 42 și 43.
([146]) Cauza C-405/23, Touristic Aviation Services Limited, ECLI:EU:C:2024:408, punctul 30.
([147]) Cauza C-74/19, Transportes Aéreos Portugueses, EU:C:2020:460, punctul 36 și jurisprudența citată.

În plus, Curtea ([148]) a constatat că, potrivit articolului 5 alineatul (3) din Regulamentul (CE) nr. 261/2004, un operator de transport aerian poate fi obligat să își organizeze resursele în timp util, astfel încât să fie posibil să opereze un zbor programat odată ce împrejurările excepționale au încetat, adică în cursul unei anumite perioade după ora de plecare prevăzută. În special, operatorul de transport aerian ar trebui să își rezerve o anumită marjă de timp pentru a putea efectua zborul în integralitate, dacă este posibil, odată ce împrejurările excepționale au luat sfârșit. Această marjă de timp se evaluează de la caz la caz.

Cu toate acestea, articolul 5 alineatul (3) nu poate fi interpretat în sensul că impune, cu titlu de „măsură rezonabilă", planificarea, în mod general și fără distincție, a unei marje de timp minime aplicabile în mod identic tuturor operatorilor de transport aerian în toate situațiile dacă survin împrejurări excepționale. În acest sens, operatorii de transport aerian vor dispune, în general, de resurse mai mari la baza lor de reședință comparativ cu destinațiile, ceea ce le va oferi mai multe posibilități de a limita impactul unor împrejurări excepționale. Evaluarea capacității operatorilor de transport aerian de a efectua în integralitate zborul prevăzut în noile condiții care rezultă din survenirea unor împrejurări excepționale trebuie efectuată astfel încât să se asigure că durata marjei de timp nu are drept consecință faptul că operatorul de transport aerian ar fi determinat să facă sacrificii care nu pot fi asumate în raport cu capacitățile întreprinderii sale în momentul relevant ([149]).

În ceea ce privește defecțiunile tehnice, faptul că un operator de transport aerian a respectat normele minime de întreținere a unei aeronave nu poate să fie, singur, suficient pentru a se dovedi că acest operator de transport a luat toate măsurile posibile care să-l exonereze de obligația de compensare ([150]).

5.4. **Împrejurări excepționale ale unui zbor anterior cu aceeași aeronavă**

Pentru a se exonera de obligația de compensare a pasagerilor în caz de întârziere prelungită sau de anulare a unui zbor, un operator efectiv de transport aerian se poate prevala de o împrejurare excepțională care a afectat un zbor anterior operat de el însuși cu aceeași aeronavă, cu condiția să existe o legătură directă de cauzalitate între apariția acestei împrejurări și întârzierea sau anularea zborului ulterior ([151]).

Într-o altă cauză, Curtea a precizat că, în eventualitatea întârzierii prelungite la sosire a unui zbor, un operator efectiv de transport aerian se poate prevala de o împrejurare excepțională care nu a afectat respectivul zbor întârziat, ci un zbor anterior operat de el însuși cu aceeași aeronavă în cadrul antepenultimei rotații a acestei aeronave, cu condiția să existe o legătură de cauzalitate directă între apariția acestei împrejurări și întârzierea prelungită la sosire a zborului ulterior ([152]).

6. **DREPTURILE PASAGERILOR ÎN CAZUL UNOR PERTURBĂRI MASIVE ALE CĂLĂTORIILOR**

6.1. **Considerații generale**

Regulamentul (CE) nr. 261/2004 nu conține dispoziții specifice în cazul unor perturbări majore ale călătoriilor, cum ar fi erupția vulcanului din Islanda în 2010 sau izbucnirea pandemiei de COVID-19 în 2020. Cu toate acestea, dreptul la compensație în caz de anulare este legat de lipsa unei informări suficiente a pasagerilor de către operatorul de transport aerian cu privire la anulare. Prin urmare, acest aspect este vizat de considerațiile din secțiunea 4.4 privind dreptul la compensație.

6.2. **Dreptul la redirecționare sau rambursare**

În ceea ce privește redirecționarea, împrejurările unei perturbări masive a călătoriei pot afecta dreptul de a alege redirecționarea „cât mai repede posibil". Operatorii de transport aerian pot considera imposibilă redirecționarea pasagerului către destinația prevăzută într-un interval scurt de timp. În plus, este posibil ca pentru o anumită perioadă să nu fie clar când va deveni posibilă redirecționarea. Această situație poate surveni, de exemplu, în cazul în care un stat membru suspendă zborurile care pleacă spre sau sosesc din anumite țări. Prin urmare, în funcție de caz, prima ocazie posibilă de redirecționare poate fi considerabil întârziată sau poate fi supusă unei incertitudini considerabile. Prin urmare, rambursarea prețului biletului sau redirecționarea la o dată ulterioară, „la alegerea pasagerului", ar putea fi opțiunea preferabilă pentru pasager.

([148]) Cauza C-294/10, Eglītis și Ratnieks, ECLI:EU:C:2011:303, punctul 37.
([149]) Cauza C-264/20, Airhelp, ECLI:EU:C:2021:26, punctul 33.
([150]) Cauza C-549/07, Wallentin-Hermann, ECLI:EU:C:2008:771, punctul 43.
([151]) Cauza C-74/19, Transportes Aéreos Portugueses, EU:C:2020:460, punctul 55.
([152]) Cauza C-826/19, Austrian Airlines, ECLI:EU:C:2021:318, punctul 57.

În ceea ce privește rambursarea, în cazul în care pasagerul înregistrează separat zborul de plecare și zborul de întoarcere, iar zborul de plecare este anulat, pasagerul are dreptul doar la rambursarea zborului anulat, adică, în speță, a zborului de plecare.

Cu toate acestea, în cazul în care zborul de plecare și zborul de întoarcere fac parte din aceeași rezervare, chiar dacă sunt efectuate de operatori de transport aerian diferiți, pasagerilor ar trebui să li se ofere două opțiuni în cazul în care zborul de plecare este anulat: să le fie rambursat integral biletul (adică ambele zboruri); sau (ii) să fie redirecționați pe un alt zbor pentru zborul de plecare.

6.3. **Dreptul la deservire**

Regulamentul (CE) nr. 261/2004 nu conține nicio dispoziție care să recunoască o categorie distinctă de evenimente „cu totul excepționale" în afara împrejurărilor excepționale menționate la articolul 5 alineatul (3). Prin urmare, operatorul de transport aerian trebuie să își îndeplinească obligațiile, inclusiv pe cele prevăzute la articolul 9 din Regulamentul (CE) nr. 261/2004, chiar dacă situația care a dat naștere acestor obligații durează o perioadă îndelungată. În cazul unor astfel de împrejurări și evenimente, pasagerii sunt deosebit de vulnerabili ([153]). În cazul în care apar evenimente excepționale, scopul Regulamentului (CE) nr. 261/2004 este de a asigura că este furnizată o deservire adecvată, în special pentru pasagerii care așteaptă redirecționarea în temeiul articolului 8 alineatul (1) litera (b) din Regulamentul (CE) nr. 261/2004.

6.4. **Dreptul la compensație**

Dreptul la compensație pentru anularea unui zbor în temeiul articolului 5 alineatul (1) și al articolului 7 din Regulamentul (CE) nr. 261/2004 nu se aplică în cazul anulărilor efectuate cu mai mult de 14 zile în avans sau în cazul în care anularea este cauzată de împrejurări excepționale care nu ar fi putut fi evitate chiar dacă operatorul de transport aerian ar fi luat toate măsurile posibile.

Comisia consideră că, în cazul în care autoritățile publice iau măsuri menite să limiteze efectele unei situații de criză care generează perturbări masive ale călătoriilor, astfel de măsuri nu sunt, prin natura și originea lor, inerente exercitării normale a activității operatorului de transport aerian și scapă de sub controlul său efectiv.

Articolul 5 alineatul (3) anulează dreptul la compensație, cu condiția ca anularea respectivă „să fie cauzată" de împrejurări excepționale, care nu ar fi putut fi evitate în pofida adoptării tuturor măsurilor posibile.

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

Această condiție poate fi îndeplinită și în cazul în care anularea zborului are loc în circumstanțe în care circulația aferentă a persoanelor nu este complet interzisă, ci limitată la persoanele care beneficiază de derogări (de exemplu, resortisanți sau rezidenți ai statului în cauză).

În cazul în care niciuna din aceste persoane nu se îmbarcă pe un anumit zbor, zborul respectiv ar rămâne gol sau ar fi anulat. În astfel de situații, poate fi legitim ca un operator de transport aerian să nu aștepte până în ultimul moment, ci să anuleze zborul în timp util pentru a lua măsurile organizatorice adecvate, inclusiv în ceea ce privește asistența pe care operatorii de transport aerian trebuie să o ofere pasagerilor lor. În astfel de cazuri și în funcție de împrejurări, o anulare poate fi considerată în continuare ca fiind „cauzată" de măsura luată de autoritățile publice. Din nou, în funcție de împrejurări, acest lucru poate fi valabil și pentru zborurile în direcția opusă zborurilor direct vizate de restricțiile de călătorie impuse de autoritățile publice.

În cazul în care compania aeriană decide să anuleze un zbor și face dovada că această decizie a fost justificată din motive de securitate sau siguranță a echipajului, o astfel de anulare ar trebui considerată, de asemenea, ca fiind „cauzată" de împrejurări excepționale.

Considerațiile de mai sus nu sunt și nu pot fi exhaustive în sensul că și alte împrejurări specifice care apar într-o anumită situație de criză ar putea intra sub incidența articolului 5 alineatul (3) din Regulamentul (CE) nr. 261/2004.

([153]) Cauza C-12/11, McDonagh, ECLI:EU:C:2013:43, punctul 30 și punctul 4.3.3 din orientările interpretative.

7. COMPENSAȚII, RAMBURSARE, REDIRECȚIONARE ȘI DESERVIRE ÎN CAZUL CĂLĂTORIILOR MULTIMODALE

Călătoriile multimodale, care implică mai multe moduri de transport în temeiul unui contract de transport unic (de exemplu, o călătorie cu trenul și cu avionul vândută ca o singură călătorie), nu sunt reglementate ca atare prin Regulamentul (CE) nr. 261/2004 și nici nu intră sub incidența legislației UE privind drepturile călătorilor pentru alte moduri de transport ([154]). În cazul în care un pasager pierde un zbor din cauza întârzierii unui tren, acesta beneficiază doar de asistența care urmează să-i fie acordată în temeiul Regulamentului (UE) 2021/782 al Parlamentului European și al Consiliului ([155]) în ceea ce privește călătoria cu trenul și numai dacă a avut o întârziere de cel puțin 60 de minute la destinație ([156]). În mod similar, alte dispoziții s-ar aplica în cazul pierderii unui zbor în urma întârzierii unei nave sau a unei călătorii cu autocarul în contextul unui contract unic de transport ([157]). Cu toate acestea, în cazul în care călătoria multimodală face parte dintr-o combinație cu alte servicii de călătorie (de exemplu, cazare), organizatorul pachetului în cauză poate fi ținut răspunzător în temeiul Directivei (UE) 2015/2302 și pentru pierderea zborurilor și pentru impactul asupra întregului pachet.

8. PLÂNGERI ADRESATE ORGANISMELOR NAȚIONALE DE APLICARE A LEGII, ENTITĂȚILOR DE SOLUȚIONARE ALTERNATIVĂ A LITIGIILOR ȘI PROTECȚIEI CONSUMATORILOR ÎN TEMEIUL REGULAMENTULUI PRIVIND COOPERAREA ÎN MATERIE DE PROTECȚIE A CONSUMATORILOR

8.1. Plângeri adresate organismelor naționale de aplicare a legii

Pasagerii pot adresa plângeri oricărui organism național de aplicare a legii desemnat de un stat membru în legătură cu o presupusă nerespectare a Regulamentului (CE) nr. 261/2004 în orice aeroport din UE sau privind orice zbor dintr-o țară din afara UE către un aeroport din UE ([158]).

Pentru a se asigura că procedurile privind plângerile sunt tratate în mod eficient și pentru a oferi un mediu juridic sigur pentru operatorii de transport aerian și alte entități care ar putea fi implicate, Comisia recomandă ca pasagerilor să li se propună să adreseze plângeri următoarelor organisme:

— organismul național de aplicare a legii din țara de plecare, în cazul zborurilor din UE și al zborurilor din UE către o țară din afara UE; și

— organismul național de aplicare a legii din țara de sosire, în cazul zborurilor provenind din afara UE.

Pasagerii care consideră că un operator de transport aerian le-a încălcat drepturile ar trebui să își depună plângerile într-un termen rezonabil și în conformitate cu termenele stabilite de legislația națională ([159]).

Pasagerii ar trebui să adreseze o plângere mai întâi operatorului de transport aerian. Numai în cazul în care nu sunt de acord cu răspunsul operatorului de transport aerian sau în absența unui răspuns satisfăcător din partea acestuia, pasagerii ar trebui să adreseze o plângere unui organism național de aplicare a legii. Comisia recomandă ca operatorul de transport aerian să răspundă în termen de două luni și să nu se impună restricții în ceea ce privește utilizarea uneia dintre limbile oficiale ale UE.

Este important de remarcat faptul că Curtea ([160]) a considerat că, în temeiul Regulamentului (CE) nr. 261/2004, organismele naționale de aplicare a legii nu sunt obligate să dea curs unor astfel de plângeri pentru a garanta drepturile individuale ale pasagerilor în fiecare caz. Prin urmare, un organism național de aplicare a legii nu este obligat să ia măsuri coercitive împotriva operatorilor de transport aerian pentru a-i constrânge la plata obligației prevăzute în Regulamentul (CE) nr. 261/2004, rolul său de sancționare, astfel cum se prevede la articolul 16 alineatul (3) din Regulamentul (CE) nr. 261/2004, constând în măsuri care urmează să fie luate ca răspuns la încălcările pe care organismul le identifică în cadrul activităților sale generale de monitorizare prevăzute la articolul 16 alineatul (1).

([154]) Astfel de norme sunt propuse, a se vedea propunerea COM(2013) 130 final și propunerea de regulament al Parlamentului European și al Consiliului privind drepturile pasagerilor într-un context multimodal [COM(2023) XXX din 29.11.2023].

([155]) Regulamentul (UE) 2021/782 al Parlamentului European și al Consiliului din 29 aprilie 2021 privind drepturile și obligațiile călătorilor din transportul feroviar (JO L 172, 17.5.2021, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj).

([156]) Articolul 20 din Regulamentul (UE) 2021/782.

([157]) A se vedea în acest sens Regulamentul (UE) nr. 1177/2010 al Parlamentului European și al Consiliului din 24 noiembrie 2010 privind drepturile pasagerilor care călătoresc pe mare și pe căi navigabile interioare și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 (JO L 334, 17.12.2010, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1177/oj) și Regulamentul (UE) nr. 181/2011 al Parlamentului European și al Consiliului din 16 februarie 2011 privind drepturile pasagerilor care călătoresc cu autobuzul și autocarul și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 (JO L 55, 28.2.2011, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2011/181/oj).

([158]) Articolul 16 alineatul (2) din Regulamentul (CE) nr. 261/2004.

([159]) Cauza C-139/11, Cuadrench Moré, ECLI:EU:C:2012:741, punctul 33.

([160]) Cauzele conexate C-145/15 și C-146/15, Ruijssenaars și alții, ECLI:EU:C:2016:187, punctele 32, 36 și 38.

Cu toate acestea, potrivit Curții, Regulamentul (CE) nr. 261/2004 nu împiedică statele membre să adopte o legislație care să oblige organismul național de aplicare a legii să adopte măsuri ca răspuns la plângerile individuale ([161]). Statele membre dispun de o marjă de manevră în ceea ce privește competențele pe care doresc să le atribuie organismelor lor naționale în scopul apărării drepturilor pasagerilor.

Aceste hotărâri nu au niciun impact asupra obligațiilor organismelor naționale de aplicare a legii de a oferi reclamanților - în conformitate cu principiul bunei administrări – un răspuns în cunoștință de cauză în urma plângerilor lor. Comisia consideră că bunele practici ar presupune, de asemenea, ca pasagerii să fie informați cu privire la posibilitățile de recurs sau cu privire la alte acțiuni pe care le pot întreprinde în cazul în care nu sunt de acord cu evaluarea cazului lor. Pasagerul ar trebui să aibă dreptul de a decide dacă dorește să fie reprezentat de o altă persoană sau entitate.

8.2. **Soluționarea alternativă a litigiilor (SAL)**

Cadrul juridic al UE privind SAL urmărește să le permită consumatorilor să își exercite efectiv drepturile în litigiile cu comercianții cu privire la achiziționarea unui produs sau a unui serviciu. Deși investiția în materie de costuri și timp pentru a ajunge în instanță poate fi descurajantă, iar instrumentele informale pot fi insuficiente, organismele SAL certificate din punctul de vedere al calității în temeiul Directivei 2013/11/UE a Parlamentului European și a Consiliului ([162]) ar trebui să soluționeze un litigiu în termen de 90 de zile, fără costuri sau doar cu un cost nominal pentru consumator.

Consumatorii au acces la organisme SAL certificate din punctul de vedere al calității dacă își au reședința în UE, iar comerciantul își are sediul în UE. În cazul în care operatorii de transport aerian nu sunt obligați, în temeiul dreptului intern, să participe la procedurile în fața organismelor SAL, este de dorit ca ei să se angajeze în mod voluntar să participe la procedurile relevante și să își informeze clienții în acest sens.

Accesul consumatorilor la organismele SAL se adaugă posibilității ca pasagerii să depună plângeri pe lângă organismele naționale de aplicare a legii în temeiul Regulamentului (CE) nr. 261/2004.

8.3. **Mijloace suplimentare de sprijinire a părților interesate în vederea aplicării Regulamentului (CE) nr. 261/2004**

Există o serie de modalități de a sprijini părțile interesate în vederea aplicării Regulamentului (CE) nr. 261/2004.

Prima se referă la cooperarea în materie de protecție a consumatorului în temeiul Regulamentului (UE) 2017/2394 al Parlamentului European și al Consiliului ([163]), care instituie un mecanism de coordonare și cooperare în materie de protecție a consumatorilor între autoritățile naționale de aplicare a legii. Cooperarea dintre aceste autorități este esențială pentru a garanta că legislația din domeniul drepturilor consumatorilor este aplicată în mod egal în cadrul pieței unice și pentru a crea condiții de concurență echitabile pentru întreprinderi. Regulamentul (UE) 2017/2394 se referă la situațiile în care sunt în joc interesele colective ale consumatorilor și conferă autorităților naționale competențe suplimentare de investigare și de asigurare a respectării legislației pentru a pune capăt încălcărilor normelor de protecție a consumatorilor în cazurile transfrontaliere.

Regulamentul (UE) 2017/2394 menționează Regulamentul (CE) nr. 261/2004 privind drepturile pasagerilor din transportul aerian printre instrumentele juridice care protejează interesele consumatorilor. Aceasta înseamnă că, în cazul în care interesele colective ale consumatorilor sunt în joc într-un context transfrontalier, se poate asigura, în temeiul mecanismului de coordonare și cooperare instituit prin Regulamentul (UE) 2017/2394, respectarea drepturilor pasagerilor prevăzute în Regulamentul (CE) nr. 261/2004.

([161]) Cauza C-597/20, LOT, ECLI:EU:C:2022:735, punctul 26.

([162]) Directiva 2013/11/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 21 mai 2013 privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2009/22/CE (Directiva privind SAL în materie de consum) (JO L 165, 18.6.2013, p. 63, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj).

([163]) Regulamentul (UE) 2017/2394 al Parlamentului European și al Consiliului din 12 decembrie 2017 privind cooperarea dintre autoritățile naționale însărcinate să asigure respectarea legislației în materie de protecție a consumatorului și de abrogare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 (Text cu relevanță pentru SEE) (JO L 345, 27.12.2017, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2017/2394/oj).

Directiva (UE) 2020/1828 ([164]) prevede un alt instrument de asigurare a respectării drepturilor pasagerilor la scară mai largă. Din directiva menționată rezultă că acțiunile în reprezentare sunt acțiuni introduse de entități calificate în fața instanțelor naționale sau a autorităților administrative în numele grupurilor de consumatori pentru a solicita măsuri de încetare (și anume pentru a opri practicile ilegale ale comercianților), măsuri reparatorii (cum ar fi rambursarea sau compensația) sau atât măsuri de încetare, cât și măsuri reparatorii. Directiva urmărește să protejeze interesele colective ale consumatorilor în multe domenii, în special în ceea ce privește călătoriile și turismul. Aceasta se aplică acțiunilor introduse împotriva încălcărilor Regulamentului (CE) nr. 261/2004, pe care îl enumeră printre actele de drept al Uniunii care intră în domeniul său de aplicare. În plus, pasagerii care s-au confruntat cu probleme în situații transfrontaliere pot apela la Rețeaua Centrelor Europene ale Consumatorilor ([165]) (ECC-Net). Rețeaua Centrelor Europene ale Consumatorilor informează consumatorii cu privire la drepturile pe care le au în temeiul legislației EU și naționale privind protecția consumatorilor, oferă consiliere gratuită privind posibilele modalități de soluționare a plângerilor din partea consumatorilor, oferă asistență directă pentru a soluționa plângerile pe cale amiabilă cu comercianții și redirecționează consumatorii către un organism corespunzător dacă rețeaua nu îi poate ajuta. De asemenea, pasagerii se pot adresa organizațiilor naționale ale consumatorilor pentru informații și asistență directă în exercitarea drepturilor lor în temeiul Regulamentului (CE) nr. 261/2004.

9. **INTRODUCEREA UNEI ACȚIUNI ÎN TEMEIUL REGULAMENTULUI (CE) NR. 261/2004**

9.1. **Competență judiciară pentru a introduce o acțiune în temeiul Regulamentului (CE) nr. 261/2004**

Cu titlu introductiv, trebuie arătat că Regulamentul (CE) nr. 261/2004 nu conține norme privind competența judiciară internațională a instanțelor din statele membre, astfel încât problema competenței judiciare trebuie să fie examinată în lumina Regulamentului (UE) nr. 1215/2012 ([166]).

Pentru zborurile cu plecare dintr-un stat membru și având destinația într-un alt stat membru, efectuate în temeiul unui contract încheiat cu un singur operator efectiv de transport aerian, poate fi introdusă o cerere pentru acordarea de compensații în temeiul Regulamentului (CE) nr. 261/2004, la alegerea solicitantului, pe lângă instanța care are competență în locul de plecare sau de sosire, conform contractului de transport ([167]), în aplicarea Regulamentului (UE) nr. 1215/2012. În temeiul articolului 4 alineatul (1) din Regulamentul (UE) nr. 1215/2012, pasagerii își păstrează, de asemenea, opțiunea de a aduce problema în fața instanțelor din statul în care pârâtul (adică operatorul de transport aerian) își are sediul.

În mai multe hotărâri, Curtea a confirmat că și în cazul zborurilor cu legătură directă caracterizate printr-o rezervare unică, confirmată pentru întreaga călătorie și împărțită în mai multe segmente, pasagerii pot introduce o acțiune fie la locul de plecare, fie la locul de sosire. Mai precis, Curtea a hotărât că, în temeiul Regulamentului (UE) nr. 1215/2012, instanța națională de la locul de sosire a celui de al doilea segment de zbor poate fi sesizată cu o acțiune în justiție în cazul în care transportul pe ambele zboruri a fost efectuat de doi operatori de transport aerian diferiți, iar acțiunea în despăgubire se întemeiază pe un incident care a avut loc în timpul primului dintre zborurile respective, efectuat de un operator de transport aerian care nu este cocontractantul pasagerilor în cauză ([168]).

În mod similar, o acțiune poate fi introdusă în fața instanței naționale de la locul de plecare al primului segment de zbor, în cazul în care acțiunea în despăgubire are la origine anularea ultimului segment de zbor și este îndreptată împotriva operatorului de transport aerian însărcinat cu efectuarea acestui din urmă segment ([169]).

Cu toate acestea, în cazul zborurilor cu legătură directă care constau în două sau mai multe segmente pe care transportul este efectuat de operatori de transport aerian distincți, o acțiune nu poate fi introdusă în fața instanței naționale de la locul de plecare al primului segment de zbor, dacă acțiunea în despăgubire are drept unică origine o întârziere pe primul segment de zbor cauzată de o decolare întârziată și este îndreptată împotriva operatorului de transport aerian însărcinat să efectueze acest prim segment de zbor ([170]).

([164]) Directiva (UE) 2020/1828 a Parlamentului European și a Consiliului din 25 noiembrie 2020 privind acțiunile în reprezentare pentru protecția intereselor colective ale consumatorilor și de abrogare a Directivei 2009/22/CE (JO L 409, 4.12.2020, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2020/1828/oj).
([165]) https://www.eccnet.eu.
([166]) Cauza C-204/08, Rehder, ECLI:EU:C:2009:439, punctul 28.
([167]) Cauza C-204/08, Rehder, ECLI:EU:C:2009:439, punctul 47.
([168]) Cauzele conexate C-274/16, C-447/16 și C-448/16, flightright, ECLI:EU:C:2018:160, punctul 78.
([169]) Cauza C-606/19, flightright, ECLI:EU:C:2020:101, punctul 36.
([170]) Cauza C-20/21, LOT Polish Airlines, ECLI:EU:C:2022:71, punctul 27.

În ceea ce privește destinatarul corect al unei acțiuni în justiție, Curtea a statuat că o instanță a unui stat membru nu este competentă să soluționeze un litigiu referitor la o acțiune în despăgubire îndreptată împotriva unei companii aeriene stabilite pe teritoriul unui alt stat membru, pentru motivul că această companie deține în circumscripția instanței sesizate o sucursală, fără ca această sucursală să fi fost parte la relația juridică dintre companie și pasagerul în cauză ([171]).

În ceea ce privește întrebarea dacă un operator de transport aerian poate interzice în termenii și condițiile sale ca pasagerii să mandateze un terț să formuleze cereri în numele lor, Curtea a clarificat faptul că articolul 15 din Regulamentul (CE) nr. 261/2004 se opune includerii, într-un contract de transport, a unei clauze care interzice transferul drepturilor de care beneficiază pasagerul aerian față de operatorul efectiv de transport aerian în temeiul dispozițiilor regulamentului ([172]).

În cazul în care un zbor a făcut parte dintr-un contract privind pachetul de servicii de călătorie, în temeiul Regulamentului (UE) nr. 1215/2012, un pasager poate introduce o acțiune în despăgubire împotriva unui operator efectiv de transport aerian, chiar dacă nu a fost încheiat niciun contract între pasager și operatorul de transport aerian ([173]).

În ceea ce privește competența pentru cererile întemeiate pe Convenția de la Montreal, Curtea a clarificat următoarele: în timp ce competența teritorială pentru o cerere de despăgubire în temeiul Regulamentului (CE) nr. 261/2004 ar trebui stabilită în temeiul Regulamentului (UE) nr. 1215/2012, competența pentru o cerere suplimentară pentru repararea unui prejudiciu suplimentar care intră în domeniul de aplicare al Convenției de la Montreal ar trebui stabilită în temeiul acestei convenții ([174]).

9.2. **Termenul de introducere a acțiunii în temeiul Regulamentului (CE) nr. 261/2004**

Regulamentul (CE) nr. 261/2004 nu stabilește termene-limită pentru introducerea unei acțiuni în fața instanțelor naționale. Această chestiune ține de legislația națională a fiecărui stat membru privind prescripția. Termenul de prescripție de doi ani prevăzut de Convenția de la Montreal nu este relevant pentru acțiunile introduse în temeiul Regulamentului (CE) nr. 261/2004 și nu aduce atingere legislațiilor naționale ale statelor membre, deoarece măsurile compensatorii prevăzute de Regulamentul (CE) nr. 261/2004 nu intră în domeniul de aplicare al convenției, căci scopul lor este acela de a remedia inconvenientele suferite de pasageri, rămânând în același timp suplimentare față de sistemul de despăgubire prevăzut de convenție. Prin urmare, termenele-limită pot varia între statele membre ([175]).

10. **RĂSPUNDEREA OPERATORULUI DE TRANSPORT AERIAN ÎN TEMEIUL CONVENȚIEI DE LA MONTREAL**

Convenția pentru unificarea anumitor norme referitoare la transportul aerian internațional, cunoscută sub denumirea de „Convenția de la Montreal”, a fost semnată la Montreal la 28 mai 1999. UE este parte contractantă la această convenție, iar unele dintre dispozițiile acesteia au fost încorporate în legislația UE prin Regulamentul (CE) nr. 2027/97, care vizează protejarea drepturilor pasagerilor din transportul aerian în UE, împreună cu Regulamentul (CE) nr. 261/2004.

(a) Compatibilitatea Regulamentului (CE) nr. 261/2004 cu dispozițiile Convenției de la Montreal:

Curtea ([176]) a confirmat că cerințele privind oferirea de compensații pentru întârzierea la sosire și furnizarea de asistență în caz de întârziere la plecare sunt compatibile cu Convenția de la Montreal. În această privință, Curtea consideră că pierderea de timp inerentă unei întârzieri a zborului constituie un „inconvenient”, mai degrabă decât un „prejudiciu”, pe care Convenția de la Montreal vizează să îl remedieze. Acest raționament s-ar întemeia pe constatarea că o întârziere prea îndelungată va cauza în primul rând un inconvenient aproape identic pentru toți pasagerii, iar Regulamentul (CE) nr. 261/2004 prevede compensații standardizate și imediate, în timp ce Convenția de la Montreal prevede căi de atac care necesită o evaluare de la caz la caz a amplorii prejudiciilor cauzate și nu poate face decât obiectul unor compensații acordate ulterior pe o bază individuală. Prin urmare, Regulamentul (CE) nr. 261/2004 are întâietate față de Convenția de la Montreal. Așadar, obligația de a compensa pasagerii ale căror zboruri sunt întârziate în temeiul Regulamentului (CE) nr. 261/2004 nu intră în domeniul de aplicare al Convenției de la Montreal, ci rămâne adițională sistemului de compensații prevăzut de aceasta.

([171]) Cauza C-464/18, Ryanair, ECLI:EU:C:2019:311, punctul 36.
([172]) Cauza C-11/23, Eventmedia Soluciones SL, ECLI:EU:C:2024:194, punctul 26.
([173]) Cauza C-215/18, Primera Air Scandinavia, ECLI:EU:C:2020:235, punctul 38.
([174]) Cauza C-213/18, Guaitoli și alții, ECLI:EU:C:2019:927, punctul 44.
([175]) Cauza C-139/11, Cuadrench Moré, ECLI:EU:C:2012:741, punctul 33.
([176]) Cauza C-344/04, IATA și ELFAA, ECLI:EU:C:2006:10, punctele 43, 45, 46 și 47; Cauzele conexate C-402/07 și C-432/07, Sturgeon și alții, ECLI:EU:C:2009:716, punctul 51.

(b) Regulamentul (CE) nr. 2027/97 se aplică numai pasagerilor care călătoresc cu un „operator de transport aerian", adică o întreprindere de transport aerian care deține o licență de funcționare valabilă ([177]) în sensul articolului 2 alineatul (1) litera (b) din regulamentul respectiv.

(c) În conformitate cu articolul 17 din Convenția de la Montreal, un pasager este o persoană care a fost transportată în baza unui „contract de transport" în sensul articolului 3 din această convenție, chiar și în cazul în care nu a fost emis un document de transport individual sau colectiv ([178]).

(d) Noțiunea de „accident" în sensul articolului 17 alineatul (1) din Convenția de la Montreal, care stabilește răspunderea unui operator de transport aerian pentru prejudiciul suferit în caz de deces sau vătămare corporală a unui pasager, a fost interpretată de Curte în mai multe hotărâri, de exemplu în aceste cauze:

(i) **Situațiile de tipul vărsării unei cafele,** care se produc la bordul unei aeronave în care un obiect utilizat pentru serviciul pasagerilor a cauzat o vătămare corporală unui pasager, cum ar fi vărsarea unei cafele fierbinți, fără a fi necesar să se verifice dacă aceste situații rezultă dintr-un risc inerent transportului aerian ([179]), pot constitui un „accident".

(ii) **Căderea pe o scară** - o situație în care, dintr-o cauză nedeterminată, un pasager cade pe o scară mobilă amplasată pentru debarcarea pasagerilor unei aeronave și se rănește intră în sfera noțiunii de „accident", în sensul articolului 17 alineatul (1) din Convenția de la Montreal, inclusiv atunci când operatorul de transport aerian în discuție nu și-a încălcat obligațiile de diligență și de siguranță în această privință ([180]).

(iii) **Aterizarea violentă** - noțiunea de „accident" nu acoperă o aterizare care s-a desfășurat în conformitate cu procedurile și cu limitările operaționale aplicabile aeronavei în cauză, inclusiv toleranțele și marjele prevăzute cu privire la factorii de performanță care au un impact semnificativ asupra aterizării, precum și ținând seama de *lege artis* și de cele mai bune practici în domeniul operării aeronavelor, chiar dacă pasagerul în cauză ar percepe această aterizare ca fiind un eveniment neprevăzut ([181]).

(iv) O **vătămare psihică** cauzată unui pasager de un „accident", în sensul articolului 17 alineatul (1) din Convenția de la Montreal, care nu este legată de o „vătămare corporală", în sensul dispoziției menționate, trebuie să fie despăgubită în același mod ca o astfel de vătămare corporală, în măsura în care pasagerul vătămat demonstrează existența unei atingeri aduse integrității sale psihice, de o așa gravitate sau intensitate încât îi afectează starea sa generală de sănătate și că aceasta nu se poate estompa fără tratament medical ([182]).

(v) **Acordarea primului ajutor într-un mod inadecvat** unui pasager la bordul unei aeronave, determinând o agravare a vătămărilor corporale cauzate de un „accident" în sensul articolului 17 alineatul (1) din Convenția de la Montreal, trebuie considerată ca intrând în sfera acestui accident ([183]).

(e) Articolul 22 alineatul (2) din Convenția de la Montreal ar trebui citit împreună cu articolul 3 alineatul (3) din această convenție și interpretat în sensul că dreptul la compensație și limitarea răspunderii unui operator de transport aerian la 1 288 de drepturi speciale de tragere (DST) în caz de distrugere, pierdere, deteriorare sau întârziere a bagajelor se aplică, de asemenea, unui pasager care pretinde această compensație ca urmare a distrugerii, pierderii, deteriorării sau întârzierii bagajelor înregistrate în numele altui pasager, în cazul în bagajul respectiv conținea efectiv obiectele personale ale primului pasager. Prin urmare, fiecare pasager afectat de distrugerea, pierderea, deteriorarea sau întârzierea bagajelor înregistrate în numele altcuiva trebuie să aibă dreptul la o compensație în limita a 1 288 DST, în cazul în care acesta dovedește că obiectele sale personale se aflau într-adevăr în bagajele înregistrate. Este la latitudinea fiecărui pasager afectat de a demonstra acest lucru în mod satisfăcător în fața unui judecător național, care poate lua în considerare faptul că pasagerii sunt membri ai aceleiași familii, și-au cumpărat biletele împreună sau au călătorit împreună ([184]).

([177]) Cauza C-240/14, Prüller-Frey, ECLI:EU:C:2015:567, punctul 29.
([178]) Cauza C-6/14, Wucher Helicopter, ECLI:EU:C:2015:122, punctele 36, 37 și 38.
([179]) Cauza C-532/18, Niki Luftfahrt, ECLI:EU:C:2019:1127, punctul 43.
([180]) Cauza C-589/20, Austrian Airlines, ECLI:EU:C:2022:424, punctul 24.
([181]) Cauza C-70/20, Altenrhein Luftfahrt, ECLI:EU:C:2021:379, punctul 43.
([182]) Cauza C-111/21, Laudamotion, ECLI:EU:C:2022:808, punctul 33.
([183]) Cauza C-510/21, DB / Austrian Airlines, ECLI:EU:C:2023:550, punctul 28.
([184]) Cauza C-410/11, Espada Sanchez, ECLI:EU:C:2012:747, punctul 35.

(f) Suma prevăzută la articolul 22 alineatul (2) din Convenția de la Montreal – cu titlu de limită a răspunderii operatorului de transport aerian în caz de distrugere, de pierdere, de deteriorare sau de întârziere a bagajelor înregistrate care nu au făcut obiectul unei declarații speciale privind interesul în livrarea la destinație – constituie un plafon de despăgubire. Aceasta nu este o sumă forfetară de care pasagerul să beneficieze de drept ([185]).

(g) Articolul 22 alineatul (2) din Convenția de la Montreal – care stabilește limita răspunderii operatorilor de transport aerian pentru prejudiciul rezultat, printre altele, din pierderea bagajelor – include atât daunele materiale, cât și daunele morale ([186]). Acest articol se aplică, de asemenea, în cazul distrugerii, pierderii, deteriorării sau întârzierii în transport a scaunelor cu rotile sau a altor echipamente de mobilitate ori dispozitive de asistență înregistrate, conform definiției de la articolul 2 litera (a) din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006. În acest caz, răspunderea operatorului de transport aerian este limitată la suma menționată în paragraful precedent, cu excepția cazului în care pasagerul a dat, la momentul în care bagajul înregistrat a fost predat operatorului de transport aerian, o declarație specială de interes privind livrarea la destinație și a plătit o sumă suplimentară, dacă situația impune acest lucru.

(h) Cu privire la interpretarea articolelor 19, 22 și 29 din Convenția de la Montreal, Curtea ([187]) a considerat că un operator de transport aerian poate fi ținut răspunzător în temeiul Convenției de un angajator, în cazul unui prejudiciu rezultat dintr-o întârziere a unui zbor pe care angajații săi au fost pasageri. Prin urmare, convenția ar trebui să fie interpretată în sensul că se aplică nu numai pentru prejudiciile cauzate pasagerilor înșiși, ci și pentru prejudiciul suferit de un angajator cu care s-a încheiat o tranzacție pentru transportul internațional al unui pasager. În hotărârea sa, Curtea a adăugat că operatorilor de transport aerian li se garantează totuși faptul că răspunderea lor nu poate fi angajată peste limita aplicabilă pentru fiecare pasager, astfel cum a fost instituită prin convenție, înmulțită cu numărul de angajați/pasageri în cauză.

(i) Reclamația trebuie făcută în scris în termenele prevăzute la articolul 31 alineatul (2) din Convenția de la Montreal, sub sancțiunea inadmisibilității oricărui tip de acțiune împotriva operatorului de transport aerian. Această cerință este îndeplinită dacă reclamația este înregistrată în sistemul informatic al operatorului de transport aerian de către reprezentantul său, dacă pasagerul poate verifica exactitatea textului reclamației, astfel cum este redată în formă scrisă și introdusă în sistemul informatic și, dacă poate, după caz, să o modifice sau să o completeze sau chiar să o înlocuiască înainte de expirarea termenului prevăzut la articolul 31 alineatul (2) din convenție. În sfârșit, formularea unei reclamații nu este supusă altor cerințe de fond decât aceea că operatorul de transport aerian trebuie să i se aducă la cunoștință dauna produsă ([188]).

(j) În cazul unei cereri de reparare a unui prejudiciu care intră sub incidența articolului 19 din Convenția de la Montreal, pasagerii au posibilitatea de a alege între mai multe instanțe stabilite prin convenție în conformitate cu articolul 33: instanța de domiciliu a transportatorului, instanța locului principal de desfășurare a activității transportatorului, instanța locului în care transportatorul își are sediul prin care s-a încheiat contractul sau instanța de la locul de destinație. În acest caz, nu are importanță dacă acest loc este situat pe teritoriul UE, întrucât această jurisdicție se întemeiază pe convenția la care UE este parte.

([185]) Cauza C-86/19, Vueling Airlines, ECLI:EU:C:2020:538, punctul 35.
([186]) Cauza C-63/09, Walz, ECLI:EU:C:2010:251, punctul 39.
([187]) Cauza C-429/14, Air Baltic Corporation, ECLI:EU:C:2016:88, punctele 29 și 49.
([188]) Cauza C-258/16, Finnair, ECLI:EU:C:2018:252, punctele 31, 37, 47 și 54.