

Ce drepturi ai atunci când ți s-a anulat zborul sau ți s-a pierdut bagajul?

Într-o lume tot mai interconectată, transportul aerian joacă un rol tot mai important și cuprinde un număr tot mai mare de persoane. La nivel mondial numărul de pasageri transportați prin curse aeriene a crescut de la 2,75 miliarde în anul 2011 la circa 4,35 miliarde în anul 2023. Republica Moldova nu este o excepție de la aceste tendințe. Dacă în anul 2011 la Aeroportul Internațional Chișinău era depășit primul milion de pasageri, în anul 2024 numărul acesta urmează să depășească 4 milioane. În contextul creșterii numărului de pasageri aerieni și al complexității operațiunilor aviatice, protecția drepturilor consumatorilor în transportul aerian devine o prioritate esențială. Pasagerii care călătoresc cu avionul au drepturi bine definite în cazul în care întâmpină probleme precum anularea sau întârzierea zborurilor, refuzul la îmbarcare sau pierderea bagajelor.

În Republica Moldova, drepturile pasagerilor în transportul aerian sunt reflectate în Regulamentul privind compensarea și asistența pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 836 din 08 noiembrie 2012¹ și în Legea nr. 105 din 13.03.2003 privind protecția consumatorilor. Ambele acte explorează cadrul legal, condițiile și procedurile prin care pasagerii pot solicita remedierea prejudiciilor suferite, precum și responsabilitățile operatorilor aerieni de a asigura servicii corecte și transparente. Regulamentul dat este aplicabil în cazul zborurilor operate de pe teritoriul Republicii Moldova, indiferent de compania aeriană, precum și zborurilor operate de pe un aeroport situat într-o țară terță către un aeroport situat pe teritoriul Republicii Moldova și care este efectuat de către un operator aerian din Republica Moldova.

Totodată, Regulamentul menționat mai sus, prevederile căruia vor fi explicate în cele ce urmează, pot fi invocate de pasageri doar cu condiția că **posedă o rezervare confirmată pentru zborul respectiv** și se prezintă personal pentru înregistrare în condițiile stipulate și la ora indicată în prealabil de către operatorul aerian, sau o agenție de turism sau, în cazul în care ora nu este indicată, nu mai târziu de 45 de minute înaintea orei de plecare publicate.

În ce condiții și la ce putem pretinde în cazul întârzierilor de zbor?

Pasagerii au dreptul la compensații, informare despre drepturile lor, asistență și deservire atunci când întârzierea unui zbor peste ora de plecare prevăzută este:

1. timp de două ore, în cazul zborurilor de peste 1 500 de kilometri sau mai puțin, sau
2. timp de trei ore sau mai mult, în cazul tuturor zborurilor de peste 1 500 de kilometri și al oricăror alte zboruri cuprinse între 1 500 și 3 500 de kilometri, sau
3. timp de patru ore sau mai mult, în cazul tuturor zborurilor care nu se încadrează în primele 2 categorii.

¹ https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=110337&lang=ro

În condițiile date, pasagerilor trebuie să li se ofere **asistență** sub formă de mese și băuturi răcoritoare, direct proporționale cu timpul de așteptare. **În cazul în care ora de plecare anticipată este la cel puțin o zi după ora de plecare anunțată inițial**, pasagerii au dreptul la cazare hotelieră (când este necesară o ședere de una sau mai multe nopți sau o ședere suplimentară față de cea prevăzută de pasager), dar și la asigurarea transportului dintre aeroport și locul cazării. **În cazul în care întârzierea este de cel puțin cinci ore**, pasagerilor trebuie să li se ofere posibilitatea de rambursare, în termen de șapte zile, a întregului cost al biletului, la prețul de achiziție.

Valoarea **compensațiilor** ce poate fi solicitată de la compania avia care deservește zborul poate varia de la 250 la 600 Euro, iar valoarea dată poate fi redusă la jumătate în condițiile în care pasagerului i se propune o cursă alternativă în condițiile specificate în Tabelul 1.

Tabelul 1: Valoarea compensațiilor în cazul zborurilor cu întârziere

	Când se zboară cu cursa planificată inițial, iar întârzierea la decolare nu depășește:	Valoarea compensației	Când se oferă pasagerului un zbor alternativ a cărui oră de sosire nu depășește ora de sosire prevăzută a zborului rezervat inițial:	Valoarea compensației
1	cu două ore, pentru toate zborurile de 1500 kilometri sau mai puțin	250 Euro	cu două ore, pentru toate zborurile de 1500 kilometri sau mai puțin	125 Euro
2	cu trei ore, pentru toate zborurile cuprinse între 1500 și 3500 kilometri	400 Euro	cu trei ore, pentru toate zborurile cuprinse între 1500 și 3500 kilometri	200 Euro
3	toate zborurile care nu se încadrează în primele 2 categorii	600 Euro	cu patru ore, pentru toate zborurile care nu se încadrează în primele 2 categorii	300 Euro

Sursa: HG nr. 836 din 08-11-2012

În sensul tabelului de mai sus, mărimea distanțelor de la Aeroportul Chișinău spre diferite destinații pot fi găsite [aici](#), [aici](#), [aici](#) și [aici](#). Compensațiile menționate în Tabelul 1 se solicită de la compania care deservește zborul și se plătește în numerar, prin transfer bancar electronic, ordin de plată bancar sau cec bancar sau, cu acordul scris al pasagerului, în bonuri de călătorie și/sau alte servicii.

Ce drepturi avem și ce putem face în cazul anulării zborului?

În cazul anulării unui zbor, pasagerilor trebuie să li se ofere posibilitatea de a alege între:

1. rambursarea, în termen de șapte zile, a întregului cost al biletului, la prețul de achiziție.
2. redirectionarea, în condiții de transport comparabile, spre destinația finală, cât mai repede posibil sau
3. redirectionarea, în condiții de transport comparabile, spre destinația finală, la o dată ulterioară, la alegerea pasagerului, sub rezerva existenței unor locuri disponibile.

La anularea zborului pasagerii trebuie să beneficieze de asistență și deservire, inclusiv în eventualitatea unei redirectionări. De asemenea, pasagerii au dreptul să primească o compensație, cu următoarele excepții:

- dacă au fost informați despre anulare cu cel puțin 2 săptămâni înainte de ora de plecare prevăzută;
- dacă sunt informați despre anulare într-un interval cuprins între 14 și 7 zile înainte de ora de plecare prevăzută, și li se oferă o redirectionare care să le permită să plece cu cel mult 2 ore înainte de ora de plecare prevăzută, și să ajungă la destinația finală cu mai puțin de 4 ore după ora de sosire prevăzută;
- dacă sunt informați despre anulare cu mai puțin de 7 zile înainte de ora de plecare prevăzută, și li se oferă o redirectionare 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 2 ore după ora de sosire prevăzută.

Valoarea compensațiilor la care pot pretinde pasagerii care au parte de zboruri anulate este reflectată în Tabelul 2.

Tabelul 2: Valoarea compensațiilor în cazul zborurilor anulate

	Când zborul este anulat, cu excepția cazurilor menționate în coloana nr. 5 din prezentul tabel	Valoarea compensației	Când pasagerul este direcționat cu un zbor alternativ a cărui oră de sosire nu depășește ora de sosire prevăzută a zborului rezervat inițial:	Valoarea compensației
1	2	3	4	5
1	pentru toate zborurile de 1500 kilometri sau mai puțin	250 Euro	cu două ore, pentru toate zborurile de 1500 kilometri sau mai puțin	125 Euro
2	pentru toate zborurile cuprinse între 1500 și 3500 kilometri	400 Euro	cu trei ore, pentru toate zborurile cuprinse între 1500 și 3500 kilometri	200 Euro
3	toate zborurile care nu se încadrează în primele 2 categorii	600 Euro	cu patru ore, pentru toate zborurile care nu se încadrează în primele 2 categorii	300 Euro

Sursa: HG nr. 836 din 08-11-2012

În sensul tabelului de mai sus, mărimea distanțelor de la Aeroportul Chișinău spre diferite destinații pot fi găsite [aici](#), [aici](#), [aici](#) și [aici](#). Compensațiile menționate în Tabelul 2 se solicită de la compania care deservește zborul și se plătește în numerar, prin transfer bancar electronic, ordin de plată bancar sau cec bancar sau, cu acordul scris al pasagerului, în bonuri de călătorie și/sau alte servicii.

În momentul în care pasagerii sunt informați despre anulare, acestora trebuie să li se ofere explicații privind posibilitățile de transport alternative. Operatorul de transport aerian nu este obligat să plătească compensații dacă poate face dovada că anularea este cauzată de circumstanțe extraordinare, care nu au putut fi evitate în pofida adoptării tuturor măsurilor posibile. Sarcina dovedirii faptului că pasagerul a fost într-adevăr informat despre anularea zborului, cu indicarea momentului precis, revine operatorului de transport aerian.

În cazul anulării zborului, pasagerilor trebuie să li se ofere **asistență** sub formă de mese și băuturi răcoritoare, direct proporționale cu timpul de așteptare. **În cazul unei redirectionări în care ora de plecare anticipată este la cel puțin o zi după plecarea programată pentru zborul anulat**, pasagerii au dreptul la cazare hotelieră (când este necesară o ședere de una sau mai multe nopți sau o ședere suplimentară față de cea prevăzută de pasager), dar și la asigurarea transportului dintre aeroport și locul cazării.

Ce drepturi avem la refuzul la îmbarcare și cum evităm aceasta?

Suparezervarea este o practică frecventă a companiilor aeriene, permisă de lege, care presupune vânzarea unui număr mai mare de bilete decât locurile disponibile în avion. Acest lucru se face pentru a compensa pasagerii care nu se prezintă la îmbarcare, ceea ce reduce pierderile companiei. Totuși, dacă toți pasagerii cu bilete se prezintă, compania nu poate găzdui pe toți la bord, iar unii dintre aceștia trebuie să fie refuzați la îmbarcare.

În cazul în care compania aeriană anticipează un posibil refuz la îmbarcare, mai întâi trebuie să facă apel la voluntari dispuși să renunțe la rezervările lor, în schimbul unei indemnizații convenite de comun acord. Dacă numărul voluntarilor dispuși să renunțe la rezervările lor în favoarea altor pasageri nu este suficient, atunci operatorul de transport aerian poate să refuze îmbarcarea pasagerilor împotriva voinței acestora.

Pasagerii cărora li se refuză îmbarcarea împotriva voinței lor, au dreptul la compensații, asistență și deservire, din partea operatorului aerian, care sunt similare ca și în cazurile de anulare a zborurilor (vezi secțiunea de mai sus).

Pentru a reduce la minim sau chiar evita în totalitate riscul de a nimeri în situații de refuz la îmbarcare, sunt recomandate acțiuni precum:

- **Efectuarea check-in-ului online cât mai devreme** – de obicei, pasagerii care fac check-in online și ajung devreme la aeroport au șanse mai mici să fie refuzați la îmbarcare.
- **Aderarea la programele de fidelizare** – membrii frecvenți sau cei cu statut înalt în programele de fidelizare ale companiei au șanse mai mari de a fi tratați prioritar.
- **Evitarea zborurilor aglomerate** – în perioadele de vârf (sărbători, vacanțe de vară), riscul de suparezervare este mai mare.

Este de menționat că Regulamentul privind compensarea și asistența pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor transpune prevederile Regulamentului (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European și al Consiliului din 11 februarie 2004², care este aplicabil în statele Uniunii Europene. Respectiv, dacă în calitate de pasager aveți parte de o încălcare produsă în unul din statele UE, vă puteți apăra drepturile în aceleași condiții după cum este descris mai sus.

Cum procedăm când ne pomenim cu bagaje pierdute sau deteriorate

În caz de pierdere sau deteriorare a bagajelor, pasagerul trebuie să se adreseze companiei aeriene cu care a călătorit, precum și reprezentanților biroului "Lost and Found", înainte de a părăsi zona de sosire. Personalul acestui serviciu îl va informa pe pasager cu privire la ordinea acțiunilor și procedurilor ulterioare. Totodată, în conformitate cu politica companiei aeriene, pasagerul are dreptul de a primi o despăgubire, urmare a depunerii unei reclamații la compania aeriană.

Prin cumpărarea unui bilet de avion, pasagerul încheie, de fapt, un contract cu compania aeriană respectivă sau tur-operatorul (acesta fiind asimilat companiei aeriene), aceasta fiind responsabilă pentru toate aspectele legate de călătoria cu avionul, incluzând aici și pe cele privind bagajele pasagerilor (înregistrare, manipulare la/de la aeronava etc.).

Chiar dacă companiile aeriene sunt răspunzătoare pentru daunele aduse bagajelor pasagerilor (pierderi, deteriorări sau întârzieri), valoarea maximă a despăgubirii este limitată la 1 000 DST (Drepturi Speciale de Tragere), ceea ce reprezintă echivalentul a aproximativ 1 240 Euro. Această valoare rezultă din prevederile Convenției de la Montreal din anul 1999³, la care a aderat și Republica Moldova în anul 2008⁴.

Operatorul aerian nu este obligat să plătească compensații în cazul în care poate face dovada că anularea este cauzată de împrejurări excepționale care nu au putut fi evitate în pofida adoptării tuturor măsurilor posibile. Întârzierile, schimbările de orar sau anulările trebuie considerate drept circumstanțe extraordinare doar dacă: i) prin natura sau originea lor nu sunt inerente exercitării normale a activității transportatorului aerian; ii) nu se află sub controlul transportatorului aerian; iii) nu ar fi putut fi evitate, în pofida tuturor măsurilor rezonabile luate. Cu toate acestea, obligațiile pentru o îngrijire și asistență trebuie să fie respectate chiar în astfel de situații.

² <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/RO/TXT/?uri=CELEX%3A32004R0261>

³ Convenția de la Montreal din 1999 este un tratat internațional care stabilește răspunderea companiilor aeriene pentru daunele suferite de pasageri, bagaje și marfă în cadrul transportului internațional, asigurând drepturi de despăgubire și protecție în caz de întârzieri, anulări și alte incidente, link la textul convenției:
<https://www.iata.org/en/programs/passenger/mc99/>

⁴ https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=10617&lang=ro

Ca și regulă generală, în cazul apariției unei probleme, un pasager este recomandabil să facă următorii pași:

1. **Identificarea problemei** – în funcție de situație – întârziere, anulare, refuz la îmbarcare sau pierderea bagajului – este important să se înțeleagă drepturile specifice care se aplică.
2. **Documentarea situației** – pasagerul trebuie să păstreze toate documentele legate de zbor, inclusiv bilete, carduri de îmbarcare și chitanțe pentru cheltuieli necesare (mâncare, cazare), în cazul întârzierii sau anulării zborului. Este util să facă și fotografii sau să înregistreze conversații relevante, atunci când este posibil.
3. **Contactarea companiei aeriene sau operatorului de turism** – primul pas oficial este să discute direct cu reprezentanții companiei aeriene sau a companiei de turism, fie la biroul din aeroport, fie prin canalele de suport. În unele cazuri, companiile pot oferi despăgubiri, rerutări sau alte soluții pe loc.
4. **Solicitarea formală de despăgubire** – dacă problema nu este rezolvată pe loc, pasagerul poate depune o cerere formală de despăgubire adresată companiei aeriene, specificând detaliile zborului și cerând compensația la care este îndreptățit. Multe companii au formulare online pentru astfel de cereri. Dacă cererea nu primește răspuns sau despăgubirea este refuzată fără motive justificate, pasagerul poate contacta o autoritate națională sau europeană de protecție a drepturilor pasagerilor.
5. **Contactarea Autorității Aeronautice Civile / autorității aeronautice din țara de plecare a zborului după caz** - pasagerii afectați își vor realiza dreptul la petiționare solicitând autorității publice să investigheze cazul și să oblige compania aeriană la respectarea drepturilor minime.
6. **Utilizarea platformelor de mediere sau consultanță juridică** – adițional, în cazul unui conflict cu compania aeriană, pasagerul poate apela la servicii de mediere oferite de organizații specializate în drepturile pasagerilor, care pot ajuta cu depunerea unei reclamații formale sau chiar cu acțiuni juridice, dacă este necesar.
7. **Totodată, pasagerul are și opțiunea de a depune o acțiune civilă și a acționa în instanța de judecată compania**, în special dacă consideră că, adițional recuperării prejudiciului material, se impune și recuperarea unui prejudiciu moral.

Campania națională de informare a consumatorilor