

# Drepturile pasagerilor pe transportul aerian Regulamentul (CE) nr. 261/2004

Drepturile pasagerilor pe transportul aerian sunt reglementate la nivel comunitar prin [Regulamentul \(CE\) nr. 261/2004](#).

## Regulamentul (CE) nr. 261/2004

Regulamentul dorește să ofere protecție pasagerilor pe transportul aerian. În acest sens, Regulamentul stabilește drepturile minime ale pasagerilor pentru cazurile identificate în acesta.

### În ce cazuri se aplică prevederile Regulamentului?

• Regulamentul se aplică atunci când are loc unul din următoarele **incidente**:

- [refuz la imbarcare](#);
- [anulare zbor](#);
- [întârziere prelungită](#);
- [declasare](#);
- [neinformare pasageri](#).

• Regulamentul se aplică în cazul **zborurilor** care:

- pleacă de pe un aeroport situat pe teritoriul unui stat membru; sau care
- pleacă de pe un aeroport situat într-un stat care nu este membru al UE spre un aeroport comunitar, iar zborurile sunt efectuate de transportatori UE.

### Care sunt pasagerii care pot beneficia de prevederile Regulamentului?

Orice pasager aflat într-una din situațiile menționate mai sus, indiferent de naționalitate ori de cetățenie (indiferent dacă este sau nu cetățean al unui stat membru UE).

### Când nu se aplică prevederile Regulamentului?

Regulamentul nu se aplică în cazurile în care pasagerii călătoresc gratuit sau la un tarif redus, care nu este disponibil direct sau indirect publicului. Cu toate acestea, Regulamentul se aplică atunci când pasagerii au bilete emise de un transportator aerian sau de un tour operator în cadrul unui program de fidelizare a clienților sau al unui alt program comercial.

Regulamentul nu se aplică în cazul în care pasagerii călătoresc cu elicopterul sau cu o cursă charter privată.

Regulamentul nu se aplică, de asemenea, în situații precum: bagaje pierdute, avariate, întârziate; accidentarea pasagerilor; alte probleme generale ce pot apărea în relația pasager-linii aeriene.

### **Atenție!**

În cazul situațiilor menționate mai sus, când nu se aplică prevederile Regulamentului, pot fi contactate centrele europene ale consumatorilor, aflate în fiecare stat membru al UE.

În România, Centrul European al Consumatorilor – APC România are următoarea adresă: Bd. Nicolae Balcescu, nr. 32-24, et. 4, ap. 16, sector 1, cod 010055, București, tel/fax: +40 (0) 21 315.71.49, e-mail: [office@apc-romania.ro](mailto:office@apc-romania.ro), web: [www.apc-romania.ro](http://www.apc-romania.ro)

O listă cu toate Centrele Europene precum și cu datele de contact ale acestora, puteți găsi la: [http://ec.europa.eu/consumers/redress/ecc\\_network/webcenters\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/redress/ecc_network/webcenters_en.htm).

### **Ce drepturi prevede Regulamentul pentru pasageri?**

Regulamentul prevede pentru pasageri următoarele [drepturi](#):

- de a fi informați;
- de a primi asistență (mese, băuturi răcoritoare, cazare, transport, telefon/fax);
- de a li se rambursa contravaloarea biletului;
- de a fi redirecționați;
- de a primi compensare.

Dacă doriți o mai bună înțelegere a drepturilor Dvs., puteți consulta [Ghidul informativ \(Întrebări și Răspunsuri\)](#) elaborat de Comisia Europeană în urma întâlnirilor dintre reprezentanții Comisiei, ai autorităților competente cu supravegherea aplicării Regulamentului și ai companiilor aeriene.

### **Care sunt autoritățile competente să asigure respectarea Regulamentului?**

Prin [Hotărârea Guvernului nr. 1912/2006](#), ANPC a fost desemnată ca organism național responsabil cu luarea măsurilor pentru asigurarea aplicării Regulamentului. ANPC este competentă să instrumenteze reclamațiile care se referă la un incident ce a avut loc pe teritoriul României, reclamații ce pot fi primite atât de la pasageri cu cetățenie română cât și de orice alți pasageri care beneficiază de prevederile Regulamentului.

Fiecare stat membru este obligat să desemneze un organism responsabil cu luarea măsurilor pentru asigurarea aplicării Regulamentului. Lista organismelor responsabile din toate statele membre poate fi descărcată: ..

### **Ce ar trebui să facă un pasager care consideră că nu i-au fost respectate drepturile?**

**Dacă un pasager apreciază că i-au fost încălcate drepturile prevăzute în Regulament, recomandăm să adreseze mai întâi o reclamație companiei aeriene în cauză.**

În cazul în care nu este mulțumit de răspunsul primit sau nu a primit niciun răspuns, să depună o reclamație la ANPC (dacă incidentul a avut loc pe teritoriul României) sau la organismul național competent din țara în care a avut loc incidentul (completarea formularului de reclamație în limba engleză).

Dacă reclamația se referă la un incident care nu a avut loc pe teritoriul României, dar pasagerul preferă (de exemplu, din motive lingvistice sau din alte motive) să depună reclamația la ANPC, autoritatea noastră o poate transmite organismului competent.

Reclamațiile se acceptă numai în scris. Vă recomandăm să completați [formularul](#) bilingv (română - engleză) de reclamație, la care să atașați copii ale cartei de îmbarcare, dacă este cazul, sau ale biletelor ori ale corespondenței purtate precum și orice alte copii pe care le considerați relevante pentru cazul respectiv.

Reclamația poate fi transmisă la sediile comisariatelor județene pentru protecția consumatorilor sau la Comisariatul pentru Protecția Consumatorilor al Municipiului București.