

# Rezumat al drepturilor pasagerilor care călătoresc cu autobuzul și autocarul<sup>1</sup>

Regulamentul (UE) nr. 181/2011 (denumit în continuare „regulamentul”) intră în vigoare la 1 martie 2013.

Aceasta prevede un set minim de drepturi pentru pasagerii care călătoresc cu autobuzul și autocarul în cadrul Uniunii Europene.

În principiu, regulamentul se aplică „serviciilor regulate” (cu alte cuvinte, serviciilor furnizate la intervale specificate și pe rute specificate, pasagerii fiind îmbarcați și debarcați la puncte de oprire prestabilite) pentru categorii nespecificate de pasageri, în cazul cărora punctul de îmbarcare sau de debarcare a pasagerilor se află pe teritoriul unui stat membru<sup>2</sup>.

Următoarele drepturi de bază se vor aplica în cazul tuturor serviciilor regulate, indiferent de lungimea planificată a traseului:

- condiții de transport nediscriminatorii;
- accesul la transport pentru persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă fără costuri suplimentare, precum și despăgubiri financiare în cazul pierderii sau deteriorării echipamentului de mobilitate al acestora;
- norme minime privind informarea tuturor pasagerilor înainte de călătorie și în timpul acesteia, precum și informații generale referitoare la drepturile lor;
- un mecanism de gestionare a reclamațiilor de către transportatori care să fie disponibil pentru toți pasagerii;
- organisme naționale independente în fiecare stat membru, responsabile cu aplicarea regulamentului și impunerea de sancțiuni atunci când este cazul.

În plus, următoarele drepturi sunt aplicabile serviciilor regulate în cazul în care lungimea planificată a traseului este de minimum 250 km (denumite în continuare „servicii regulate pe distanțe lungi”):

---

<sup>1</sup> Rezumat elaborat în conformitate cu articolul 25 alineatul (2) din Regulamentul (UE) nr. 181/2011 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]. Prezentul rezumat nu este obligatoriu din punct de vedere juridic.

<sup>2</sup> În plus, unele drepturi se aplică și așa-numitelor „servicii ocazionale”, în cazul cărora grupul de pasageri este constituit la inițiativa clientului sau chiar a transportatorului, cu condiția ca punctul inițial de îmbarcare sau punctul final de debarcare a pasagerului să fie situat pe teritoriul unui stat membru:

- a) condiții de transport nediscriminatorii;
- b) furnizarea de bilete (electronice) sau de orice alte documente care dau dreptul la transport;
- c) despăgubiri și asistență în caz de deces, vătămare corporală, pierderi sau daune provocate de accidente;
- d) compensație financiară pentru pierderea sau deteriorarea echipamentelor de mobilitate ale pasagerilor cu handicap și ale pasagerilor cu mobilitate redusă.

- furnizarea de bilete (electronice) sau de orice alte documente care dau dreptul la transport;
- despăgubiri și asistență în caz de deces, vătămare corporală, pierderi sau daune provocate de accidente;
- informarea pasagerilor în cazul anulării serviciului sau al unei întârzieri la plecare;
- dreptul la rambursarea prețului întreg al biletului sau la redirectionare în caz de anulare sau întârziere prelungită;
- asistență adecvată în cazul anulării sau al întârzierii prelungite (se aplică numai atunci când durata programată a călătoriei este de peste 3 ore);
- despăgubire de până la 50% din prețul biletului dacă transportatorul nu a oferit pasagerului posibilitatea de a alege între rambursarea prețului biletului sau redirectionarea în caz de anulare sau întârziere prelungită;
- asistență specifică fără costuri suplimentare pentru persoanele cu handicap și pentru persoanele cu mobilitate redusă atât în terminalele de autobuz, cât și la bord.

Statele membre pot totuși să acorde, într-un mod transparent și nediscriminatoriu, o derogare de la aceste drepturi suplimentare serviciilor regulate strict interne pentru o perioadă de cel mult patru ani, care poate fi reînnoită o singură dată (adică pentru maximum 8 ani).

În fine, statele membre pot să acorde, într-un mod transparent și nediscriminatoriu, o derogare de la aplicarea dispozițiilor întregului regulament pentru o perioadă de cel mult de patru ani, care poate fi reînnoită o singură dată (adică pentru maximum de 8 ani) în cazul serviciilor regulate în care o parte semnificativă a serviciilor (inclusiv cel puțin o oprire programată), se desfășoară în afara Uniunii Europene.

## **Prezentare generală a drepturilor pasagerilor care călătoresc cu autobuzul și autocarul**

### **1) Dreptul la condiții de transport nediscriminatorii**

Toate persoanele au dreptul de a nu fi discriminate, direct sau indirect, pe baza naționalității sau a locului de reședință al transportatorilor sau al vânzătorilor de bilete pe teritoriul Uniunii, atunci când cumpără bilete pentru servicii de transport de pasageri cu autobuzul și autocarul.

În cazul serviciilor regulate pe distanțe lungi, transportatorul trebuie să elibereze pasagerului un bilet (care poate fi emis și în format electronic), cu excepția cazurilor în care există alte documente care dau dreptul la transport.

### **2) Dreptul la informare**

Toți pasagerii care călătoresc apelând la servicii regulate de transport cu autobuzul și autocarul au dreptul la informații adecvate pe parcursul întregii lor călătorii. Acest drept

include dreptul de a fi informați cu privire la drepturile pasagerilor, precum și datele de contact ale organismelor naționale responsabile de aplicarea legii.

Toate informațiile generale pertinente și condițiile de transport trebuie să fie disponibile în formate accesibile pentru persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă (de exemplu, caractere de mari dimensiuni, limbaj simplu și clar, Braille, benzi audio).

În plus, pentru serviciile regulate pe distanțe lungi, transportatorul sau, după caz, organismul de administrare a terminalului trebuie să informeze pasagerii care pleacă din terminale în caz de anulare sau întârziere la plecare cu privire la situație cât mai curând posibil și, în orice caz, nu mai târziu de 30 de minute de la ora de plecare prevăzută, precum și cu privire la ora de plecare estimată de îndată ce această informație este disponibilă. În cazul în care pasagerii pierd un serviciu de legătură din cauza unei anulări sau a unei întârzieri, transportatorul sau, după caz, organismul de administrare a terminalului, depune eforturi rezonabile pentru a-i informa cu privire la legăturile alternative. În măsura în care este posibil, transportatorul trebuie să furnizeze aceste informații pasagerilor și prin mijloace electronice, dacă pasagerii au solicitat acest lucru și au furnizat datele de contact necesare respectivului transportator.

### **3) Dreptul la despăgubire și asistență în caz de accidente**

În cazul serviciilor regulate pe distanțe lungi, pasagerii au dreptul la despăgubire în caz de deces, vătămare corporală, precum și în caz de pierdere sau deteriorare a bagajelor din cauza unor accidente produse în urma utilizării serviciilor de transport cu autobuzul și autocarul. Condițiile și valoarea despăgubirii sunt reglementate de legislația națională aplicabilă, în regulament fiind prevăzute numai anumite valori minime. Această despăgubire financiară nu este automată, ci trebuie solicitată prin instanțele naționale.

În plus, transportatorul trebuie să asigure o asistență rezonabilă și proporțională care să acopere nevoile imediate de ordin practic ale pasagerilor care, după accident, călătoresc utilizând servicii regulate pe distanțe lungi. O astfel de asistență include, atunci când este necesar, cazare, hrană, îmbrăcăminte, transport și facilitarea acordării primului ajutor.

### **4) Dreptul la continuarea călătoriei, redirecționare și rambursare în cazul anulării sau al întârzierii prelungite**

În cazul serviciilor regulate pe distanțe lungi<sup>3</sup>, dacă există o rezervare peste limita locurilor disponibile sau dacă transportatorul estimează, în mod rezonabil, întârzieri de peste 120 de minute față de ora programată de plecare sau anularea serviciului, pasagerii au dreptul de a alege între:

- redirecționarea către destinația finală, fără costuri suplimentare, în cel mai scurt timp posibil și în condiții comparabile și

---

<sup>3</sup> Această dispoziție nu se aplică pasagerilor care dețin bilete deschise atâta timp cât ora plecării nu este precizată, cu excepția pasagerilor care dețin un permis de călătorie sau un abonament.

- rambursarea prețului întreg al biletului însoțită, după caz, de un transport de întoarcere gratuit, în cel mai scurt timp posibil, până la punctul inițial de plecare prevăzut în contractul de transport.

Același drept de a alege se aplică dacă serviciul este anulat sau are o întârziere de peste 120 de minute la plecarea dintr-o stație de autobuz.

Pasagerul are dreptul la o despăgubire în valoare de până la 50% din prețul biletului dacă, în situația menționată mai sus, transportatorul nu îi oferă acestuia fie rambursarea, fie redirecționarea.

Acest drept la despăgubire și eventuala rambursare a biletului nu împiedică pasagerii să solicite despăgubiri în conformitate cu legislația națională, în fața unei instanțe naționale pentru prejudiciile rezultate în urma anulării sau a întârzierii unor servicii regulate.

În cazul în care autobuzul sau autocarul se strică în cursul călătoriei, transportatorul trebuie să trimită un alt autobuz sau autocar la locul în care autobuzul sau autocarul inițial s-a stricat, fie pentru a continua serviciul și pentru a transporta pasagerii până la destinație, fie pentru a-i transporta până la un terminal sau punct de așteptare adecvat de unde este posibilă continuarea călătoriei.

## **5) Dreptul la asistență în cazul anulării sau întârzierii plecărilor**

În cazul unui serviciu regulat pe distanțe lungi cu o durată de peste trei ore, în situația anulării sau ca urmare a unei întârzieri de peste 90 de minute, pasagerii au dreptul la asistență adecvată: inclusiv gustări, mese și băuturi răcoritoare, precum și, dacă este necesar, cazare (transportatorii pot limita costul total al cazării la 80 de euro pe noapte pentru maximum două nopți și nu sunt obligați să acopere costurile de cazare în cazul în care anularea sau întârzierea este cauzată de condiții meteorologice neprielnice sau de catastrofe naturale majore).

## **6) Drepturile persoanelor cu handicap și ale persoanelor cu mobilitate redusă<sup>4</sup>**

Pe lângă drepturile generale ale pasagerilor, persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă au următoarele drepturi atunci când utilizează servicii regulate de transport cu autobuzul și autocarul, pentru a le permite acestora să beneficieze de aceleași posibilități de a călători ca ceilalți cetățeni.

### **(a) Dreptul de a avea acces la transport pentru persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă fără costuri suplimentare**

Transportatorii, agenții de voiaj și operatorii de turism nu pot solicita unei persoane cu handicap sau unei persoane cu mobilitate redusă să plătească nicio taxă suplimentară pentru rezervări și bilete.

---

<sup>4</sup> Statele membre pot scuti serviciile regulate interne de la aplicarea dispozițiilor aplicabile persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă, cu condiția să se asigure că nivelul de protecție a acestor persoane în legislația lor națională este cel puțin egal cu cel prevăzut în regulament

Aceștia nu au nici dreptul de a refuza să accepte rezervări, să furnizeze bilete ori să ia la bord călători pe motiv de handicap sau de mobilitate redusă. Se pot face excepții numai atunci când transportul persoanei cu handicap sau al persoanei cu mobilitate redusă în cauză nu se poate desfășura în conformitate cu legislația aplicabilă privind siguranța pasagerilor și cerințele aplicabile în materie de sănătate și siguranță ale autorităților competente sau atunci când modul de proiectare al autobuzului, autocarului sau infrastructurii de transport face imposibil transportul unei astfel de persoane într-un mod sigur și fezabil din punct de vedere operațional.

În cazul serviciilor regulate pe distanțe lungi, dacă transportatorul, agentul de voiaj sau operatorul de turism refuză să accepte o rezervare, să furnizeze un bilet sau să ia la bord un pasager pe criteriile menționate mai sus, acesta trebuie să informeze imediat pasagerul cu privire la motivele refuzului și, la cererea pasagerului, să ofere aceste informații în scris. În plus, în cazul refuzului de a accepta rezervarea sau de a pune la dispoziție un bilet, acesta informează persoana în cauză cu privire la orice serviciu alternativ acceptabil oferit de către transportator. Dacă motivele pentru care a fost refuzată rezervarea sau îmbarcarea respectivului pasager pot fi îndepărtate prin prezența unei persoane care poate oferi asistența necesară, pasagerul poate cere să fie însoțit, în mod gratuit, de o persoană aleasă de el.

În cazul serviciilor regulate pe distanțe lungi, dacă o persoană cu handicap sau o persoană cu mobilitate redusă deține un bilet sau o rezervare, a informat în mod corespunzător transportatorul cu privire la nevoile sale specifice și cu toate acestea îi este refuzată îmbarcarea pe motiv de handicap sau de mobilitate redusă, respectiva persoană poate alege între rambursare și redirectionare, aceasta din urmă fiind condiționată de disponibilitatea unor servicii de transport adecvate.

Transportatorii și operatorii terminalelor trebuie să ofere condiții de acces nediscriminatorii pentru transportul persoanelor cu handicap și al persoanelor cu mobilitate redusă. Aceste condiții trebuie să fie puse la dispoziția publicului și să fie distribuite fizic la cererea pasagerilor.

#### **(b) Dreptul la asistență specială**

În cazul serviciilor regulate pe termen lung, transportatorii și organismele de administrare a terminalelor trebuie să asigure, în limitele competențelor lor, asistență gratuită persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă.

Persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă trebuie să informeze transportatorul în legătură cu nevoile lor specifice cu cel puțin 36 de ore înainte de momentul în care este necesară asistența și trebuie să se prezinte la punctul desemnat al terminalului de autobuz la ora stabilită înainte de ora plecării (dar nu cu mai mult de 60 de minute înainte).

### **(c) Dreptul la despăgubire în caz de pierdere sau de deteriorare a echipamentelor de mobilitate**

În cazul în care un transportator sau un operator de terminal a provocat pierderea sau deteriorarea unui echipament de mobilitate (scaun cu roțile și alte dispozitive de asistare), acesta trebuie să plătească o despăgubire egală cu costul de înlocuire a respectivului echipament sau cu costul reparației (cu condiția ca repararea echipamentului să fie posibilă).

Dacă este necesar, acesta trebuie să depună toate eforturile pentru înlocuirea temporară a echipamentului de mobilitate pierdut sau deteriorat.

### **7) Dreptul de a depune reclamații la transportatori și la organismele naționale de aplicare a legii**

Pasagerii pot depune reclamații la transportator în termen de 3 luni de la data la care a fost prestat sau ar fi trebuit să fie prestat serviciul regulat. În termen de o lună de la data primirii plângerii, transportatorul trebuie să informeze pasagerul dacă plângerea sa este considerată întemeiată, este respinsă sau este încă analizată. Transportatorul trebuie să furnizeze răspunsul final în termen de 3 luni de la data primirii reclamației.

Termenele menționate anterior nu se aplică aspectelor legate de despăgubirea pentru deces, vătămare corporală sau pierdere și deteriorare a bagajelor în caz de accidente.

### **8) Asigurarea aplicării drepturilor călătorilor**

Fiecare stat membru trebuie să desemneze unul sau mai multe organisme naționale responsabile cu punerea în aplicare a drepturilor menționate în regulament.

Organismul național de punere în aplicare este responsabil cu punerea în aplicare a regulamentului în ceea ce privește serviciile regulate cu plecare din puncte situate pe teritoriul respectivului stat membru și serviciile regulate dintr-o țară terță către respectivele puncte.

Pasagerii pot depune reclamații cu privire la încălcarea regulamentului la organismul național corespunzător de punere în aplicare. Un stat membru poate decide ca pasagerii să depună plângere, ca prim pas, la transportator, caz în care organismul național de punere în aplicare va avea rol de organism de apel pentru plângerile nesoluționate.