

Juanita GOICOVICI

Dreptul relațiilor dintre profesioniști și consumatori

Curs universitar

Editura
Stamangiu
2022

CAPITOLUL AL XIV-LEA. DREPTURILE CONSUMATORULUI ÎN CONTRACTELE DE TRANSPORT AERIAN DE PASAGERI

§1. Sfera materială/personală de aplicare a dispozițiilor Regulamentului (CE) nr. 261/2004

1.1. Situații exceptate și situații incluse

Tributară unei viziuni contractualiste, sfera materială/personală de aplicare a dispozițiilor Regulamentului (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^[1] depinde, în principiu, de existența unui nex contractual între consumator și operatorul de transport aerian de pasageri^[2]. Dreptul pasagerilor de a obține despăgubiri (pentru neexecutarea conformă a obligațiilor operatorului de transport aerian) devine relevant în împrejurări precum: cazul anulării/restricționării zborurilor^[3]; întârzierea zborurilor; pierderea bagajelor; refuzul îmbarcării (emis de operatorul de transport aerian în cazuri neasimilate forței majore/din rațiuni operaționale); neacordarea de asistență pe aeroport; zbor supra-rezervat; repartizarea la o clasă de zbor superioară (cu obligarea pasagerului la suportarea diferenței de costuri) sau inferioară; ratarea zborului de legătură. Conform explicațiilor inserate în considerentul (18) al Regulamentului nr. 261/2004^[4], „Deservirea pasagerilor care așteaptă un zbor alternativ sau întârziat poate fi limitată sau refuzată în cazul în care deservirea în sine ar putea cauza o întârziere suplimentară”.

Prin prisma sferei materiale/personale de aplicare a prevederilor Regulamentului nr. 261/2004, astfel cum este aceasta circumstanțiată în cuprinsul art. 3 alin. (1), se cuvine reținut că dispozițiile sale se aplică în cazul:

(a) pasagerilor^[5] care pleacă de pe un aeroport situat pe teritoriul unui stat membru în care se aplică tratatul (Tratatul de instituire a Comunității Europene, în prezent Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene – n.n., J.G.);

[1] J.O. L 46 din 17 februarie 2004.

[2] W. VERHEYEN, B. DIKKER, *10 years of 261/2004: any excuses left?*, în *European Transport Law*, vol. 50, nr. 6/2015.

[3] J. STUYCK, *Indemnisation pour les passagers de vols retardés en Europe*, în *La Semaine Juridique, Édition Générale*, nr. 7/2010; G. HINDRIKS, *Bumped into Differences on the Possibility of the Air Passenger to Claim Further Compensation*, în *Journal of European Consumer and Market Law*, vol. 9, nr. 3/2020, p. 116-119.

[4] W. VERHEYEN, J. HÖRNIG, *The Right to Safe Transport + Air Passenger Rights After COVID-19*, în *European Review of Private Law*, vol. 29, nr. 4/2021, p. 659-688; R. ABEYRATNE, *The airline passenger's right to flight information at airports*, în *European Transport Law*, vol. 47, nr. 4/2012; P. MARKOVA, *Consumer Protection while Travelling – Enforcement of Air Passenger Rights during „Extraordinary Circumstances” in Light of Regulation (EC) No 261/2004*, în *Journal of European Consumer and Market Law*, vol. 8, nr. 3/2019, p. 114-118.

[5] C. VAN DAM, *Air Passenger Rights after Sturgeon*, în *Air and Space Law*, vol. 36, nr. 4-5/2011; M. PAVLIHA, *Enlightenment of the European Attitude Towards Passenger Rights: In dubio pro consumatore*, în *European Transport Law*, vol. 48, nr. 3/2013; R. PAZOS, *The Right to a Compensation in Case of Long Delay of Flights: A Proposal for a Future Reform*, în *European Review of Private Law*, vol. 27, nr. 4/2019, p. 695-717; R. PAZOS, *El*

(b) pasagerilor care pleacă de pe un aeroport situat într-o țară terță către un aeroport situat pe teritoriul unui stat membru în care se aplică tratatul, exceptând cazurile în care aceștia au primit indemnizații sau compensații și au beneficiat de asistență în țara terță respectivă, în cazul în care operatorul efectiv de transport aerian al zborului respectiv este un operator de transport dintr-un stat membru al Uniunii Europene.

Conform condițiilor specificate în textul art. 3 alin. (2) din regulament, dispozițiile alin. (1) se aplică „sub rezerva ca pasagerii:

(a) să aibă o rezervare confirmată pentru zborul respectiv și, cu excepția cazului de anulare menționat în articolul 5, să se prezinte personal pentru înregistrare,

– în condițiile stipulate și la ora indicată în prealabil și în scris (inclusiv prin mijloace electronice) de către operatorul de transport aerian, operatorul de turism sau un agent de voiaj autorizat

sau, în cazul în care ora nu este indicată,

– nu mai târziu de 45 de minute înaintea orei de plecare publicate;

(b) au fost transferați de către un operator de transport aerian sau un operator de turism de la zborul pentru care au avut o rezervare la un alt zbor, indiferent de motiv”.

Situațiile exceptate de sub incidența normelor Regulamentului nr. 261/2004 se referă la serviciile de transport care nu se adresează consumatorilor; de asemenea, sunt excluse serviciile de transport cu elicoptere ori altfel de dispozitive de zbor decât aeronavele cu aripi fixe. Astfel, după cum se menționează expres în textul art. 3 alin. (3) și (4) din regulament, dispozițiile acestuia „nu se aplică pasagerilor care călătoresc gratuit sau la un tarif redus, care nu este disponibil direct sau indirect publicului. Cu toate acestea, prezentul regulament 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. (4) Prezentul regulament se aplică numai pasagerilor transportați cu aeronave motorizate cu aripi fixe”.

În textul art. 3 alin. (5) din Regulamentul nr. 261/2004 se specifică faptul că acesta este aplicabil, în principiu, în materia raporturilor contractuale B2C dintre operatorii de servicii de transport aerian de pasageri și consumatorii beneficiari ai acestor servicii^[1], însă rămâne aplicabil și în absența unei legături contractuale directe între operatorul de transport aerian și pasager, cât timp operatorul acționează în numele profesionistului (de regulă, o altă companie de transport aerian) care a contractat direct cu pasagerul respectiv, arătându-se că regulamentul european „se aplică tuturor operatorilor efectivi de transport aerian care asigură transportul pasagerilor menționați la alineatele (1) și (2). În cazul în care un operator efectiv de transport aerian^[2] care nu are un contract cu pasagerul își execută obligațiile în conformitate cu prezentul regulament, atunci se consideră că acesta acționează astfel în numele persoanei care are un contract cu pasagerul respectiv”.

derecho a compensación por retraso en la normativa europea de transporte aéreo de pasajeros, în InDret, vol. 2/2017; T. PANTAZI, „I Know that I Know Nothing”: *Extraordinary Circumstances in Air Passenger Rights Regulation*, în *European Review of Private Law*, vol. 28, nr. 5/2020, p. 1093-1112.

^[1] A. PAP, *Transportul aerian și drepturile pasagerilor în legislația Uniunii Europene. Sinteze de jurisprudență*, Ed. Universul Juridic, București, 2016, p. 7-9.

^[2] C. GINTER, K. HÄRGINEN, A. LINNTAM, *Passengers Are Not Automatically Responsible for Fines Imposed on Airlines Estonian Court Declares a Lufthansa Standard Term Unfair*, în *European Review of Private Law*, vol. 27, nr. 5/2019, p. 985-993.

O altă categorie de situații (contractuale) exceptate din sfera materială de aplicare a Regulamentului nr. 261/2004 o reprezintă pachetele de servicii turistice reglementate prin norme speciale, și anume prin 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^[1], aceste specii de contracte B2C revenind în perimetrul de incidență al Regulamentului nr. 261/2004 în ipotezele în care pachetul de servicii turistice este anulat din motive ce țin de anularea zborului; în textul art. 3 alin. (6) din regulament se menționează că acesta nu aduce atingere drepturilor pasagerilor prevăzute în Directiva privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate și nu se aplică în cazurile în care un pachet de servicii turistice este anulat din alte motive decât anularea zborului.

Rezumând aceste aserțiuni, se poate evidenția că dispozițiile Regulamentului nr. 261/2004 devin incidente pentru următoarele categorii de pasageri:

(a) dacă zboară pe teritoriul Uniunii Europene (indiferent dacă zborul este operat de o companie din Uniune sau din afara acesteia);

(b) dacă aterizează pe un aeroport din Uniunea Europeană venind din afara Uniunii, iar cursa este operată de o companie din Uniune;

(c) dacă decolează de pe un aeroport din Uniunea Europeană către o țară din afara Uniunii, indiferent dacă zborul este operat de o companie din Uniune sau din afara acesteia;

(d) dacă pasagerul nu a primit deja anumite compensații (despăgubiri, redirectionare, asistență din partea companiei aeriene) pentru probleme legate de zbor în baza legislației relevante a unei țări din afara spațiului Uniunii Europene.

1.2. Noțiunea de „rezervare confirmată”

În practica judiciară^[2] s-a ridicat problema de a stabili dacă, în ipotezele contractării unor pachete de servicii turistice incluzând servicii de transport aerian^[3], ar putea fi reținută confirmarea rezervării, dacă documentul transmis pasagerilor de operatorul serviciilor turistice conținea informații cu privire la orarul zborurilor, diferite de cele pe care operatorul de transport aerian le transmisese ultima dată operatorului de servicii turistice, în contextul în care aceste din urmă informații actualizate privitoare la orarul

^[1] Textul integral al Directivei (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 (J.O. L 326 din 11 decembrie 2015) poate fi consultat la adresa <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ro/TXT/?uri=CELEX%3A32015L2302>, accesată la 4 ianuarie 2022.

^[2] A se vedea Hotărârea C.J.U.E. din 21 decembrie 2021 în cauzele conexe C-146/20, C-188/20, C-196/20 și C-270/20, AD și alții c. Corendon Airlines și alții, JG și alții c. OP, acționând în calitate de lichidator al Azurair GmbH, cu participarea alltours flugreisen GmbH, Eurowings GmbH c. flightright GmbH și AG și alții c. Austrian Airlines AG, EU:C:2021:1038, cereri de decizie preliminară formulate de Landesgericht Korneuburg (Tribunalul Regional din Korneuburg, Austria) și de Landgericht Düsseldorf (Tribunalul Regional din Düsseldorf, Germania). Textul integral al hotărârii este disponibil la adresa <https://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=singur%2Bzbor%2Bintoarcere&docid=251508&pageIndex=0&doclang=RO&mode=req&dir=&occ=first&part=1&cid=2456640#ctx1>, accesată la 4 ianuarie 2022.

^[3] I. KONING, *The Enforcement of Airline Passengers' Rights in Europe*, disponibil la adresa https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2456147, accesată la 19 ianuarie 2022.

zborurilor nu fuseseră transmise direct pasagerilor respectivi, astfel încât aceștia nu dispuneau decât de informațiile conținute în documentul transmis de operatorul de servicii turistice.

În această privință, trebuie amintit că problematica existenței unei „rezervări confirmate” interesează din perspectiva sferei de incidență a prevederilor Regulamentului nr. 261/2004, întrucât art. 3 din acest regulament reglementează domeniul său de aplicare impunând, în temeiul alin. (2) lit. (a), ca pasagerul să dispună de o rezervare confirmată pentru zborul respectiv. Regulamentul nr. 261/2004 nu definește sintagma „rezervare confirmată”, descriind, în schimb, noțiunea de „rezervare” prin prisma existenței unui document doveditor; noțiunea de „rezervare” a zborului/locului este definită în art. 2 lit. (g) din acest regulament ca referindu-se faptul că „pasagerul posedă un bilet sau un alt document doveditor, care indică faptul că rezervarea a fost acceptată și înregistrată de operatorul de transport aerian sau de operatorul de turism”. Din această definiție rezultă că o rezervare poate fi constituită dintr-un „alt document doveditor” care atestă faptul că rezervarea a fost acceptată și înregistrată fie de operatorul de transport aerian, fie de operatorul de servicii turistice; rezultă, astfel, din textul citat, că o rezervare acceptată și înregistrată de operatorul de servicii turistice (cu care consumatorul contractează un pachet de servicii turistice incluzând servicii de transport aerian) are aceeași valoare juridică precum rezervarea locului acceptată și înregistrată de operatorul de transport aerian.

În consecință, se poate concluziona că, dacă pasagerul dispune de „un alt document doveditor” în sensul art. 2 lit. (g) din Regulamentul nr. 261/2004, emis de operatorul de servicii turistice, acest document doveditor echivalează cu o „rezervare” în sensul aceleiași dispoziții din textul legal citat.

1.3. Noțiunea de „operator efectiv de transport aerian”

Problematica de a stabili dacă un operator de transport aerian poate fi calificat drept „operator efectiv de transport aerian” în raport cu un pasager, atunci când acesta din urmă a încheiat un contract cu un operator de servicii turistice (cu care consumatorul contractează un pachet de servicii turistice incluzând servicii de transport aerian) pentru un zbor determinat operat de acest operator de transport aerian, fără ca operatorul de transport aerian menționat să fi confirmat orarele zborului (i) sau fără ca operatorul de turism să fi efectuat o rezervare pentru acest pasager la același operator de transport aerian (ii), interesează din perspectiva circumscrierii sferei personale de aplicare a prevederilor Regulamentului (CE) nr. 261/2004.

În această privință, trebuie amintit că noțiunea de „operator efectiv de transport aerian” este definită în art. 2 lit. (b) din acest regulament ca desemnând un operator de transport aerian care execută sau intenționează să execute un zbor nu numai în temeiul unui contract B2C încheiat în manieră directă cu un pasager, dar și în numele unei alte persoane, juridice sau fizice, care a încheiat un contract B2C cu pasagerul respectiv. Rezultă, așadar, după cum s-a reținut și în hotărârea C.J.U.E. din cauzele conexe C-146/20, C-188/20, C-196/20 și C-270/20, *Azurair și alții*, că această definiție impune întrunirea a două condiții cumulative pentru ca un operator de transport aerian să poată fi calificat drept „operator efectiv de transport aerian”, cerințe legate, pe de o parte, de

efectuarea zborului în cauză și, pe de altă parte, de existența unui contract cu un pasager (după cum s-a evidențiat în hotărârea C.J.U.E. din cauza C-532/17, *Wirth și alții*^[1]).

S-a reținut, în ceea ce privește prima condiție, că aceasta evidențiază noțiunea de „zbor”, care „constituie elementul său central”, în jurisprudența C.J.U.E. statuându-se că această noțiune trebuie înțeleasă ca fiind „o operațiune de transport aerian, fiind astfel, într-o anumită măsură, o unitate” („*a unit*”, în limba engleză) a acestui transport, „realizată de un operator de transport aerian care își stabilește itinerarul” (pct. 19 din hotărârea în cauza C-532/17, *Wirth și alții*). După cum s-a specificat, în astfel de cazuri, trebuie considerat ca fiind un „operator efectiv de transport aerian” operatorul de transport care, „în cadrul activității sale de transport de pasageri, ia decizia de a efectua un zbor determinat, inclusiv de a-i stabili itinerarul și, astfel, de a crea, pentru cei interesați, o ofertă de transport aerian^[2]. Adoptarea unei asemenea decizii implică astfel ca acest operator de transport să poarte răspunderea efectuării zborului menționat, inclusiv printre altele pentru eventuala sa anulare sau întârziere prelungită la sosire” (pct. 20 din hotărârea C.J.U.E. în cauza C-532/17, *Wirth și alții*).

De asemenea, în cauzele conexe C-146/20, C-188/20, C-196/20 și C-270/20, *Azurair și alții*, completul C.J.U.E. a reținut (reiterând aserțiunile avocatului general enunțate la pct. 66 din concluzii^[3]), că „simpla împrejurare că rezervarea pasagerului de la operatorul de turism cuprinde ore de zbor care nu au fost confirmate de operatorul de transport aerian în cadrul rezervării interne dintre acest operator de transport și acest operator de turism nu poate fi suficientă pentru a considera că nu sunt îndeplinite condițiile prevăzute la articolul 2 litera (b) din Regulamentul nr. 261/2004” și că, pe cale de consecință, trebuie să se considere că un operator de transport aerian „care a constituit o ofertă de transport aerian ce corespunde celei vizate de un operator de turism în cadrul relației sale cu un pasager, în condițiile în care se pot produce schimbări în raport cu această ofertă, are intenția de a efectua un zbor, în sensul articolului 2 litera (b) din Regulamentul nr. 261/2004” (pct. 59). Din pct. 60 al aceleiași hotărâri rezultă că o asemenea interpretare este adecvată, întrucât „permite să se garanteze că pasagerii transportați vor fi despăgubiți sau deserviți fără a trebui să se țină seama de acordurile încheiate de operatorul de transport aerian care a decis să efectueze zborul în cauză la ore diferite de cele prevăzute inițial în scopul asigurării concrete a acestuia^[4]”.

^[1] C.J.U.E., Hotărârea din 4 iulie 2018, cauza C-532/17, *Wolfgang Wirth și alții c. Thomson Airways Ltd*, EU:C:2018:527, cerere de decizie preliminară formulată de Landgericht Hamburg (Tribunalul Regional din Hamburg, Germania). Textul integral al hotărârii este disponibil la adresa <https://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=&docid=203541&pageIndex=0&doclang=ro&mode=lst&dir=&occ=first&part=1&cid=4963005>, accesată la 4 ianuarie 2022.

^[2] V. CORREIA, *The evolution of air passengers' rights in European Union law*, în *The Aviation and Space Journal* nr. 2/2011.

^[3] Concluziile avocatului general Priit Pikamäe prezentate la 23 septembrie 2021 în cauzele conexe C-146/20, C-188/20, C-196/20 și C-270/20, *Azurair și alții*, EU:C:2021:765.

^[4] A se vedea, în acest sens, hotărârea C.J.U.E. în cauza C-532/17, *Wirth și alții*, cit. supra, pct. 23. Din aspectele factuale ale cauzei rezultă că, în temeiul unui contract de închiriere de tip aeronavă cu echipaj („*wet lease*”), compania TUIFly GmbH a închiriat de la operatorul Thomson Airways o aeronavă cu echipaj pentru un număr determinat de zboruri. Acest contract prevedea că TUIFly era responsabilă cu „prestarea de servicii de *handling* la sol, inclusiv formalitățile de îmbarcare, confortul/siguranța pasagerilor în orice moment, prestarea de servicii de manipulare de marfă, securitatea pasagerilor și a bagajelor, organizarea serviciilor la bord etc.” Pentru efectuarea acestor zboruri, compania TUIFly GmbH a solicitat slot-urile, a comercializat biletele de zbor și a obținut toate autorizațiile necesare.

Pentru dovedirea rezervării confirmate a locului, pasagerii pot dispune fie de bilet, fie de un „alt document doveditor”, în sensul art. 2 lit. (g) din Regulamentul nr. 261/2004. Prin urmare, în ipoteza în care documentul furnizat pasagerilor constituie un „alt document doveditor”, trebuie considerat că acești pasageri dispuneau de o „rezervare”, în sensul acestei dispoziții, care indica orele de zbor, astfel încât, în asemenea ipoteze, consumatorul poate considera în mod legitim că orele indicate pentru rezervare identifică orele de plecare și de sosire prevăzute. În plus, după cum s-a reținut în hotărârea C.J.U.E. din cauza C-11/11, *Folkerts*^[1], interpretarea potrivit căreia ora de

Reclamantii din litigiul principal dispuneau de o confirmare a rezervării pentru un zbor cu plecare din Hamburg (Germania) și cu destinația Cancún (Mexic), având un număr de zbor al cărui cod identifica drept operator compania TUIFly. Această confirmare indica faptul că rezervările menționate erau emise de TUIFly, dar că zborul era „efectuat” de Thomson Airways. Întrucât zborul menționat a înregistrat o întârziere prelungită, a cărei durată exactă nu a fost precizată însă de instanța de trimitere, reclamantii din litigiul principal au solicitat societății Thomson Airways plata compensației la care considerau că au dreptul în conformitate cu art. 5 și art. 7 din Regulamentul nr. 261/2004. Thomson Airways a refuzat să plătească această compensație **pentru motivul că nu era operatorul efectiv de transport aerian** în sensul art. 2 lit. (b) din acest regulament, astfel încât nu avea obligația de a plăti, dacă era cazul, compensația datorată pasagerilor în temeiul regulamentului menționat în cazul unei întârzieri de trei ore sau mai mare a zborurilor la sosire.

Reclamantii din litigiul principal au sesizat, în aceste condiții, Tribunalul Districtual din Hamburg, Germania, care le-a admis cererile. Această instanță a considerat că Thomson Airways trebuie privită ca fiind, de asemenea, operator efectiv de transport aerian, întrucât, în temeiul considerentului (7) al Regulamentului nr. 261/2004, nu prezintă importanță dacă operatorul efectiv de transport aerian efectuează zborul cu o aeronavă aflată în proprietatea sa ori pe baza unui contract de închiriere de tip aeronavă fără echipaj „împrumutat” („*dry lease*”) sau de tip aeronavă cu echipaj („*wet lease*”). Astfel, operator efectiv de transport aerian ar fi atât cel care a utilizat o aeronavă închiriată cu sau fără echipaj pentru a efectua zborul, cât și cel care, fiind proprietarul aeronavei și angajatorul echipajului, efectuează în mod concret zborul menționat. De altfel, această instanță a arătat, de asemenea, că confirmarea rezervării eliberată reclamantilor din litigiul principal menționa explicit pârâta din litigiul principal drept operator efectiv de transport aerian, în contextul în care consumatorul ar trebui să se poată baza pe indicațiile care figurează în confirmarea rezervării.

Thomson Airways a formulat apel împotriva hotărârii Tribunalului Districtual din Hamburg la instanța de trimitere, Tribunalul Regional din Hamburg, invocând faptul că, din moment ce doar operatorul de transport aerian care răspunde de zbor din punct de vedere operațional are posibilitatea să îndeplinească obligațiile prevăzute de Regulamentul nr. 261/2004, întrucât este prezent în mod necesar pe aeroporturi și deține informațiile referitoare la pasageri, acesta din urmă este cel care trebuie considerat operatorul efectiv de transport aerian în sensul regulamentului menționat; s-a susținut, astfel, că, dat fiind faptul că, în cauza principală, operatorul TUIFly (locatarul aeronavelor) purta răspunderea operațională pentru efectuarea zborului, cererile de despăgubire ar fi trebuit adresate acestui operator de transport.

În aceste condiții, Tribunalul Regional din Hamburg a hotărât să suspende judecarea cauzei și să adreseze C.J.U.E. următoarea întrebare preliminară: „Noțiunea «operator efectiv de transport aerian» prevăzută de [Regulamentul nr. 261/2004] trebuie interpretată în sensul că un operator de transport aerian care închiriază unui alt operator de transport aerian o aeronavă cu echipaj, în sistem «*wet lease*» (contract de închiriere de tip aeronavă cu echipaj), pentru un număr de zboruri stabilit prin contract, dar care nu poartă răspunderea operațională principală pentru zborurile respective, figurând în confirmarea rezervării pasagerului sub forma «efectuat de», este un operator efectiv de transport aerian în sensul regulamentului?”

La această întrebare completul C.J.U.E. a răspuns negativ prin prisma absenței atribuțiilor de control ale proprietarului/locatarului aeronavelor închiriate asupra activității de operare a zborurilor de către locatar, reținând că „Noțiunea «operator efectiv de transport aerian» în sensul Regulamentului (CE) nr. 261/2004 (...), în special al articolului 2 litera (b) din acesta, trebuie interpretată în sensul că **nu acoperă operatorul de transport aerian care, precum cel în discuție în litigiul principal, închiriază altui operator de transport aerian o aeronavă cu echipaj în cadrul unui contract de închiriere de tip aeronavă cu echipaj («*wet lease*»), dar nu poartă răspunderea operațională pentru zboruri**, nici chiar atunci când confirmarea rezervării unui loc pe un anumit zbor eliberată pasagerilor menționează că acest zbor este efectuat de acest prim operator de transport” (s.n., J.G.).

^[1] C.J.U.E., Hotărârea din 26 februarie 2013, cauza C-11/11, *Air France c. Heinz-Gerke Folkerts și Luz-Tereza Folkerts*, EU:C:2013:106, cerere de decizie preliminară formulată de Bundesgerichtshof (Curtea Federală de

sosire prevăzută a unui zbor poate să reiasă dintr-un „alt document doveditor” în sensul art. 2 lit. (g) din Regulamentul nr. 261/2004 este relevantă pentru aplicarea art. 2 lit. (h), art. 5 alin. (1) lit. (c) coroborat cu art. 7 alin. (1) cea de-a doua teză și alin. (2) din Regulamentul nr. 261/2004, care au fost interpretate în sensul că ora de sosire prevăzută a unui zbor, în sensul acestor dispoziții, poate rezulta, în vederea acordării compensației datorate în temeiul art. 7 din acest regulament, dintr-un „alt document doveditor” în sensul art. 2 lit. (g) din regulamentul menționat, care a fost transmis pasagerului de operatorul de servicii turistice (cu care consumatorul contractează un pachet de servicii turistice incluzând servicii de transport aerian).

§2. Gestionarea refuzului de îmbarcare

Refuzul nelegitim de îmbarcare este definit în textul art. 2 lit. (j) din Regulamentul (CE) nr. 261/2004 ca referindu-se la „refuzul de a transporta pasageri pe un anumit zbor, deși aceștia s-au prezentat pentru îmbarcare în condițiile stabilite la articolul 3 alineatul (2), cu excepția cazurilor în care există motive temeinice pentru refuzul la îmbarcare, cum ar fi starea sănătății, cerințele de siguranță sau securitate sau documente de călătorie necorespunzătoare”. După cum rezultă din prevederile art. 4 alin. (1)-(3) din regulament, în ipotezele în care un operator efectiv de transport aerian anticipează un posibil refuz la îmbarcare, îi incumbă obligația ca, în prealabil, să facă un apel la voluntarii dispuși să renunțe la rezervările lor în schimbul unor indemnizații acordate în condițiile care urmează a fi convenite între pasagerul respectiv și operatorul efectiv de transport aerian. În aceste situații, voluntarii beneficiază de dreptul la asistență în conformitate cu art. 8 din regulament, asistența fiind oferită suplimentar (pe lângă indemnizațiile menționate în primul alineat al art. 4), iar nu alternativ; de asemenea, valoarea economică a asistenței acordate pasagerilor voluntari care au renunțat la rezervările lor pentru zborul în cauză, optând pentru redirectionare, nu poate fi dedusă din quantumul indemnizației stabilite de comun acord cu pasagerul în cauză.

De asemenea, merită menționat că, în situațiile în care numărul voluntarilor este insuficient pentru a permite îmbarcarea celorlalți pasageri cu rezervări, operatorul efectiv de transport aerian **poate să refuze îmbarcarea pasagerilor împotriva voinței acestora**, după cum rezultă din prevederile art. 4 alin. (2) din Regulamentul nr. 261/2004, aceasta numărându-se printre categoriile de situații în care refuzul de îmbarcare este opozabil pasagerilor, fără a-l scuti însă pe operator de obligația despăgubirii pasagerilor a căror îmbarcare a fost refuzată. În alți termeni, apelul la cedarea voluntară a locurilor rezervate este o condiție indispensabilă a legitimării refuzului de îmbarcare (condiționează legitimitatea acestui refuz), însă, în toate cazurile, operatorul efectiv de transport rămâne ținut de (i) obligația de a achita despăgubiri pasagerilor care s-au confruntat cu un refuz de îmbarcare și (ii) obligația de a oferi asistență acestor categorii de pasageri. Astfel cum rezultă expres din textul art. 4 alin. (3) din Regulamentul nr. 261/2004, „În cazul în care pasagerilor li se refuză îmbarcarea împotriva voinței lor, operatorul efectiv de transport aerian le acordă

imediat despăgubiri în conformitate cu articolului 7 și le oferă asistență în conformitate cu articolele 8 și 9”.

Rezumând aceste aserțiuni, merită reținut că, în conformitate cu dispozițiile art. 2 lit. (j) din regulament, „refuzul la îmbarcare” ca sursă a obligației de despăgubire a pasagerilor de către operatorul efectiv de transport 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 ori documente de călătorie necorespunzătoare (cazuri în care obligația de despăgubire nu mai subzistă în sarcina operatorului). Cu toate acestea, trebuie remarcat că noțiunea de „refuz la îmbarcare” se referă nu numai la cazurile de supra-rezervare, ci și la cazurile în care se refuză îmbarcarea pasagerilor din alte motive, cum ar fi motivele operaționale (situații acoperite de cazul fortuit, ca fiind de resortul activității companiei de transport, iar nu de forța majoră), când persistă în sarcina operatorilor de transport obligația despăgubirii pasagerilor cărora li s-a refuzat îmbarcarea.

§3. Drepturile pasagerilor în cazurile de anulare a zborului

După cum a statuat legiuitorul european în textul art. 5 din Regulamentul (CE) nr. 261/2004, în cazul anulării unui zbor, pasagerilor în cauză trebuie:

(a) să li se ofere asistență de către operatorul efectiv de transport aerian în conformitate cu prevederile art. 8 din regulament;

(b) să li se ofere asistență de către operatorul efectiv de transport aerian în conformitate cu dispozițiile art. 9 alin. (1) lit. (a) și art. 9 alin. (2), precum și, în eventualitatea unei redirectionări, în cazul în care ora de plecare anticipată a unui nou zbor este de cel puțin o zi după plecarea programată pentru zborul anulat, asistența specificată în cuprinsul art. 9 alin. (1) lit. (b) și (c) din regulament;

(c) să li se acorde o compensație din partea operatorului efectiv de transport aerian, în conformitate cu prevederile art. 7, **fiind însă exceptate următoarele situații, în care dreptul la compensație este inaplicabil:**

(i) cazul în care pasagerii sunt informați despre această anulare a zborului cu cel puțin două săptămâni înainte de ora de plecare prevăzută;

(ii) cazul în care pasagerii sunt informați despre anularea zborului într-un termen cuprins între două săptămâni și șapte zile înainte de ora de plecare prevăzută și li se oferă o redirectionare care să le permită să plece cu cel mult două ore înainte de ora de plecare prevăzută și să ajungă la destinația finală în mai puțin de patru ore după ora de sosire prevăzută;

(iii) cazul în care pasagerii sunt informați despre această anulare cu mai puțin de șapte 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 două ore după ora de sosire prevăzută.

Sub aspectul conținutului specific al obligației de informare care incumbă operatorului de transport aerian în ipoteza anulării zborurilor, în textul art. 5 alin. (2) din Regulamentul nr. 261/2004 se precizează că acesta include referiri explicite la alternativele disponibile pentru transportarea pasagerilor, reținându-se că, „În cazul în care pasagerii sunt informați despre anulare, acestora li se oferă explicații privind posibilitățile de transport alternative”.

Compensațiile sunt datorate pasagerilor doar în cazurile de anulare a zborurilor pentru situații asimilate cazului fortuit, fiind vorba despre deficiențe operaționale care intră în sfera de control al companiei de transport aerian și ale căror consecințe financiare negative aceasta trebuie să și le asume în virtutea clasicului principiu *ubi momentum, ibi onus*. Astfel, de pildă, dacă sub aspect operațional compania de transport aerian nu poate onora zborul programat (de exemplu, defecțiuni tehnice inerente activității sale, imposibilitatea unor rocade ale aeronavelor utilizate pentru suplinirea deficiențelor tehnice înregistrate etc.), fiind vorba despre situații subsumate conceptului de caz fortuit, iar nu celui de forță majoră, operatorul de transport aerian va datora pasagerilor al căror zbor a fost anulat atât obligația de asistență pe aeroport, la terminalul de îmbarcare, inclusiv cazare dacă este cazul etc., respectiv va datora pasagerilor plata de compensații corelate cu distanța zborului anulat (250, 400 sau, după caz, 600 EUR). Dimpotrivă, aceste sume compensatorii nu vor fi datorate, astfel cum rezultă expres din textul art. 5 alin. (3) din Regulamentul nr. 261/2004, în cazurile în care anularea zborurilor fost dictată de circumstanțe extraordinare, imposibil de prevăzut și de evitat, asimilate efectului exonerator al forței majore din dreptul continental: „(3) Operatorul efectiv de transport aerian nu este obligat să plătească compensații în conformitate cu articolul 7, **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” (s.n., J.G.). De remarcat că, în aceste cazuri, sarcina probei existenței unor circumstanțe excepționale exoneratoare incumbă operatorului efectiv de transport aerian care invocă acest temei al exonerării de răspundere pentru plata compensațiilor, iar nu pasagerului care solicită această plată, astfel cum se evidențiază în textul articolului citat.

Ideea translatării efortului probator în sarcina profesionistului (operatorul efectiv de transport aerian), de data aceasta sub aspectul dovedirii executării obligației de informare asupra detaliilor anulării zborului, este reiterată, de altfel, în textul art. 5 alin. (4) din Regulamentul nr. 261/2004, potrivit căruia „Sarcina dovedirii faptului că **pasagerul a fost într-adevăr informat despre anularea zborului**, cu indicarea momentului precis, revine operatorului efectiv de transport aerian” (s.n., J.G.).

§4. Drepturile pasagerilor în cazurile de întârziere a zborurilor

Întârzierea zborurilor programate, cu depășirea unor plafoane temporale admisibile menționate în Regulamentul nr. 261/2004, va genera pentru consumatori aceleași drepturi, în principiu, precum anularea zborurilor, și anume dreptul la asistență pe aeroport, inclusiv cazare dacă este cazul etc., respectiv dreptul la compensații corelate cu distanța zborului care a aterizat cu întârziere (250, 400 sau, după caz, 600 EUR). Dimpotrivă, aceste sume compensatorii nu vor fi datorate, astfel cum rezultă expres din textul art. 5 alin. (3) din regulamentul, în cazurile în care anularea, respectiv întârzierea zborurilor au fost dictate de circumstanțe extraordinare, imposibil de prevăzut și de evitat, asimilate efectului exonerator al forței majore. În privința obligației de asistență (deservire) datorate pasagerilor, se menționează în textul art. 6 alin. (2) din regulamentul că, „În orice caz, asistența se oferă în limitele de timp stabilite în cele de mai sus corespunzător fiecărei distanțe de zbor”.

Textul art. 6 alin. (1) din Regulamentul nr. 261/2004 conține repere aplicabile obligațiilor operatorului de transport aerian în cazurile de întârziere a zborurilor, reținându-se că, „(1) În oricare din cazurile în care un operator efectiv de transport aerian anticipează

în mod rezonabil o posibilă întârziere a unui zbor peste ora de plecare prevăzută, după cum urmează:

- (a) timp de două ore, în cazul zborurilor de peste 1.500 de kilometri sau mai puțin;
- (b) timp de trei ore sau mai mult, în cazul tuturor zborurilor intracomunitare de peste 1.500 de kilometri și al oricăror alte zboruri cuprinse între 1.500 și 3.500 de kilometri;
- (c) timp de patru ore sau mai mult, în cazul tuturor zborurilor care nu se încadrează la literele (a) sau (b),

pasagerilor li se oferă de către operatorul efectiv de transport aerian:

- (i) asistența specificată la articolul 9 alineatul (1) litera (a) și articolul 9 alineatul (2);
- (ii) în cazul în care ora de plecare anticipată este la cel puțin o zi după ora de plecare anunțată inițial, asistența specificată la articolul 9 alineatul (1) litera (b) și litera (c);
- (iii) în cazul în care întârzierea este de cel puțin cinci ore, asistența specificată la articolul 8 alineatul (1) litera (a)".

§5. Dreptul pasagerilor la compensație

5.1. Categoriile de sume care pot fi obținute cu titlu de compensație de către pasageri

Categoriile de sume care pot fi obținute cu titlu de compensație de către pasageri în caz de anulare/întârziere disproporționată a zborurilor (suplimentar eventualei rambursări a prețului biletelor) sunt enumerate limitativ în art. 7 din Regulamentul (CE) nr. 261/2004, ca fiind calibrate în funcție de distanța zborului anulat/cu privire la care s-a înregistrat întârzierea care justifică acordarea despăgubirii:

- (a) 250 EUR pentru toate zborurile de 1.500 km sau mai puțin;
- (b) 400 EUR pentru toate zborurile intracomunitare de peste 1.500 km și pentru toate zborurile cuprinse între 1.500 și 3.500 km;
- (c) 600 EUR pentru toate zborurile care nu intră sub incidența lit. (a) sau (b), fiind vorba despre zboruri în afara spațiului aerian al Uniunii Europene sau despre zboruri care depășesc distanțe de 3.500 km. „Pentru stabilirea distanței se ia în considerare ultima destinație unde pasagerul urmează să sosească după ora prevăzută datorită refuzului la îmbarcare sau anulării zborului”.

Relevant este alin. (2) al art. 7 din regulamentul, conform căruia operatorul efectiv de transport aerian **poate reduce cu 50% compensația** prevăzută la alin. (1), datorând 125 EUR, 200 EUR sau, după caz, 300 EUR în locul sumelor-standard, în ipotezele în care, în conformitate cu prevederile art. 8 referitor la dreptul la rambursare sau redirectionare, **pasagerilor li se oferă redirectionarea spre destinația finală cu un zbor alternativ**, a cărui oră de sosire **nu depășește** ora de sosire prevăzută a zborului rezervat inițial:

- (a) cu două ore, pentru zborurile de maximum 1.500 km;
- (b) cu trei ore, pentru toate zborurile intracomunitare de peste 1.500 km și pentru toate celelalte zboruri cuprinse între 1.500 și 3.500 km;
- (c) cu patru ore, pentru toate zborurile care nu intră sub incidența lit. (a) sau (b).

Dimpotrivă, operatorul de transport aerian va datora în continuare sumele uzuale la plata cărora sunt îndreptățiți consumatorii cu titlu de compensație, în cuantumul integral de 250, 400 sau, după caz, 600 EUR, în pofida faptului că a oferit pasagerilor redirectionarea spre destinația finală cu un zbor alternativ, câtă vreme zborul alternativ a de-

pășit ora de sosire convenită inițial (anterior anulării zborului contractat) cu un interval care nu se încadrează între limitele temporale trasate în acest articol, întrucât s-a înregistrat:

(a) o depășire cu două ore a orei de sosire inițial convenite, pentru toate zborurile de maximum 1.500 km;

(b) o depășire cu trei ore a orei de sosire inițial convenite, pentru toate zborurile intracomunitare de peste 1.500 km și pentru toate celelalte zboruri cuprinse între 1.500 și 3.500 km;

(c) o depășire cu patru ore a orei de sosire inițial convenite, pentru toate zborurile care nu intră sub incidența literei (a) sau (b).

Conform prevederile alin. (4) al art. 7 din regulament, distanțele indicate se măsoară prin metoda rutei ortodromice.

Privitor la formalitățile armonizate de plată a compensației datorate pasagerilor, sunt relevante mențiunile din cuprinsul art. 7 alin. (3) din Regulamentul nr. 261/2004, conform cărora „Compensația menționată la alineatul (1) 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” (s.n., J.G.). După cum rezultă ostensibil din textul citat, consimțământul granular, explicit și expres al consumatorului^[1] este indispensabil în cazul dării în plată propuse de operatorul de transport cu privire la înlocuirea obiectului compensației datorate (constând într-o sumă de bani în cuantum de 250, 400 sau 600 EUR, sume care, în circumstanțele indicate, pot fi reduse de operator cu 1/2) cu un echivalent virtual constând în vouchere de călătorie, beneficii echivalente ori în alte servicii prestate consumatorilor.

Menționăm, de asemenea, că, după cum rezultă din pct. 54 al hotărârii C.J.U.E. în cauzele conexe C-581/10 și C-629/10, *Nelson și alții și TUI Travel și alții*^[2], „obligăția specială privind compensația, prevăzută de Regulamentul nr. 261/2004, **nu rezultă din orice întârziere efectivă, ci rezultă numai din întârzierea care determină o pierdere de timp egală cu sau mai mare de trei ore față de ora de sosire prevăzută inițial**. Pe de altă parte, în timp ce durata întârzierii constituie în mod normal un factor care amplifică probabilitatea unor prejudicii mai importante, **compensația forfetară acordată în temeiul regulamentului respectiv rămâne, în această privință, neschimbată**, durata întârzierii efective după trei ore nefiind luată în considerare pentru calcularea cuantumului compensației datorate în temeiul articolului 7 din Regulamentul nr. 261/2004” (s.n., J.G.). Astfel, este de reținut că valorile forfetare de compensație prevăzute de art. 7 din Regulamentul nr. 261/2004 nu pot fi majorate sau augmentate exponențial, prin raportare la durata întârzierii efective, ci vor fi achitate pasagerilor în cuantumul forfetar

^[1] Consimțământ furnizat „în scris”, în versiunea din 2004 a Regulamentului european privind drepturile pasagerilor în transportul aerian, însă varianta digitală a înscrisurilor nu este *de plano* exclusă, ci, dimpotrivă, va putea fi utilizată pentru obținerea acordului explicit/expres al consumatorului cu privire la oferta de dare în plată emisă de profesionist.

^[2] C.J.U.E., Hotărârea din 23 octombrie 2012, cauzele conexe C-581/10 și C-629/10, *Emeka Nelson și alții c. Deutsche Lufthansa AG și TUI Travel plc și alții c. Civil Aviation Authority*, EU:C:2012:657, cereri de decizie preliminară formulate de Amtsgericht Köln (Tribunalul Districtual din Köln, Germania) și de High Court of Justice (England & Wales), Queen’s Bench Division (Administrative Court) (Regatul Unit). Textul integral al hotărârii poate fi consultat la adresa <https://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=&docid=128861&pageIndex=0&doclang=ro&mode=lst&dir=&occ=first&part=1&cid=555238>, accesată la 4 februarie 2022.

amintit, indiferent de „amplourea” exorbitantă a întârzierii (care, prin ipoteză, depășește cu trei ore timpul de aterizare, prin raportare la durata convenită inițial)^[1].

5.2. Devansarea orei de plecare a zborului în raport cu ora de plecare prevăzută inițial

În jurisprudența C.J.U.E. sunt decelabile repere semnificative în legătură cu interpretarea prevederilor Regulamentului (CE) nr. 261/2004, ca norme comune în materie de compensare și de asistență a pasagerilor în eventualitatea anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor (îndeosebi art. 2 și art. 3), sub aspectul stabilirii conținutului unor noțiuni precum „operator efectiv de transport aerian”, „rezervare confirmată” și „oră de sosire prevăzută inițial” (art. 5, art. 7 și art. 8), fiind, de asemenea, conturată noțiunea de „devansare a orei de plecare a zborului în raport cu ora de plecare prevăzută inițial”, a cărei calificare juridică este relevantă pentru reducerea cuantumului compensației pasagerilor, în special în cazurile în care operatorul efectiv de transport aerian a formulat o ofertă de redirectionare (conform art. 14), însă se ridică problema de a stabili în ce măsură operatorul a respectat obligația de a informa pasagerii despre drepturile acestora.

În hotărârea din cauzele conexe C-146/20, C-188/20, C-196/20 și C-270/20, *Azurair și alții*^[2], completul C.J.U.E. a fixat următoarele repere: „1) Articolul 3 alineatul (2) litera

^[1] De pildă, pentru o întârziere de 24 de ore a unui zbor pentru o distanță de peste 3.500 km, pasagerul va putea solicita doar suma de 600 de euro, în temeiul prevederilor art. 7 din Regulamentul (CE) nr. 261/2004; însă va putea beneficia de compensații suplimentare care să acopere în întregime prejudiciul suferit, în temeiul altor forme de răspundere reglementate de dreptul național sau în temeiul prevederilor Convenției de la Montréal, dacă întrunește condițiile unor astfel de reglementări.

^[2] Sub aspectul elementelor de fapt, în aceste cauze conexe s-au reținut următoarele: pasagerii A.D., B.E. și C.F. au rezervat, prin intermediul unei agenții de voiaj, un pachet de servicii turistice cu destinația Antalya (Turcia). În urma efectuării acestei rezervări, compania aeriană Corendon Airlines a confirmat că zborul urma să aibă loc la 18 mai 2018 cu plecarea din Düsseldorf (Germania) și cu destinația Antalya, ora de plecare stabilită fiind 10.20. Ulterior, Corendon Airlines a devansat zborul respectiv cu o oră și 40 de minute, stabilindu-l la ora 08.40 în aceeași zi, păstrând însă numărul de zbor.

Acești pasageri, pierzând zborul astfel devansat, au formulat o acțiune împotriva Corendon Airlines în fața Tribunalului Districtual din Düsseldorf, având ca obiect plata unei compensații în temeiul art. 5 alin. (1) lit. (c) și al art. 7 alin. (1) lit. (b) din Regulamentul nr. 261/2004. În susținerea acțiunii formulate, pasagerii menționați au arătat că **nu fuseseră informați cu privire la devansarea zborului și că această devansare constituia în realitate o „anulare” a zborului respectiv**, în sensul art. 5 alin. (1) din acest regulament. Operatorul Corendon Airlines a considerat, în schimb, că aceiași pasageri fuseseră informați cu privire la devansarea zborului lor de către operatorul de turism, la 8 mai 2018.

Tribunalul Districtual din Düsseldorf a considerat că devansarea unui zbor cu o oră și 40 de minute nu constituie o „anulare” a acestui zbor, în măsura în care devansarea a fost neglijabilă, și, în consecință, a respins acțiunea formulată de pasagerii menționați. Aceștia au declarat apel împotriva hotărârii instanței respective în fața Tribunalului Districtual din Düsseldorf, Germania, instanța de trimitere din cauza C-146/20. Aceasta din urmă ridică problema dacă raționamentul reținut de Tribunalul Districtual din Düsseldorf este sau nu conform cu dispozițiile Regulamentului nr. 261/2004.

În aceste condiții, Tribunalul Regional din Düsseldorf a hotărât să suspende judecarea cauzei și să adreseze C.J.U.E. următoarele întrebări preliminare: „(1) Situația în care operatorul efectiv de transport aerian devansează ora de plecare a unui zbor rezervat în cadrul unui pachet de servicii turistice de la ora prevăzută, 10.20 [ora locală], la ora 08.40 [ora locală], în aceeași zi reprezintă o anulare a unui zbor în sensul articolului 2 litera (l) și al articolului 5 alineatul (1) din [Regulamentul nr. 261/2004]? (2) Comunicarea, cu zece zile înainte de începerea călătoriei, a devansării zborului de la ora 10.20 [ora locală] la ora 08.40 [ora locală] în aceeași zi constituie o ofertă de redirectionare în sensul articolului 5 alineatul (1) litera (a) și al articolului 8 alineatul (1) litera (b) din regulamentul menționat?”

În cauza C-188/20, pasagera L.H. a rezervat la o agenție de voiaj, pentru ea și pentru alți pasageri aeriени, un pachet de servicii turistice cu destinația Side (Turcia), care includea transportul aerian dus-întors între Düsseldorf și Antalya. Un document intitulat „înregistrarea călătoriei”, transmis lui L.H., menționa două zboruri operate de compania aeriană Azurair GmbH, și anume un prim zbor, cu numărul ARZ 8711, din 15 iulie 2018, între Düsseldorf și Antalya, a cărui oră de plecare prevăzută era 06.00, iar ora de sosire era 10.30, și un al doilea zbor, cu numărul ARZ 8712, din 5 august 2018, între Antalya și Düsseldorf, a cărui oră de plecare prevăzută era 12.00, iar ora de sosire era 14.45. Pe acest document, lângă datele respective, apărea următoarea mențiune, scrisă cu majuscule: „Ore provizorii – Pentru propria siguranță, vă rugăm să verificați zborul în biletele dumneavoastră”.

Pasagerii au efectuat zborurile cu numerele indicate în respectivul document. Totuși, cu zborul de plecare, aceștia au ajuns în Antalya la 16 iulie 2018 la ora 01.19, iar în ceea ce privește zborul de întoarcere, avionul a decolat la 5 august 2018 la ora 05.10. În aceste condiții, pasagerii respectivi au solicitat companiei Azurair, în fața Tribunalului Districtual din Düsseldorf, plata unor compensații în temeiul art. 7 alin. (1) lit. (b) din Regulamentul nr. 261/2004. Întemeindu-se pe datele indicate în „înregistrarea călătoriei”, aceștia au arătat că zborul de plecare a avut o întârziere mai mare de trei ore la sosire, în timp ce zborul de întoarcere a fost anulat, astfel încât devansarea zborului trebuia să fie calificată drept „anulare”, în sensul art. 5 alin. (1) din regulamentul menționat. Operatorul Azurair a arătat, la rândul său, că nu programase zborurile în discuție la orele indicate în „înregistrarea călătoriei”, dar că programarea sa corespundea indicațiilor care figurau în „confirmarea călătoriei/factura” adresată la 22 ianuarie 2018 companiei Alltours Flugreisen GmbH, în calitatea sa de operator de turism. Potrivit acestei programări, zborul de plecare trebuia să decoleze la 15 iulie 2018 la ora 20.05 și să aterizeze la ora 00.40 în ziua următoare, iar zborul de întoarcere trebuia să decoleze la 5 august 2018 la ora 08.00 și să aterizeze la ora 10.50. În ceea ce privește zborul de plecare, astfel cum era indicat în programarea menționată, întârzierea la sosire nu ar constitui, așadar, o întârziere de trei ore sau mai mult. Referitor la zborul de întoarcere, deși acesta a fost devansat efectiv, tot în raport cu programarea indicată de Azurair, această devansare nu ar constitui o „anulare”, în sensul art. 2 lit. (l) din regulamentul respectiv.

Compania Azurair a solicitat, pe de altă parte, ca o eventuală compensație să fie redusă în temeiul art. 7 alin. (2) lit. (b) din acest regulament, pentru motivul că pasagerii ar fi ajuns la destinația finală cu doar două ore și 50 de minute înainte de ora de sosire prevăzută. Tribunalul Districtual din Düsseldorf a respins această acțiune pentru motivul că „înregistrarea călătoriei” nu constituia o confirmare a „rezervării” în sensul art. 2 lit. (g) din Regulamentul nr. 261/2004, întrucât reieșea în mod clar din această înregistrare că orarul de zbor era doar provizoriu.

În cauza C-196/20, la 24 octombrie 2017, doi pasageri au rezervat, la o agenție de voiaj, un pachet de servicii turistice care includea servicii de transport aerian dus-întors între Hamburg (Germania) și Palma de Mallorca (Spania). Acestor pasageri le-a fost transmis de operatorul de turism ITS un document intitulat „înregistrarea călătoriei”, care indica, pentru zborul de plecare, că acesta, respectiv zborul cu numărul EW 7582, urma a fi efectuat la 22 mai 2018 de compania aeriană Eurowings, având ca oră de plecare prevăzută ora 07.30 și ca oră de sosire prevăzută ora 10.05.

Pasagerii menționați au efectuat în mod concret zborul cu numărul respectiv. Totuși, aceștia nu au ajuns la destinația finală la ora 10.05, ci la ora 21.08. Întrucât acești pasageri au cedat eventualele lor drepturi la compensație companiei Flightright, în temeiul Regulamentului nr. 261/2004, aceasta a introdus o acțiune în fața Tribunalului Districtual din Düsseldorf, susținând că pasagerii respectivi dispuneau de o rezervare confirmată pentru zborul în discuție, a cărui oră de sosire prevăzută era 10.05.

Operatorul Eurowings a răspuns că pasagerii dispuneau de o rezervare confirmată pentru zborul cu numărul EW 7582, a cărui sosire era prevăzută la ora 19.05. Prin urmare, întârzierea suferită era mai mică de trei ore, fapt care nu ar da dreptul la o compensație în temeiul Regulamentului nr. 261/2004.

Tribunalul Districtual din Düsseldorf a admis cererea formulată de Flightright pentru motivul că „înregistrarea călătoriei” emisă de operatorul de turism ITS constituia o confirmare a „rezervării” în sensul art. 2 lit. (g) din Regulamentul nr. 261/2004, coroborat cu art. 2 lit. (f) din acest regulament. Astfel, această instanță a considerat că „înregistrarea călătoriei” transmisă pasagerilor în cauză constituia un „alt document doveditor” în sensul art. 2 lit. (g), dispoziția menționată impunând numai ca rezervarea să fi fost acceptată de operatorul de turism. Din decizia de trimitere reiese că nu exista un document care să poată fi identificat drept „bilet” în sensul art. 2 lit. (f) din acest regulament. Operatorul Eurowings a declarat apel împotriva hotărârii instanței respective în fața Tribunalului Regional din Düsseldorf, instanța de trimitere din cauza C-196/20. Aceasta din urmă ridică în esență problema **dacă o confirmare a rezervării emisă de un operator de turism, care nu se întemeiază pe o rezervare efectuată la operatorul de transport aerian vizat de cererea de compensare, poate fi considerată o „rezervare confirmată”** în sensul art. 3 alin. (2) lit. (a) din Regulamentul nr. 261/2004.

(a) din Regulamentul (CE) nr. 261/2004 (...) trebuie interpretat în sensul că pasagerul dispune de o «rezervare confirmată», în sensul acestei dispoziții, atunci când operatorul de turism transmite acestui pasager, cu care are o relație contractuală, un «alt document doveditor» în sensul articolului 2 litera (g) din acest regulament, care conține o promisiune de a-l transporta cu un zbor determinat, individualizat prin indicarea locurilor și a orelor de plecare și de sosire, precum și a numărului de zbor, iar aceasta chiar și în ipoteza în care acest operator de turism nu ar fi primit o confirmare din partea operatorului de transport aerian în cauză cu privire la orele de plecare și de sosire ale acestui zbor.

2) Articolul 2 litera (b) din Regulamentul nr. 261/2004 trebuie interpretat în sensul că un operator de transport aerian poate fi calificat drept «operator efectiv de transport aerian», în sensul acestei dispoziții, în raport cu un pasager atunci când acesta din urmă a încheiat un contract cu un operator de turism pentru un zbor determinat operat de acest operator de transport aerian fără ca operatorul de transport aerian menționat să fi confirmat orele zborului sau fără ca operatorul de turism să fi efectuat o rezervare pentru acest pasager la același transportator aerian.

3) Articolul 2 litera (h), articolul 5 alineatul (1) litera (c), precum și articolul 7 alineatul (1) cea de-a doua teză și alineatul (2) din Regulamentul nr. 261/2004 trebuie interpretate în sensul că ora de sosire prevăzută a unui zbor, în sensul acestor dispoziții, poate rezulta, în vederea acordării compensației datorate în temeiul articolului 7 din acest regulament, dintr-un «alt document doveditor» în sensul articolului 2 litera (g) din regulamentul menționat, care a fost transmis pasagerului de operatorul de turism.

4) Articolul 2 litera (l) și articolul 5 alineatul (1) din Regulamentul nr. 261/2004 trebuie interpretate în sensul că **un zbor este considerat «anulat» atunci când operatorul efectiv de transport aerian devansează acest zbor cu mai mult de o oră.**

În cauza C-270/20, pasagerii A.G., M.G. și H.G. au rezervat un zbor între Viena (Austria) și Cairo (Egipt) la compania aeriană Austrian Airlines. Ora de plecare prevăzută era 22.15, la 24 iunie 2017, iar ora de sosire 01.45 a doua zi. La data zborului, Austrian Airlines l-a anulat și le-a propus pasagerilor un zbor cu plecare în aceeași zi la ora 10.20 și sosirea în Cairo la ora 13.50, ceea ce aceștia au acceptat. Astfel, aceștia din urmă au ajuns la destinația finală cu 11 ore și 55 de minute înainte de ora de sosire prevăzută inițial. Pe cale extrajudiciară, Austrian Airlines a plătit fiecăruia dintre pasagerii menționați o compensație de 200 de euro în aplicarea art. 7 alin. (2) lit. (b) din Regulamentul nr. 261/2004, care prevede o reducere de 50% din cuantumul compensației prevăzute la art. 7 alin. (1) lit. (b) din acest regulament.

Pasagerii menționați au formulat o acțiune împotriva operatorului Austrian Airlines în fața Tribunalului Districtual din Schwechat, Austria, având ca obiect obținerea unei compensații integrale, în aplicarea art. 7 alin. (1) lit. (b) din regulamentul menționat. În susținerea acestei acțiuni, reclamantii au arătat că, deși nu au sosit cu întârziere la Cairo, sosirea lor anticipată le-a cauzat un prejudiciu echivalent cu cel care ar fi rezultat dintr-o întârziere prelungită, afirmând că acceptaseră propunerea Austrian Airlines de a efectua un zbor anticipat pentru motivul că cealaltă opțiune propusă de aceasta din urmă le-ar fi cauzat pierderea a două zile de vacanță.

Tribunalul Districtual din Schwechat a respins această acțiune pentru motivul că din termenii clari ai art. 7 alin. (2) din Regulamentul nr. 261/2004 reiese că această dispoziție este aplicabilă și în situații în care pasagerul ajunge la destinația finală cu un zbor devansat.

Pasagerii din litigiul principal în cauza C-270/20 au declarat apel împotriva hotărârii acestei instanțe în fața Tribunalului Regional din Korneuburg, Austria, instanța de trimitere din această cauză. Aceasta din urmă ridică problema dacă art. 7 alin. (2) lit. (b) din Regulamentul nr. 261/2004, potrivit căruia **o compensație poate fi redusă cu 50% atunci când întârzierea la sosire nu depășește trei ore, poate fi aplicat și pentru o sosire anticipată în raport cu programarea zborului inițial.** În această privință, instanța de trimitere arată că o decolare care a avut loc cu mult timp înainte poate genera pentru pasager neplăceri la fel de grave ca o sosire tardivă în raport cu criteriile prevăzute de această dispoziție.

5) Articolul 7 alineatul (2) din Regulamentul nr. 261/2004 trebuie interpretat în sensul că nu este aplicabil într-o situație în care ora de sosire a unui zbor devansat se situează în limitele prevăzute de această dispoziție.

6) Articolul 5 alineatul (1) litera (a) și articolul 8 alineatul (1) litera (b) din Regulamentul nr. 261/2004 trebuie interpretate în sensul că **informarea cu privire la devansarea zborului, comunicată pasagerului înainte de începerea călătoriei, poate constitui o «ofertă de redirecționare»** în sensul acestei din urmă dispoziții.

7) Articolul 14 alineatul (2) din Regulamentul nr. 261/2004 trebuie interpretat în sensul că impune operatorului efectiv de transport aerian să informeze pasagerul aerian cu privire la denumirea exactă și adresa întreprinderii căreia acesta îi poate solicita o compensație în temeiul articolului 7 din acest regulament, precum și, dacă este cazul, să precizeze documentele pe care trebuie să le anexeze la cererea sa de acordare a compensației, **fără însă a impune acestui operator de transport să informeze pasagerul aerian cu privire la cuantumul exact al compensației** pe care acesta din urmă o poate obține eventual în temeiul articolului 7 din regulamentul menționat”.

Dacă în dispozitivul hotărârii C.J.U.E. menționate primele trei puncte abordează problematici procedurale, ce ghidează gestionarea unor aspecte de probațiune, respectiv de identificare a sferei personale de aplicare a normelor Regulamentului nr. 261/2004, în schimb, prin cel de-al patrulea punct s-a stabilit că, în ceea ce privește aplicabilitatea acestui regulament, pasagerii unui zbor a cărui oră de plecare a fost devansată cu mai mult de o oră **pot fi asimilați pasagerilor unui zbor anulat**; pe cale de consecință, aceștia beneficiază de întreaga protecție oferită de către Regulamentul nr 261/2004, inclusiv dreptul la compensația forfetară prevăzută de art. 7, nemaifiind obligați să dovedească existența și întinderea prejudiciului suferit.

Semnificativă este și aserțiunea din cel de-al șaselea și din cel de-al șaptelea punct ale dispozitivului sub aspectul **conținutului obligației de informare care incumbă operatorului de transport aerian** în astfel de cazuri, arătându-se că informarea cu privire la devansarea zborului, comunicată pasagerului înainte de începerea călătoriei, poate constitui o „ofertă de redirecționare”; totodată, revine „operatorului efectiv de transport aerian” obligația să informeze pasagerul aerian cu privire la denumirea exactă și adresa întreprinderii căreia acesta îi poate solicita o compensație în temeiul art. 7 din regulament, precum și, dacă este cazul, să precizeze documentele pe care trebuie să le anexeze la cererea sa de acordare a compensației, fără însă ca operatorului de transport să îi incumbe vreo obligație de a informa pasagerul aerian cu privire la cuantumul exact al eventualei compensații pe care acesta o poate obține în temeiul art. 7 din regulamentul european privind drepturile pasagerilor în transportul aerian^[1]; în acest context, clauzele limitative (redactate unilateral), care impun consumatorului o plafonare a despăgubirilor datorate de operatorul de transport aerian în caz de anulare/întârziere pre-

^[1] Potrivit prevederilor art. 14 alin. (2) din Regulamentul (CE) nr. 261/2004, în materia formalităților de executare a obligației de informare a pasagerilor de către operatorul de transport aerian, „Operatorul efectiv de transport aerian care refuză îmbarcarea sau anulează un zbor prezintă fiecărui pasager în cauză o comunicare scrisă în care sunt precizate normele de compensare și asistență în conformitate cu dispozițiile prezentului regulament. De asemenea, el prezintă fiecărui pasager afectat de o întârziere de cel puțin două ore o comunicare scrisă echivalentă. Pasagerului i se mai prezintă, sub formă scrisă, coordonatele instituției naționale desemnate, menționate la art. 16”.

lungită a zborurilor sau acceptarea unei „semi-despăgubiri” (a unei despăgubiri parțiale) pot fi analizate de către instanțele naționale, la cererea consumatorului sau din oficiu, din perspectiva eventualului caracter abuziv al acestora^[1].

5.3. Acțiunea în regres a operatorului efectiv de transport aerian care a datorat plata compensației

Astfel cum rezultă din textul art. 13 din Regulamentul (CE) nr. 261/2004, „În cazul în care un operator efectiv de transport aerian plătește compensații sau se achită de alte obligații care îi revin în conformitate cu prezentul regulament, niciuna din dispozițiile prezentului regulament nu poate fi interpretată ca o limitare a **dreptului său de a pretinde compensații de la orice persoană, inclusiv părți terțe**, în conformitate cu dreptul intern aplicabil. În special, prezentul regulament nu limitează în niciun fel dreptul operatorului efectiv de transport aerian de a solicita o rambursare de la un operator de turism sau de la o altă persoană cu care operatorul efectiv de transport aerian a încheiat un contract. În mod similar, niciuna din dispozițiile prezentului regulament nu poate fi interpretată ca o limitare a dreptului unui operator de turism sau al unei părți terțe, alta decât pasagerul, cu care operatorul efectiv de transport aerian a încheiat un contract, de a solicita o rambursare sau reparații operatorului efectiv de transport aerian, în conformitate cu legislația aplicabilă în materie” (s.n., J.G).

Regulamentul nr. 261/2004 nu conține norme speciale privitoare la dreptul de regres al operatorului efectiv de transport aerian în recuperarea de la terțe persoane responsabile civil^[2] a sumelor achitate pasagerilor cu titlu de compensații în cazurile de anulare/întârziere a zborurilor; în principiu, regimul juridic al acțiunii în regres este gestionat de normele procesuale din sistemele juridice naționale, având, de regulă, natura unei răspunderi contractuale B2B între operatorul efectiv de transport aerian și terțul pârât, fără excluderea ipotezelor de angajare a răspunderii delictuale a terților.

§6. Dreptul pasagerilor la rambursarea prețului biletelor sau redirecționarea zborului

Prevederile art. 8 din Regulamentul (CE) nr. 261/2004 fac referire la dubla alternativă disponibilă pentru pasagerii confrunțați cu situații de anulare/întârziere nerezonală a zborurilor, aceștia având dreptul de a opta între rambursarea prețului biletelor și redirecționarea zborului (solicitând, totodată, și compensația suplimentară, dacă sunt

^[1] A se vedea, în acest sens, C. GINTER, K. HÄRGINEN, A. LINNTAM, *op. cit.*, p. 985-993; autorii citați subliniază că „*The standard terms of airlines foresee the semi-automatic reimbursement by passengers of fines imposed by national authorities on the airlines. In certain circumstances, this mechanism is contrary to Directive 93/13/EEC on unfair contract terms*”.

^[2] În jurisprudența C.J.U.E. s-a reținut că, în ipoteza în care operatorul efectiv de transport aerian ar fi obligat să plătească o compensație pasagerilor în temeiul Regulamentului nr. 261/2004 ca urmare a comportamentului operatorului de servicii turistice, acest transportator dispune de posibilitatea de a solicita ulterior despăgubiri pentru prejudiciile suferite, chemându-l în judecată pe operatorul de servicii turistice în conformitate cu art. 13 din acest regulament [a se vedea, în acest sens, C.J.U.E., Hotărârea din 11 mai 2017, cauza C-302/16, *Bas Jacob Adriaan Krijgsman c. Surinaamse Luchtvaart Maatschappij NV*, EU:C:2017:359, cerere de decizie preliminară formulată de Rechtbank Noord-Nederland (Tribunalul din Nordul Țărilor de Jos), pct. 29].

întrunite condițiile acesteia). În esență, alternativele disponibile la care se referă art. 8 din regulament includ:

(a) rambursarea, **în termen de șapte zile**, în conformitate cu procedurile prevăzute la art. 7 alin. (3), a întregului cost al biletului, la prețul de achiziție pentru partea sau părțile de călătorie neefectuate și pentru partea sau părțile deja efectuate, în cazul în care zborul devine inutil în raport cu planul de călătorie inițial al pasagerului, împreună cu, dacă este cazul, un zbor de retur la punctul de plecare inițial, **cât mai repede posibil**;

(b) redirectionarea, **în condiții de transport comparabile**, spre destinația finală, **cât mai repede posibil**, sau

(c) redirectionarea, în condiții de transport comparabile, spre destinația finală, **la o dată ulterioară, la alegerea pasagerului**, sub rezerva existenței unor locuri disponibile^[1].

De asemenea, potrivit art. 8 alin. (3) din regulament, „În cazul în care un oraș, o aglomerație urbană sau o regiune este deservită de mai multe aeroporturi, operatorul efectiv de transport aerian oferă pasagerului un zbor spre un aeroport diferit de cel pentru care s-a făcut rezervarea inițială, operatorul efectiv de transport aerian suportă costul transferului pasagerului de la aeroportul alternativ fie spre cel inițial, fie spre o altă destinație apropiată convenită cu pasagerul”.

§7. Dreptul pasagerilor la deservire/asistență

7.1. Enunțare

Dreptul pasagerilor de a primi asistență în cazul anulării, redirectionării sau întârzierii prelungite a zborurilor este descris în art. 9 din Regulamentul (CE) nr. 261/2004, textul legal menționat insistând asupra caracterului gratuit, non-oneros al acestui tip de servicii datorate consumatorilor, cărora nu li se poate solicita o contraprestație ori plata unui echivalent pecuniar al acestor servicii de asistență; potrivit art. 9 alin. (1)-(3), „(...) pasagerii au dreptul de a li se oferi gratuit următoarele:

(a) **messe și băuturi răcoritoare**, direct proporționale cu timpul de așteptare;

(b) **cazare hotelieră**

– în cazul în care este necesară o ședere de una sau mai multe nopți sau

– în cazul în care este necesară o ședere suplimentară față de cea prevăzută de pasager;

(c) transportul dintre aeroport și locul cazării (hotel sau altele).

(2) În plus, pasagerii au dreptul la **două apeluri telefonice gratuite și de a trimite gratuit mesaje** prin telex, fax sau e-mail.

(3) La aplicarea prezentului articol, operatorul efectiv de transport aerian acordă o atenție specială **nevoilor persoanelor cu mobilitate redusă** și însoțitorilor acestora, precum și nevoilor copiilor fără însoțitor” (s.n., J.G.).

^[1] Conform prevederilor celui de-al doilea alineat al art. 8 din Regulamentul nr. 261/2004, alternativele descrise în alin. (1) lit. (a) sunt disponibile, de asemenea, pasagerilor ale căror zboruri fac parte dintr-un pachet de servicii turistice, cu excepția dreptului la rambursare, al cărui exercițiu va fi calibrat prin raportare la conținutul pachetului de servicii turistice contractat.