

Comunicare pentru pasagerii transportului aerian

Comunicare privind legislația UE relevantă în materie de protecție a consumatorului, de marketing și de protecție a datelor aplicabilă activităților agențiilor de cerere în legătură cu Regulamentul nr. 261/2004 privind drepturile pasagerilor transportului aerian

Scopul acestei comunicări este de a oferi călătorilor informații în legătură cu contextul juridic al UE aplicabil activităților agențiilor de cerere în domeniul drepturilor pasagerilor transportului aerian.

În sensul a ceea ce va urma, o agenție de cerere este o întreprindere care oferă publicului servicii de gestionare a cererilor de compensare în temeiul Regulamentului nr. 261/2004¹ (denumit în continuare „regulamentul”). Statutul avocaților care acționează în calitate de agenții de cerere este de asemenea vizat de prezenta comunicare.

Pasagerii trebuie să încerce mereu să contacteze operatorul de transport înainte de a lua în considerare alte mijloace de a solicita compensare pentru drepturile încălcate. Pasagerilor li se amintește că, în temeiul articolului 16 din regulament, organismele naționale de aplicare a legii sunt responsabile, în calitate de autorități publice, de asigurarea respectării generale a regulamentului, și că procedurile de „soluționare alternativă a litigiilor”² (SAL) pot contribui de asemenea la adoptarea unei soluții satisfăcătoare pentru ambele părți în privința litigiilor între pasageri și operatorii de transport aerian la nivel de drept privat. Ambele tipuri de proceduri sunt cuprinse în legislația actuală a UE și pot fi utilizate de către pasageri pentru a se asigura că drepturile le sunt respectate și că primesc compensația la care au dreptul.

Astfel cum se menționează în secțiunea 7.1 a Orientărilor interpretative referitoare la Regulamentul (CE) nr. 261/2004³, pasagerul are dreptul de a decide dacă dorește sau nu să fie

¹ Regulamentul (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European și al Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune în materie de compensare și de asistență a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor și de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 295/91 (JO L 46, 17.2.2004, p. 1).

² Pasagerii cu reședința în UE pot iniția o procedură SAL pentru litigiile contractuale cu un transportator aerian care își desfășoară activitatea pe teritoriul UE și participă la o schemă SAL. Directiva 2013/11/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 21 mai 2013 privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2009/22/CE (JO L 165, 18.6.2013, p. 63).

³ COMUNICAREA COMISIEI: Orientări interpretative referitoare la Regulamentul (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European și al Consiliului de stabilire a unor norme comune în materie de compensare și de asistență a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor și la Regulamentul (CE) nr. 2027/97 al Consiliului privind răspunderea operatorilor de transport aerian în caz de accidente, astfel cum a fost modificat prin Regulamentul (CE) nr. 889/2002 al Parlamentului European și al Consiliului (2016/C 214/04), 15.6.2016. (<http://eur-lex.europa.eu/legal->

reprezentat de o altă persoană sau entitate. Cu toate acestea, o serie de acuzații de practici incorecte și comportament necorespunzător al unor agenții de cerere au fost aduse la cunoștința Comisiei.

În primă instanță, posibile încălcări ale acestor reguli vor fi evaluate de la caz la caz de către autoritățile naționale competente, luând în considerare toate circumstanțele relevante. Datoria Comisiei este de a se asigura că statele membre supraveghează activitățile părților în cauză, inclusiv pe cele ale agențiilor de cerere, pentru a verifica dacă activitățile lor se desfășoară în conformitate cu normele aplicabile ale UE în materie de protecție a consumatorului, de marketing și de protecție a datelor⁴.

Pentru a proteja pasagerii și pentru a îi ajuta să adopte decizii în cunoștință de cauză în legătură cu urmărirea cererilor lor de compensare în temeiul Regulamentului, Comisia dorește, prin nota anexată, să atragă atenția asupra câtorva dintre principalele obligații legale ale agențiilor de cerere, cărora pasagerii ar trebui să le acorde o atenție deosebită.

Această comunicare nu aduce atingere altor obligații impuse agențiilor de cerere care decurg din legislația națională.

1 - Agențiile de cerere trebuie să prezinte clar prețurile serviciilor lor, anume prin a publica pe site-ul lor de internet un preț inițial care include toate tarifele aplicabile.

În temeiul legislației UE în materie de protecție a consumatorului și de marketing, comercianții sunt liberi să stabilească prețurile pe care le percep pentru produsele lor, cu condiția să informeze în mod adecvat consumatorii în privința costurilor totale și a modului în care sunt calculate aceste costuri.

Informațiile legate de preț trebuie prezentate în mod vizibil, durata contractului și a obligațiilor consumatorilor trebuie furnizată de o manieră clară și foarte vizibilă și trebuie să nu fie înșelătoare; comercianții trebuie să specifice în mod clar prețul total (sau final, inclusiv taxele).

content/RO/TXT/PDF/?uri=CELEX:52016XC0615%2801%29&from=EN).

⁴ Directiva 2005/29/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 11 mai 2005 privind practicile comerciale neloiale ale întreprinderilor de pe piața internă față de consumatori și de modificare a Directivei 84/450/CEE a Consiliului, a Directivelor 97/7/CE, 98/27/CE și 2002/65/CE ale Parlamentului European și ale Consiliului și a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 al Parlamentului European și al Consiliului („Directiva privind practicile comerciale neloiale”) (JO L 149, 11.6.2005, p. 22).

Directiva 2011/83/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 octombrie 2011 privind drepturile consumatorilor, de modificare a Directivei 93/13/CEE a Consiliului și a Directivei 1999/44/CE a Parlamentului European și a Consiliului și de abrogare a Directivei 85/577/CEE a Consiliului și a Directivei 97/7/CE a Parlamentului European și a Consiliului (JO L 304, 22.11.2011, p. 64).

Directiva 2006/114/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 12 decembrie 2006 privind publicitatea înșelătoare și comparativă (versiune codificată) (JO L 376, 27.12.2006, p.21), Directiva 95/46/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 24 octombrie 1995 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date, (JO L 281, 23.11.1995, p. 31), Directiva 2002/58/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 12 iulie 2002 privind prelucrarea datelor personale și protejarea confidențialității în sectorul comunicațiilor publice (JO L 201, 31.7.2002, p. 37) și Regulamentul (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (JO L 119, 4.5.2016, p. 1).

Încălcările acestor reguli pot fi considerate neloiale în temeiul legislației UE, cu condiția ca practicile să fie susceptibile de a determina consumatorul mediu să ia o decizie comercială pe care nu ar fi luat-o altfel.

În ceea ce privește publicitatea difuzată de întreprinderi pentru întreprinderi, precum agenții de cerere care își promovează serviciile altor întreprinderi (pasagerii care efectuează zboruri în scopuri profesionale), este interzisă orice publicitate care, în orice mod, inclusiv prin modul de prezentare, poate induce în eroare persoanele cărora li se adresează, afectând comportamentul economic al acestora sau, în consecință, aducând prejudicii intereselor concurenților.

2 - Agențiile de cerere trebuie să fie în măsură să prezinte o procură clară.

Ca principiu general de drept, fiecare pasager are dreptul de a decide dacă dorește să fie reprezentat de către o altă persoană sau entitate în instanță sau într-un litigiu civil premergător procesului, în conformitate cu legislația națională aplicabilă. Dacă se solicită acest lucru, agențiile de cerere trebuie să furnizeze o procură semnată împreună cu o copie a documentului de identitate sau a pașaportului (pentru verificarea semnăturii).

3 - Agențiile de cerere nu ar trebui să recurgă la telemarketing persistent și nesolicitat.

În ceea ce privește telemarketingul persistent și nesolicitat, poate fi relevantă una dintre cele 31 de practici incluse pe lista neagră în temeiul Directivei privind practicile comerciale neloiale (mai exact, practici considerate neloiale în **toate circumstanțele**, fără o evaluare de la caz la caz în temeiul altor dispoziții ale Directivei). În special, nr. 26 din Anexa I la Directivă interzice *„efectuarea de solicitări repetate și nedorite prin telefon, fax sau e-mail sau alt mijloc de comunicare la distanță, cu excepția cazului în care legislația internă permite acest lucru în vederea îndeplinirii unei obligații contractuale și în măsura în care o permite.”*

În plus, articolul 13 din Directiva privind confidențialitatea în mediul electronic impune acordul în prealabil pentru folosirea mașinilor de apelare automată, a faxurilor sau a poștei electronice în scopuri de marketing direct. Apelurile telefonice vocale în scopuri de marketing direct sunt de asemenea interzise fără acordul abonaților sau utilizatorilor în cauză, sau în cazul abonaților sau al utilizatorilor care nu doresc să primească astfel de comunicări. Alegerea dintre aceste două opțiuni va fi determinată de legislația internă, luând în considerare faptul că ambele opțiuni trebuie să fie gratuite pentru abonat sau utilizator.

4 - Transmiterea datelor cu caracter personal.

Vânzătorii de bilete, operatorii de turism, agențiile de voiaj (inclusiv agențiile de voiaj online) și orice parte terță care are acces la datele pasagerilor fără a fi parte la contractul de transport nu ar trebui să transmită date personale unei agenții de cerere cu excepția cazului în care legea aplicabilă le permite acest lucru, sau în care pasagerul la care se referă contractul le permite în mod special.

Vânzătorii de bilete, operatorii de turism, agențiile de voiaj (inclusiv agențiile de voiaj online) și orice parte terță care prelucrează date personale în UE trebuie să respecte normele UE de protecție a datelor. Aceasta înseamnă că datele personale sunt „colectate în scopuri

determinate, explicite și legitime” și că datele personale nu sunt „prelucrate ulterior într-un mod incompatibil cu aceste scopuri”. Persoanele sau organizațiile care colectează și gestionează datele personale trebuie să le protejeze împotriva utilizării abuzive și să respecte drepturile persoanelor cu privire la datele lor personale, astfel cum garantează legislația UE.