



**AUTORITATEA AERONAUTICĂ CIVILĂ  
REPUBLICII MOLDOVA**

**CIRCULARĂ**

**Nr. 05 – 15/07/2020**

**Cu privire la asigurarea respectării drepturilor consumatorilor în cazul  
anulării serviciilor de transport aerian în contextul pandemiei de COVID-19**

1. Prezenta Circulară este emisă în temeiul Codului Aerian nr.301/2017, Legii privind protecția consumatorilor nr.105/2003, Regulamentului privind compensarea și asistența pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 836/2012, Regulamentului cu privire la organizarea și funcționarea Autorității Aeronautice Civile, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.133/2019.
2. Prezenta Circulară este emisă în scopul asigurării drepturilor fundamentale ale consumatorilor de către operatorii aerieni și conține o serie de recomandări, conform anexei.
3. Prezenta Circulară se plasează pe pagina web a Autorității Aeronautice Civile [www.caa.md](http://www.caa.md) la compartimentul "Cadrul normativ/circulare" și se aduce la cunoștință tuturor conducătorilor agenților aeronautici și instituțiilor implicate în transportul aerian, responsabili pentru asigurarea aplicării recomandărilor prezentei Circulare.
4. Prezenta Circulară intră în vigoare din data semnării.

**Director**

**Eugeniu Coștei**

**Anexă la**  
**Circulara nr. 05-15/07/2020**

Pandemia de COVID-19 a determinat impunerea unor interdicții de călătorie la nivel național și mondial, emiterea unor avertismente sau instituirea unor restricții la frontiere. Ca urmare a acestui fapt, s-au înregistrat anulări masive ale serviciilor de călătorie, mulți cetățeni găsindu-se în imposibilitatea de a călători.

Consumatorii au dreptul de a fi informați, în mod complet, corect și precis, asupra caracteristicilor serviciilor oferite de către agenții economici astfel încât să aibă posibilitatea de a face o alegere rațională, în conformitate cu interesele lor, între serviciile oferite și să fie în măsură să le utilizeze, potrivit destinației acestora, în deplină securitate.

Obligația agenților economici de informare a consumatorilor în termeni legali este prioritară în contextul epidemiei de Covid-19.

Consumatorii, la încheierea contractelor, au dreptul de a lua liber decizii la achiziționarea serviciilor, fără a li se impune în contracte clauze abuzive sau care pot favoriza folosirea unor practici comerciale incorecte, de natură a influența opțiunea acestora.

Încurajăm consumatorii să accepte, în locul rambursării în bani, voucherele ca alternative, astfel s-ar realiza o atenuare a problemelor de lichiditate ale transportatorilor, putându-se ajunge, în cele din urmă, la un nivel superior de protecție a intereselor consumatorilor.

Încurajăm operatorii aerieni să demonstreze o flexibilitate în prestarea serviciilor de călătorie prin schimbarea datelor de zbor fără aplicarea penalităților sau emiterea voucherelor în cazul refuzului îmbarcării pasagerilor (consumatorilor) la zborurile către țările unde sunt impuse restricții de călătorie pentru cetățenii moldoveni sau cetățenii străini în contextul răspândirii Covid-19.

Regulamentul privind compensarea și asistența pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 836/2012 prevede drepturile pasagerilor în caz de anulare a zborului.

În cazul unei anulări de către transportator, pasagerii pot alege, în urma ofertei din partea transportatorului, între rambursare (restituire) și redirectionare. Deoarece redirectionarea este aproape imposibilă în circumstanțele actuale, alegerea se face practic între diferitele posibilități de rambursare.

Rambursarea integrală a costului biletelor trebuie efectuată în termen de șapte zile de la cererea pasagerului.

Diverșii agenți economici din lanțul valoric al transporturilor ar trebui să coopereze cu bună credință și să se străduiască să asigure o repartizare echitabilă a poverii generate de pandemia de COVID-19.

## CARACTERISTICI RECOMANDATE ALE VOUCHERELOR

1. Voucherele ar trebui să aibă o perioadă minimă de valabilitate de 12 luni. Transportatorii ar trebui să ramburseze automat consumatorului suma voucherului respectiv, în termen de cel mult 14 zile de la încheierea perioadei de valabilitate, dacă voucherul nu a fost folosit. Acest lucru se aplică și rambursării sumei rămase din voucherul respectiv, în cazul în care voucherul a fost deja folosit parțial.
2. Dacă voucherele au o perioadă de valabilitate mai mare de 12 luni, consumatorii ar trebui să aibă dreptul de a solicita rambursarea în bani în termen de cel mult 12 luni de la emiterea voucherului respectiv. Ei ar trebui să aibă, în orice moment ulterior, același drept, sub rezerva dispozițiilor legale aplicabile privind limita temporală a valabilității. Transportatorii ar putea avea în vedere posibilitatea ca voucherele să fie rambursabile într-un moment anterior termenului de 12 luni de la emiterea voucherului, în cazul în care pasagerul sau călătorul solicită acest lucru.
3. În funcție de disponibilități și indiferent care ar fi diferența de tarif sau preț, — transportatorii ar trebui să asigure faptul că voucherele permit pasagerilor să călătorească pe aceeași rută și în aceleași condiții de serviciu, astfel cum sunt detaliate în rezervarea inițială;
4. În cazul în care serviciul de transport a fost rezervat printr-o agenție de voiaj sau printr-un alt intermediar, transportatorii ar trebui să permită utilizarea voucherelor pentru efectuarea de noi rezervări și prin intermediul aceleiași agenții de voiaj sau al aceluiași alt intermediar.
5. Voucherele pentru servicii de transport ar trebui să fie transferabile altui consumator, fără costuri suplimentare.
6. Pentru a crește atractivitatea voucherelor, transportatorii ar putea lua în considerare emiterea de vouchere cu o valoare mai mare decât valoarea plăților efectuate pentru serviciul de transport rezervat inițial, de exemplu prin intermediul unei sume forfetare suplimentare.
7. Voucherele ar trebui să precizeze perioada lor de valabilitate și să specifice toate drepturile aferente. Ele ar trebui emise pe un suport durabil, cum ar fi e-mailul sau hârtia.