

Ce drepturi ai în calitate de pasager în călătoriile auto naționale și cele internaționale și ce faci dacă aceste drepturi ți-au fost încălcate?

Lumea în care trăim se remarcă printr-o interconectare și mobilitate tot mai sporită. Transportul auto de pasageri joacă un rol esențial în acest sens. În anul 2024 întreprinderile de transport rutier de persoane au asigurat transportarea cu autobuze și microbuze a peste 105 de milioane de pasageri. Accesul populației la servicii de transport rutier este realizat prin intermediul a 1857 rute de transport rutier (raionale, interraionale, internaționale) de persoane prin servicii regulate care se divizează în 5196 curse autorizate. Aceste cifre arată o expunere înaltă a consumatorilor la serviciile de călători auto. Respectiv, conștientizarea drepturilor în calitate de consumatori devine extrem de importantă.

Tipurile de servicii de transport rutier auto pentru călători

În Republica Moldova există mai multe tipuri de transport rutier de persoane și anume: i) **prin servicii regulate**, care efectuează după un grafic prestabilit, cu stații și trasee aprobate. Acest transport se face cu autobuze sau microbuze și este destinat publicului larg, iar operatorul are obligația să asigure respectarea graficului, a stațiilor de oprire autorizate și a condițiilor de siguranță și confort. ii) **prin servicii regulate speciale**, organizate pentru grupuri restrânse, nu pentru publicul larg (exemplu: transportul elevilor la/de la școală), iii) **ocazional de persoane**, fără grafic fix, organizat la comandă, de obicei pentru un grup (exemplu: excursii turistice), iv) **în regim de taxi**, efectuate cu autoturisme, la cererea pasagerului, pe o rută aleasă de acesta, v) **în cont propriu**, efectuată fără încasarea unui tarif sau a echivalentului în natură ori în servicii (exemplu: o firmă își transportă angajații cu propriul autobuz, fără a încasa bani).

Drepturile pasagerilor în serviciile de transport călători auto

Principalele acte normative care conțin prevederi privind protecția consumatorilor în serviciile de transport călători auto sunt Legea nr. 105 din 13.03.2003 privind protecția consumatorilor, Legea nr. 1194 din 21.05.1997 cu privire la transporturi, Codul transporturilor rutiere, aprobat prin Legea nr. 150 din 17.07.2014, precum și Regulamentul transporturilor rutiere de persoane și bagaje, aprobat prin HG nr. 854 din 28.07.2006. Instituția responsabilă de protecția consumatorilor în acest domeniu la care ne putem adresa când ne sunt încălcate drepturile este Agenția Națională pentru Transport Auto (ANTA).

Acele normative naționale menționate mai sus garantează mai multe drepturi pentru consumatori la interacțiunea acestora cu serviciile de transport de călători auto:

1. **Siguranță și condiții adecvate de călătorie** - operatorii de transport sunt obligați să asigure vehicule în stare tehnică bună, conforme cu standardele de siguranță și igienă.
2. **Informare** - pasagerii trebuie să fie informați corect și la timp despre orarul curselor, tarife, trasee și condițiile de călătorie.
3. **Dreptul la un bilet valabil** - la achiziționarea biletului, pasagerul trebuie să primească un document fiscal care să ateste plata și să conțină detalii despre cursă.
4. **Facilități pentru copii** - pasagerul poate să fie însoțit de un copil în vârstă de până la 7 ani inclusiv, care va călători gratuit dacă nu ocupă un loc aparte pe scaun, iar în cazul când este însoțit de câțiva copii cu vârste de până la 7 ani inclusiv, pentru fiecare copil, în afară de unul

transportat gratuit, pasagerul trebuie să achite 50% din costul total al călătoriei pasagerului matur, cu dreptul de a ocupa un loc separat. Costul călătoriei pentru copiii cu vârste de la 7 la 10 ani inclusiv este achitat în mărime de 50% din prețul deplin al călătoriei pasagerului matur, având dreptul a ocupa un loc separat pe scaun. Pentru călătoria copiilor în vârstă de peste 10 ani se achită tariful deplin.

5. **Restituirea biletului** – pasagerul are dreptul să restituie biletul în casa de bilete până la plecarea autobuzului și să primească suma achitată în cazul plecării autobuzului cu o întârziere mai mare de o oră sau în cazul în care nu i s-a acordat locul indicat pe bilet sau i s-a acordat un loc de clasă mai mică decât cea pentru care i-a fost vândut biletul;
6. **Înnoirea biletului** – pasagerul are dreptul să i se înnoiască documentele de călătorie, achitând suplimentar 25% din costul biletului, sau să-și recupereze costul călătoriei minus 25% din costul biletului în cazul întârzierii la autobuz în decursul a 3 ore, iar în cazul întârzierii din motive de boală sau din cauza unui accident - în decursul a 72 de ore din momentul plecării autobuzului.
7. **Recuperarea costului biletului** – pasagerul poate să-și recupereze costul deplin al călătoriei minus comisionul achitat pentru vânzarea preliminară a biletului la restituirea biletului în casa de bilete cu cel puțin 2 ore până la plecarea autobuzului, iar la restituirea biletului după acest termen, însă cu cel puțin 15 minute până la plecarea autobuzului, să-i fie rambursat costul călătoriei cu reținerea a 15% din costul biletului și a comisionului achitat pentru vânzarea preliminară a biletului;
8. **Transportarea animalelor de companie** - animale (câini, pisici), animale mici și păsări în cuști - cu prezentarea actelor eliberate de serviciul veterinar al țării din care se transportă animalul (în cazul transporturilor internaționale) sau al Republicii Moldova (în cazul transporturilor naționale) și cu condiția lipsei obiecțiilor fondate din partea celorlalți pasageri referitor la transportarea în salon a animalelor în cauză;
9. **Dreptul la nediscriminare** - nicio persoană nu poate fi discriminată pe bază de rasă, gen, dizabilitate sau alte criterii în accesul la serviciile de transport.
10. **Drepturi speciale pentru persoanele cu dizabilități** - operatorii trebuie să asigure accesibilitatea vehiculelor și să ofere asistență persoanelor cu mobilitate redusă, conform prevederilor legale. De exemplu, în cazul transporturilor urbane și suburbane, pentru pasagerii cu copii de vârstă preșcolară, femeile gravide, persoanele cu dizabilități și cetățenii de vârstă înaintată sunt rezervate primele patru locuri din partea stângă, iar în troleibuze și autobuze de capacitate sporită - primele zece locuri. Aceste locuri trebuie să fie marcate cu indicatoare conținând inscripția "Pentru pasagerii cu copii și persoanele cu dizabilități".

Adițional, persoanele transportate au dreptul la despăgubiri în caz de deces sau vătămare corporală, precum și în caz de pierdere sau deteriorare a bagajului, în cazul accidentelor survenite ca urmare a utilizării autobuzului/autocarului, în conformitate cu legislația cu privire la asigurări.

Totodată, la efectuarea transportului rutier contra cost de persoane în trafic național pe o distanță mai mare de 50 km sau în trafic internațional se admite transportarea persoanelor doar pe scaune, în timp ce pentru călătoriile de până la 50 km se admite transportarea persoanelor fără depășirea

capacității maxime de îmbarcare prevăzute de reglementările tehnice aprobate (adică și luarea pasagerilor în picioare).

Drepturile aferente transportării și păstrării bagajelor

Deși deseori constituie subiect de dispută dintre pasageri și șoferi sau între pasageri, subiectul bagajelor în transportul auto de călători este reglementat relativ destul de clar. Astfel:

- Pasagerul are dreptul să transporte în autobuz bagaje, achitând costul transportării conform tarifelor stabilite. La transport se admit bagaje cu gabarite în limitele 60x40x20 - 100x50x30 cm și cu greutatea de cel mult 60 kg.
- Pentru transportarea bagajelor de mână (obiecte cu greutatea de până la 30 kg) care au gabarite ce nu depășesc 60 x 40 x 20 - 100 x50 x 30 cm și care nu incomodează alți pasageri, plata nu se percepe.
- Pentru transportarea în autobuze a bagajelor cu mărimea de peste 60x40x20 cm, pasagerul procură bilet de bagaje de forma stabilită. Biletul de bagaje poate fi procurat la casele de bilete sau la controlorul care dirijează îmbarcarea, iar în lipsa caselor - la șofer sau taxator.
- În autobuzele de rută urbană cu tarif unic călătorul efectuează autotaxarea pentru transportarea unui loc de bagaj prin compostarea unui tichet.
- Pasagerul poartă răspundere de integritatea bagajelor și bagajelor de mână transportate în salonul autobuzului. Responsabilitatea pentru integritatea bagajelor transportate în secția de bagaje din momentul primirii la transport și până în momentul eliberării lor o poartă întreprinderea auto căreia îi aparține mijlocul de transport auto, dacă contractul nu prevede altfel.
- Agenții transportatori, autogările (stațiile auto) poartă răspundere în conformitate cu legislația în vigoare pentru pierderea, vătămarea sau deteriorarea, lipsa obiectelor predate la camera de păstrare sau primite pentru transport.

Cum poate fi verificat dacă un transportator activează legal

În cazul aparițiilor cărorva dubii privind legalitatea activității unui operator de transport rutier de persoane, orice consumator are la îndemână mai multe posibilități prin care să verifice dacă acesta activează în condiții de legalitate și oficial:

- **Verificare pe site-ul Agenției Naționale Transport Auto** (<https://anta.gov.md/>) - unde sunt publicate informații precum Registrul operatorilor de transport rutier (transportatorii autorizați), itinerarele și graficele de circulație aprobate sau tarifele aprobate (pentru serviciile regulate interurbane și internaționale).
- **Solicitare de informații direct la autogară** - personalul de la ghișee dintr-o autogară oficială poate informa dacă o cursă este înregistrată oficial.
- **Verificarea biletului** - un transportator legal este obligat să elibereze bilet, care trebuie să aibă mențiuni clare despre denumirea operatorului, cod fiscal, ruta, dată, ora, locul.
- **Aspecte vizuale ale legalității** – există mai multe semne care pot să inducă la ideea că transportatorul activează ilegal, precum: oprește la marginea drumului sau în locuri neautorizate, nu oferă bilet, nu afișează numărul rutei, numele firmei, copia licenței, autorizația de transport sau conducătorul auto evită întrebările sau cere plata cash „fără bon”.

Drepturile și cerințele pentru serviciile de taxi

Potrivit datelor ANTA, în țara noastră există 251 de operatori de transport rutier care prestează servicii în regim de taxi, acestea având un număr total de 5235 autoturisme care prestează acest serviciu. Aceste date sugerează despre o utilizare frecventă a serviciilor de taxi, iar cunoașterea principalelor drepturi și exigențe față de operatorii de taxi este de actualitate. Astfel:

1. Pasagerul are dreptul la neachitarea contravalorii serviciului de transport rutier de persoane în regim de taxi, în cazul neemiterii sau neînмânării de către conducătorul auto a bonului de casă;
2. Pasagerul are dreptul de a propune șoferului itinerarul de deplasare, iar dacă acesta nu a fost indicat, șoferul este obligat să transporte pasagerul la locul solicitat pe calea cea mai scurtă. Șoferul are dreptul să refuze pasagerului deplasarea pe strada sau drumul indicat, dacă acesta nu corespunde cerințelor securității circulației.
3. Pasagerului i se permite transportarea fără plată cu taxiul a bagajelor care, conform gabaritelor, pot fi plasate liber în portbagaj cu capota închisă. La fel, se permite transportarea în salonul taxiului a diverselor obiecte (aparaturii audio, video și altor obiecte de uz casnic și cultural), care pot fi plasate liber pe bancheta din spate, trec liber prin ușile taxiului, nu deteriorează și nu murdăresc căptușeala și echipamentul din salon, nu deranjează șoferul la conducerea automobilului și nu-i acoperă câmpul vizual.
4. Taxiul trebuie să aibă afișate pe portierele din față tarifele pe kilometru și pe oră, precum și tariful de pornire, astfel încât acestea să fie vizibile de la o distanță de 5 metri. Taxiul trebuie să aibă afișat în interior, la loc vizibil, un ecuson cuprinzând numele și fotografia conducătorului auto, denumirea agentului transportator.
5. Toți operatorii de taxi au obligația să asigure cel puțin o mașină adaptată transportului persoanelor cu dizabilități care utilizează fotoliu rulant. Fotoliul rulant utilizat de către persoana cu dizabilități locomotorii este transportat gratuit, fără aplicarea unor taxe suplimentare.
6. În cazul comenziilor plasate prin intermediul platformelor electronice de management conectate la un echipament de casă și control de tip modular, costul transportului rutier în regim de taxi reprezintă valoarea afișată de platforma electronică de management și acceptată de consumator în momentul plasării comenzii, precum și costul pentru prestarea serviciilor auxiliare.

Cum trebuie procedat când sunt încălcate drepturile în transportul auto de călători

Conștientizând drepturile de care dispunem în calitate de consumatori de servicii transport auto călători, este mai ușor să fie apărute atunci când se consideră că au fost încălcate. În funcție de receptivitatea și rezultatul obținut, există 3 etape prin care drepturile pot fi apărute:

1. **Contactarea operatorului de transport** – primul pas presupune adresarea unei [plângeri scrise](#) (email, formular online, scrisoare) către compania de transport, descriind detaliat problema întâmpinată și solicitând o rezolvare sau despăgubire.
2. **Depunerea unei plângeri la autoritățile competente** – în cazul în care răspunsul primit de la operator nu este unul satisfăcător, există posibilitatea adresării **Agenției Naționale**

Transport Auto (ANTA), care supraveghează respectarea legislației transportului rutier și are mandat de protecție a consumatorilor în acest domeniu.

3. **Acțiuni legale** – există și dreptul de adresare în instanțele judecătorești pentru a solicita despăgubiri sau alte remedii legale.

În tot acest proces este foarte important să fie păstrate toate documentele relevante, precum biletele, chitanțele și orice corespondență, pentru a le prezenta ca dovezi în susținerea demersului / reclamației.

Campania națională de informare a consumatorilor



Acest material a fost produs cu suportul financiar al Uniunii Europene și al Fundației Soros Moldova. Conținutul acestuia reprezintă responsabilitatea exclusivă a proiectului „Consolidarea cadrului de protecție a consumatorului în Republica Moldova”, implementat de către Centrul Analitic Independent „Expert-Grup” în calitate de lider de consorțiu, în parteneriat cu Institutul pentru Politici și Reforme Europene, și finanțat de către Uniunea Europeană și Fundația Soros Moldova.