NETOPIA clarifică rolul său în procesarea plăților și sprijină informarea corectă a pasagerilor DAN AIR

București, 5 noiembrie 2026 - Tribunalul București a respins cererea prin care Dan Air solicita obligarea procesatorului de plăți NETOPIA la transferul sumelor încasate din vânzarea biletelor. Sumele rămân garanție pentru rambursarea pasagerilor, iar pasagerii ale căror rezervări au fost anulate își pot recupera banii prin banca emitentă a cardului.

Decizia instanței

Prin Sentința civilă nr. 3363 din 3 noiembrie 2026, Tribunalul București – Secția a VI-a Civilă a respins ordonanța președințială prin care Dan Air cerea reluarea decontărilor și transferul sumelor reținute de NETOPIA începând cu 23 octombrie.

Instanța a reținut că refuzul NETOPIA de a vira sumele „nu se constituie într-un act abuziv, ci reprezintă o conduită de conservare permisă de dispozițiile contractuale asumate de ambele părți". Atât timp cât procesatorul de plăți rămâne garant în fața rețelelor internaționale de carduri, Visa și Mastercard, pentru zborurile deja vândute și încă neefectuate, reținerea sumelor ca garanție „își găsește o justificare comercială legitimă".

Tribunalul a mai arătat că, odată transferați și cheltuiți pe costurile curente ale companiei, banii nu ar mai putea fi recuperați dacă s-ar stabili ulterior că NETOPIA avea dreptul să îi rețină pentru acoperirea rambursărilor. Instanța a constatat și că Dan Air are de achitat creanțe considerabile către mai mulți creditori, astfel încât dificultățile companiei nu pot fi atribuite exclusiv NETOPIA.

Hotărârea nu este definitivă.

Ce trebuie să știe pasagerii

În contextul informațiilor contradictorii apărute în spațiul public, NETOPIA face următoarele precizări pentru a clarifica rolul său în procesul de achiziție astfel încât pasagerii să cunoască statutul plăților efectuate și procedurile disponibile pentru recuperarea sumelor aferente serviciilor neprestate.

Plata cu cardul confirmă îndeplinirea obligației de plată. NETOPIA nu comercializează bilete, nu operează zboruri și nu decide anularea rezervărilor. Pasagerii care au plătit cu cardul și au primit confirmarea rezervării și-au îndeplinit obligația de plată față de DAN AIR. Tranzacția a fost autorizată de banca emitentă, procesată cu succes și confirmată către compania aeriană, care a emis biletul în baza acestei confirmări. Decizia de a anula rezervarea sau zborul a aparținut exclusiv companiei aeriene.

Solicitarea de recuperare a banilor se depune la banca emitentă a cardului

Banii plătiți cu cardul se recuperează prin intermediul băncii care a emis cardul, printr-o procedură numită refuz la plată (*chargeback*). Este o procedură standard, reglementată de Visa și Mastercard, care funcționează indiferent de situația financiară a companiei aeriene.

Pentru a solicita începerea procedurii, pasagerii pot urma acești pași:

1. **Contactarea băncii** prin aplicația de mobile/internet banking, la ghișeu sau la serviciul de relații cu clienții, cu specificarea faptului că se dorește contestarea plății pentru biletul Dan Air.
2. **Indicarea motivului corect de refuz la plată**: „serviciu plătit și neprestat de operatorul aerian”. Orice alt motiv invocat poate duce la respingerea cererii.
3. **Atașarea următoarelor documente**: extrasul de cont sau notificarea plății, confirmarea rezervării cu codul PNR și numărul biletului, precum și mesajul prin care Dan Air v-a anunțat anularea.

Mesajele trimise către NETOPIA nu declanșează automat procedura de chargeback. Cererea trebuie adresată băncii emitente. Pasagerii sunt sfătuiți să nu transmită prin e-mail datele cardului: numărul complet, data expirării sau codul CVV.

Sumele aflate sub garanție sunt protejate

Sumele reținute de NETOPIA cu titlu de garanție nu sunt folosite în niciun alt scop. Sunt păstrate separat, în conturi de protejare, și sunt destinate tocmai acoperirii rambursărilor către pasagerii care își recuperează banii prin banca emitentă a cardului.

Informații despre anularea zborurilor și drepturile aferente

Potrivit Regulamentului european nr. 261/2004, în cazul anulării unui zbor, compania aeriană este obligată să ofere, la alegerea pasagerului, rambursarea biletului sau redirecționarea către destinație, precum și, după caz, compensații. Pentru clarificări sau dacă situația nu se soluționează direct cu DAN AIR, poate fi sesizată Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor (ANPC).