



COMISSÃO
EUROPEIA

Bruxelas, 13.3.2013
COM(2013) 130 final

2013/0072 (COD)

Proposta de

REGULAMENTO DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO

que altera o Regulamento (CE) n.º 261/2004 que estabelece regras comuns para a indemnização e a assistência aos passageiros dos transportes aéreos em caso de recusa de embarque e de cancelamento ou atraso considerável dos voos e o Regulamento (CE) n.º 2027/97 relativo à responsabilidade das transportadoras aéreas no transporte de passageiros e respetiva bagagem

(Texto relevante para efeitos do EEE)

{SWD(2013) 62 final}

{SWD(2013) 63 final}

EXPOSIÇÃO DE MOTIVOS

1. CONTEXTO DA PROPOSTA

1.1. Enquadramento jurídico em vigor

Em conformidade com o **Regulamento (CE) n.º 261/2004**¹ e dependendo das circunstâncias na origem das perturbações verificadas durante a viagem, as transportadoras aéreas devem:

- prestar assistência aos passageiros, nomeadamente oferecendo refeições, bebidas, chamadas telefónicas e alojamento em hotel;
- propor o reencaminhamento e o reembolso;
- pagar uma indemnização de montante fixo até 600 EUR por passageiro, conforme a distância do voo; e
- informar os passageiros, de forma proativa, sobre os seus direitos.

Se puderem demonstrar que o cancelamento ou atraso do voo se ficou a dever a circunstâncias extraordinárias, as companhias aéreas não são obrigadas a pagar uma indemnização financeira. Contudo, mesmo nessas circunstâncias, mantém-se a obrigação de prestar assistência.

O regulamento prevê também a criação, pelos Estados-Membros, de organismos nacionais de execução, encarregados de garantir a sua correta aplicação.

Os direitos concedidos aos passageiros ao abrigo do regulamento não devem ser confundidos com os direitos concedidos ao abrigo da **Convenção de Montreal**: embora a convenção preveja a compensação individualizada dos danos sofridos pelos viajantes, após uma avaliação caso a caso, de acordo com a situação específica do passageiro, o Regulamento (CE) n.º 261/2004 estabelece direitos harmonizados (no que diz respeito a assistência) para todos os passageiros, independentemente da situação específica.

Nos termos da **Convenção de Montreal** (conforme transposta para o direito da UE pelo **Regulamento (CE) n.º 2027/97**², os passageiros podem ter direito a uma indemnização em caso de **problemas com a bagagem** (embora até um montante máximo de cerca de 1 200 EUR), exceto se a transportadora aérea puder demonstrar que tomou todas as medidas necessárias para evitar esses danos ou que lhe era impossível tomar tais medidas. Contrariamente ao estabelecido no Regulamento (CE) n.º 261/2004, o Regulamento (CE) n.º 2027/97 e a Convenção de Montreal não preveem a criação de organismos de execução para assegurar a sua correta aplicação.

1.2. Evolução recente

Com frequência, as companhias aéreas não reconhecem aos passageiros os direitos que lhes assistem em caso de recusa de embarque ou de atrasos consideráveis, cancelamentos ou problemas com a bagagem, nomeadamente ao abrigo do Regulamento (CE) n.º 261/2004 (a seguir designado por «regulamento») e do Regulamento (CE) n.º 2027/97.

¹ Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2004, que estabelece regras comuns para a indemnização e a assistência aos passageiros dos transportes aéreos em caso de recusa de embarque e de cancelamento ou atraso considerável dos voos e que revoga o Regulamento (CEE) n.º 295/91 (JO L 46 de 17.2.2004).

² Regulamento (CE) n.º 2027/97 do Conselho, de 9 de outubro de 1997, relativo à responsabilidade das transportadoras aéreas no transporte de passageiros e respetiva bagagem (JO L 285 de 17.10.1997, p. 1), com a redação que lhe foi dada pelo Regulamento (CE) n.º 889/2002 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 13 de maio de 2002 (JO L 140 de 30.5.2002, p. 2).

No seu **Relatório sobre a Cidadania da União**, de outubro de 2010, no contexto da eliminação dos obstáculos ao exercício dos direitos dos cidadãos da UE³, a Comissão anunciou a adoção de medidas que visam garantir um conjunto de direitos comuns aos passageiros de todos os modos de transporte da UE e o exercício adequado desses direitos.

O **Livro Branco da Comissão sobre os Transportes**, adotado em 28 de março de 2011, refere, entre outras iniciativas, a necessidade de «uniformizar a interpretação e assegurar a aplicação efetiva e harmonizada da legislação da UE sobre os direitos dos passageiros, para garantir condições de concorrência equitativas e um padrão europeu de proteção dos utentes»⁴.

Na sua **Comunicação de 11 de abril de 2011**⁵, a Comissão chamou a atenção para a variedade de interpretações das disposições do Regulamento (CE) n.º 261/2004 decorrente das zonas cinzentas e lacunas existentes no diploma atualmente em vigor e para a diversidade de aplicação pelos vários Estados-Membros. Além disso, no caso dos passageiros, é difícil fazer valer os seus direitos individuais.

Em 29 de março de 2012, o **Parlamento Europeu** adotou uma resolução⁶ em resposta à referida comunicação da Comissão. O Parlamento Europeu considera que «a correta aplicação das regras existentes por parte dos Estados-Membros e das transportadoras, a implementação de vias de recurso suficientes e simples e a prestação de informação exata aos passageiros sobre os seus direitos devem constituir as pedras angulares para reconquistar a confiança dos passageiros». O Parlamento Europeu lamenta que os organismos nacionais de execução nem sempre assegurem a efetiva defesa dos direitos dos passageiros. No que se refere ao Regulamento (CE) n.º 261/2004, o Parlamento Europeu convida a Comissão a apresentar uma proposta de clarificação dos direitos dos passageiros, em especial do conceito de «circunstâncias extraordinárias».

A regulamentação da UE deve ser totalmente conforme com a **Carta dos Direitos Fundamentais**⁷. Mais especificamente, de acordo com o artigo 38.º, «as políticas da União devem assegurar um elevado nível de defesa dos consumidores». Entre outras disposições pertinentes, incluem-se o direito à proteção dos dados pessoais (artigo 8.º), a proibição de todas as formas de discriminação e a integração das pessoas com deficiência (artigos 21.º e 26.º) e o direito à ação e a um tribunal imparcial (artigo 47.º).

A **jurisprudência** teve uma influência decisiva na interpretação do regulamento. No processo C-344/04 (IATA), o Tribunal de Justiça da União Europeia confirmou a sua total compatibilidade com a Convenção de Montreal e as complementaridades existentes entre ambos os instrumentos jurídicos. No processo C-549/07 (Wallentin-Herrman), o Tribunal considerou que um problema técnico numa aeronave não se enquadra no conceito de «circunstâncias extraordinárias». No Processo Sturgeon (Processos apensos C-402/07 e C-

³ COM (2010) 0603 de 16.10.2010.

⁴ «Roteiro do espaço único europeu dos transportes – Rumo a um sistema de transportes competitivo e económico em recursos», COM(2011) 144 final, ver p. 23: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0144:FIN:PT:PDF>.

⁵ Comunicação da Comissão ao Parlamento Europeu e ao Conselho sobre a aplicação do Regulamento (CE) n.º 261/2004 que estabelece regras comuns para a indemnização e a assistência aos passageiros dos transportes aéreos em caso de recusa de embarque e de cancelamento ou atraso considerável dos voos. COM(2011) 174 final: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0174:FIN:PT:PDF>.

⁶ Resolução do Parlamento Europeu, de 29 de março de 2012, sobre o funcionamento e a aplicação dos direitos adquiridos dos passageiros dos transportes aéreos, 2011/2150(INI), <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//TEXT+TA+P7-TA-2012-0099+0+DOC+XML+V0//PT>.

⁷ JO C 364 de 18.12.2000, p. 1.

432/07), o Tribunal de Justiça da União Europeia declarou que, em caso de atraso considerável de no mínimo três horas na chegada, os passageiros têm direito a uma indemnização.

O objetivo da presente proposta é defender os interesses dos passageiros dos transportes aéreos, garantindo que as transportadoras aéreas asseguram um nível elevado de proteção dos passageiros em caso de perturbações durante a viagem, tendo simultaneamente em conta as implicações financeiras para o setor dos transportes aéreos e velando por que as transportadoras aéreas operem em condições uniformes num mercado liberalizado.

2. RESULTADOS DAS CONSULTAS DAS PARTES INTERESSADAS E AVALIAÇÃO DE IMPACTO

2.1. Processo de consulta

Foi realizada uma consulta pública, entre 19 de dezembro de 2011 e 11 de março de 2012, tendo sido recebidas 410 contribuições. Os resultados estão disponíveis no sítio Web da Comissão⁸. Além disso, um consultor realizou entrevistas e consultas individualizadas e mais pormenorizadas a 98 partes interessadas de todos os setores em causa.

Por último, em 30 de maio de 2012, a Comissão e o Comité Económico e Social Europeu coorganizaram uma conferência que deu às partes interessadas a oportunidade de se pronunciarem sobre os resultados da consulta pública. As intervenções e as atas da conferência podem ser consultadas no sítio Web da Comissão⁹.

Os **representantes dos consumidores e dos passageiros** colocaram essencialmente a tónica no cumprimento deficiente e na execução inadequada da legislação, especialmente no que respeita à indemnização em caso de atraso. Fundamentalmente, as **companhias aéreas e as suas associações representativas** consideraram que o custo financeiro da aplicação da regulamentação é excessivo, particularmente quando as companhias aéreas são confrontadas com um regime de responsabilidade ilimitada em caso de incidentes que não são da sua responsabilidade (por exemplo, a crise provocada pela nuvem de cinzas vulcânicas em abril de 2010). As companhias aéreas teceram duras críticas em relação às consequências do acórdão no processo Sturgeon, por considerarem que deste decorrem custos excessivos. Os pareceres das **associações de agentes de viagens e de operadores turísticos** foram semelhantes aos das companhias aéreas, apesar de algumas exceções notáveis como a questão do direito ao reencaminhamento ou a utilização de segmentos específicos de um bilhete de avião («política de não-comparência»). Os **aeroportos** manifestaram a sua forte oposição a que lhes sejam atribuídas quaisquer responsabilidades no âmbito do regulamento revisto.

As **autoridades nacionais e regionais** que participaram na consulta pública manifestaram, relativamente à maioria das questões, opiniões semelhantes às das associações de consumidores/passageiros, mas mostraram-se mais sensíveis aos condicionalismos económicos, orçamentais e jurídicos.

2.2. Avaliação de impacto

A Comissão avaliou quatro opções políticas com o objetivo de melhorar a aplicação e o cumprimento dos direitos dos passageiros dos transportes aéreos. A diferença entre opções reside no equilíbrio entre uma execução mais efetiva e em incentivos económicos adaptados para as companhias aéreas: quanto mais elevados forem os custos mais as companhias aéreas se sentirão incentivadas a minimizar os custos de cumprimento e tentadas a não reconhecer

⁸ http://ec.europa.eu/transport/passengers/consultations/2012-03-11-apr_en.htm.

⁹ http://ec.europa.eu/transport/passengers/events/2012-05-30-stakeholder-conference_en.htm.

aos passageiros os direitos que lhes assistem. Com a adoção de um regime de sanções mais pesado, cria-se um incentivo ao cumprimento da legislação. Por conseguinte, no caso das opções em que o custo imposto pelo cumprimento das obrigações do regulamento é mais elevado, a política de execução deve ser mais rigorosa e mais bem coordenada, e vice-versa.

Esta abordagem seletiva deveu-se ao facto de, se a tónica fosse exclusivamente colocada na execução sem tratar o problema da falta de incentivos económicos ao cumprimento da regulamentação, serem necessários recursos públicos consideráveis para os organismos de execução.

Opção 1: tónica nos incentivos económicos (alteração moderada a nível de execução). A opção 1 permitiria uma melhor coordenação a nível de execução, principalmente através de um melhor fluxo de informações entre os organismos nacionais de execução e a Comissão. Esta opção coloca essencialmente a tónica na redução de custos, substituindo algumas das obrigações em matéria de assistência (por ex. refeições, alojamento) pela obrigação de as companhias aéreas proporem um seguro facultativo aos passageiros.

Opção 2: equilíbrio entre uma política de execução mais forte e incentivos económicos. A política de execução é reforçada através de uma coordenação mais estreita entre organismos nacionais de execução. Os organismos nacionais de execução seriam obrigados a melhorar as informações que prestam à Comissão sobre a sua atividade e a Comissão poderia solicitar a realização de investigações, especialmente nos casos que envolvem vários Estados-Membros. Os custos adicionais da assistência reforçada seriam compensados por ajustamentos no montante total das indemnizações. Este objetivo poderia ser alcançado reduzindo o número de pagamentos de indemnizações de duas formas:

- **Variante 2a:** aumentando o lapso de tempo a partir do qual o passageiro tem direito a indemnização em caso de atraso, das atuais três horas para, pelo menos, cinco horas;
- **Variante 2b:** alargando o âmbito de aplicação do conceito de «circunstâncias extraordinárias», de modo a incluir a maioria dos problemas técnicos.

Em ambas as variantes (2a e 2b), o relatório de avaliação de impacto analisa se seria útil efetuar um novo ajustamento dos valores da indemnização de montante fixo.

No âmbito da opção 2, seria fixado um limite de 3 ou 4 dias no que respeita à obrigação de oferecer alojamento em caso de eventos extraordinários de longa duração. Para atenuar as consequências para os passageiros, seriam introduzidos planos de contingência e um reencaminhamento mais rápido.

Opção 3: tónica na execução. Esta opção coloca inteiramente a tónica no aumento do nível de execução e clarifica os direitos dos passageiros atualmente em vigor, de modo a tornar a sua aplicação mais efetiva.

Opção 4: execução centralizada. Esta opção coloca inteiramente a tónica numa política de execução totalmente centralizada, de modo a contrariar os incentivos negativos dados pelos custos da conformidade. Esta opção prevê, por conseguinte, a criação de um organismo de execução central ao nível da UE.

Nas opções 3 e 4, a criação de um fundo do setor – financiado por uma taxa aplicada a todos os bilhetes de avião – garantiria uma assistência continuada em caso de eventos extraordinários de longa duração, mediante o reembolso de, pelo menos, parte dos custos suportados pelas companhias aéreas.

Estas opções políticas têm todas características comuns, a saber:

- a clarificação de algumas questões (por exemplo o conceito supracitado de «circunstâncias extraordinárias», as obrigações relacionadas com o direito a reencaminhamento, a assistência em caso de atrasos na pista, os direitos em caso de perda do voo de ligação, etc.);
- a separação funcional entre a execução geral e o tratamento de reclamações específicas, sendo que a última questão pode ficar a cargo de organismos alternativos de resolução de litígios. As transportadoras aéreas e os organismos responsáveis pelas reclamações individuais seriam subordinados a procedimentos claros de tratamento destas (incluindo prazos para resposta);
- a participação de outros agentes do mercado: possibilidades acrescidas de recurso das companhias aéreas contra terceiros em caso de perturbações, criação de planos de contingência pelos utilizadores dos aeroportos.

Da avaliação de impacto conclui-se que a opção 2 é preferível, dado reforçar mais efetiva e eficazmente os direitos dos passageiros, tendo simultaneamente em conta as consequências financeiras para o setor dos transportes aéreos. A variante 2a obtém uma classificação ligeiramente superior à variante 2b, dado a manutenção de limites demasiado apertados em caso de atraso (como acontece com a variante 2b) poder conduzir a um maior número de cancelamentos e a variante 2a garantir maior coerência entre o direito a indemnização e o direito a reembolso (ambos após um atraso mínimo de 5 horas). Na avaliação de impacto não se indica qualquer preferência no que respeita às outras subvariantes da opção 2a (ou seja, níveis de indemnização ajustados e/ou vários limiares temporais para as indemnizações em caso de atraso).

Comparados com o regulamento atualmente em vigor, os custos da conformidade para as transportadoras aéreas seriam semelhantes aos previstos na opção 2, mas a sua tendência para o aumento seria limitada caso um número crescente de passageiros reclamasse uma indemnização ou se registasse um evento extraordinário de longa duração.

A Comissão decidiu apresentar uma proposta de acordo com as conclusões da avaliação de impacto, ou seja, correspondente à opção 2a, incluindo um limiar uniforme de 5 horas no que se refere à indemnização em caso de atraso para as viagens dentro do território da UE. No que respeita às subopções, a proposta não altera os níveis da indemnização, mas introduz um limiar mais longo relativamente à indemnização em caso de atraso para as viagens fora do território da UE de mais de 3 500 km, tendo em conta os problemas específicos registados nas viagens de longo curso para lidar com as causas dos atrasos verificados longe do local de origem da transportadora aérea (9 horas para as viagens fora do território da UE entre 3 500 e 6 000 km e 12 horas para as viagens fora do território da UE de 6 000 km ou mais).

3. ELEMENTOS JURÍDICOS DA PROPOSTA

3.1. Base jurídica

A proposta baseia-se no artigo 100.º, n.º 2, do TFUE.

3.2. Subsidiariedade e proporcionalidade

Em primeiro lugar, os Estados-Membros têm pouca margem de manobra para, de forma isolada, defenderem os direitos dos consumidores, uma vez que o Regulamento (CE) n.º 1008/2008¹⁰ relativo aos serviços aéreos não permite aos Estados-Membros definir

¹⁰ Regulamento (CE) n.º 1008/2008 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de setembro de 2008, relativo a regras comuns de exploração dos serviços aéreos na Comunidade (JO L 293 de 31.10.2008, p. 3).

requisitos adicionais para as transportadoras aéreas que prestam serviços dentro do território da UE.

Em segundo lugar, a maioria dos problemas relacionados com os direitos dos passageiros aéreos prende-se com a diferente aplicação/execução dos Regulamentos (CE) n.º 261/2004 e n.º 2027/97 pelos Estados-Membros, o que enfraquece esses direitos e afeta as condições de concorrência entre transportadoras aéreas. Só uma ação coordenada ao nível da UE poderá resolver estes problemas.

Além disso, a proposta respeita o princípio da proporcionalidade. A registarem-se, os custos adicionais para os operadores económicos e as autoridades nacionais limitam-se aos necessários para reforçar a aplicação e o exercício dos direitos dos passageiros. Os aumentos de custos relacionados com a assistência ou a indemnização em caso de atrasos consideráveis são compensados pela alteração dos limiares a partir dos quais pode ser exercido o direito a indemnização.

3.3. Explicação pormenorizada da proposta

3.3.1. Garantir uma execução efetiva e coerente dos direitos dos passageiros

O objetivo da proposta é aumentar o grau de execução, clarificando os princípios fundamentais e direitos implícitos dos passageiros que, no passado, deram origem a um grande número de litígios entre companhias aéreas e passageiros, bem como reforçando e coordenando melhor as políticas de execução a nível nacional.

3.3.1.1. Clarificação dos princípios fundamentais

- **Definição de «circunstâncias extraordinárias»:** A proposta define claramente o conceito em consonância com a decisão do Tribunal de Justiça da União Europeia no processo C-549/07 (Wallentin-Herman), ou seja, circunstâncias que, «pela sua natureza ou a sua origem, não sejam inerentes ao exercício normal da atividade da transportadora aérea em causa e escapem ao seu controlo efetivo». Além disso, para uma maior segurança jurídica, a proposta introduz uma lista não exaustiva de circunstâncias que devem ser consideradas extraordinárias e de circunstâncias que o não devem ser (artigo 1.º, n.º 1, alínea e), da proposta – artigo 2.º, alínea m), do Regulamento (CE) n.º 261/2004 alterado – e anexo 1).
- **Direito a indemnização em caso de atrasos consideráveis:** A proposta introduz explicitamente o direito a indemnização em caso de atrasos consideráveis, tal como anunciado pelo TJUE nos processos apensos C-407/07 e C-432/07 (Sturgeon), no texto do Regulamento (CE) n.º 261/2004. No entanto, para evitar um aumento do número de cancelamentos (regra geral com mais inconvenientes para os passageiros), propõe-se que o limiar a partir do qual o direito a indemnização se torna efetivo passe de três para cinco horas para todas as viagens dentro do território da UE. Embora se proponha um único limiar para toda a UE, no caso das viagens de/para países terceiros, o limiar dependerá da distância da viagem, de modo a ter em conta os problemas práticos registados pelas transportadoras aéreas no tratamento das causas dos atrasos nos aeroportos remotos (ver ponto 3.3.2, infra) (artigo 1.º, n.º 5, da proposta – artigo 6.º, n.º 2, do Regulamento (CE) n.º 261/2004 alterado).
- **Direito a reencaminhamento:** A proposta clarifica que, se os serviços da transportadora aérea não puderem reencaminhar o passageiro no prazo de 12 horas, devem recorrer a outras transportadoras ou a outros modos de transporte, em função da disponibilidade de lugares (artigo 1.º, n.º 8, da proposta - artigo 8.º, n.º 5, do Regulamento (CE) n.º 261/2004 alterado).

- **Direito a assistência:** Enquanto, de acordo com as regras atualmente em vigor, o lapso de tempo necessário para ter direito a assistência depende da distância do voo (2, 3 ou 4 horas), a proposta simplifica a questão introduzindo um limiar de 2 horas independentemente das distâncias (artigo 1.º, n.º 5, da proposta – artigo 6.º, n.º 1, alínea i), do Regulamento (CE) n.º 261/2004 alterado).
- **Perda de voo de ligação:** A proposta confirma que os passageiros que perdem um voo de ligação devido ao atraso do voo anterior têm direito a assistência (que deve ser prestada pela transportadora aérea que opera o voo de ligação, dado estar em melhores condições de garantir essa assistência) e, em determinadas circunstâncias, direito a indemnização (pela transportadora aérea operadora do voo atrasado, por estar na origem do atraso total). No entanto, este direito só se aplica aos voos de ligação no quadro de um único contrato de transporte, uma vez que, neste caso, as transportadoras aéreas em causa têm conhecimento da ligação entre voos e se comprometeram a garanti-la. As transportadoras aéreas reservam-se o direito de acordar na repartição de custos (artigo 1.º, n.º 6, da proposta – artigo 6.º-A do Regulamento (CE) n.º 261/2004 alterado).
- **Reprogramação:** A proposta confirma que os passageiros de voos reprogramados com um pré-aviso inferior a duas semanas relativamente à hora inicialmente prevista têm os mesmos direitos que os passageiros vítimas de atrasos (artigo 1.º, n.º 5, da proposta – artigo 6.º do Regulamento (CE) n.º 261/2004 alterado).
- **Atrasos na pista:** A proposta define claramente os direitos dos passageiros em caso de atraso das aeronaves na pista, nomeadamente o direito a desembarcar após cinco horas de atraso (de harmonia com o direito a reembolso) (artigo 1.º, n.º 5, da proposta – artigo 6.º, n.º 5, do Regulamento (CE) n.º 261/2004 alterado).
- **Proibição parcial da política de não-comparência:** A proposta confirma que os passageiros não podem ser impedidos de embarcar numa viagem de volta de um mesmo bilhete pelo facto de não terem efetuado a viagem de ida. Contudo, esta proibição não prejudica o direito de as companhias aéreas imporem regras especiais no que respeita à utilização sequencial de voos integrados numa mesma viagem. A Comissão decidiu contra a proibição total da política de «não-comparência», dado impedir as companhias aéreas de oferecer voos não diretos a preços inferiores aos dos voos diretos e, por conseguinte, prejudicar a concorrência (artigo 1.º, n.º 3, alínea b), da proposta – artigo 4.º, n.º 4, do Regulamento (CE) n.º 261/2004 alterado).
- **Direito a informações:** Os passageiros devem ter direito a informações em caso de perturbações nos voos, logo que estas estejam disponíveis (artigo 1.º, n.º 13, da proposta – artigo 14.º do Regulamento (CE) n.º 261/2004 alterado).

3.3.1.2. Garantir sanções efetivas e coerentes

A proposta clarifica o papel dos organismos nacionais de execução ao atribuir-lhes de forma inequívoca o papel de execução geral, enquanto o tratamento extrajudicial das reclamações individuais incumbirá aos organismos responsáveis pelo seu tratamento, que podem passar a atuar como organismos alternativos de resolução de litígios no âmbito da nova diretiva¹¹. Ambos os tipos de organismos devem manter uma cooperação estreita (artigo 1.º, n.º 15, da proposta – artigos 16.º e 16.º-A do Regulamento (CE) n.º 261/2004 alterado).

Os organismos nacionais de execução devem adotar uma **política de controlo mais proativa** do que atualmente e a sua missão deve ser alargada ao controlo do **cumprimento das**

¹¹ Ver propostas da Comissão: http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_policy_work_en.htm.

disposições relativas à bagagem constantes do Regulamento (CE) n.º 2027/97 (e da Convenção de Montreal) (artigo 2.º, n.º 4, da proposta – artigo 6.º-B do Regulamento (CE) n.º 2027/97 alterado).

O **intercâmbio de informações e a coordenação** entre os organismos nacionais de execução e entre estes e a Comissão será reforçado por obrigações de comunicação e procedimentos de coordenação formal (artigo 1.º, n.º 15, da proposta – artigo 16.º-B do Regulamento (CE) n.º 261/2004 alterado).

3.3.1.3. Garantir o tratamento efetivo das reclamações e queixas individuais

Nos termos da proposta, as transportadoras aéreas devem informar os passageiros, no momento da reserva, sobre os procedimentos aplicáveis no tratamento das reclamações e queixas, prever meios eletrónicos para apresentação de reclamações e prestar informações sobre os organismos competentes nesta matéria. As companhias aéreas devem dar resposta aos passageiros no prazo de dois meses (artigo 1.º, n.º 15, da proposta – artigo 16.º-A do Regulamento (CE) n.º 261/2004 alterado).

3.3.2. *Melhor tomada em consideração das capacidades financeiras das transportadoras aéreas*

Um pequeno número de medidas visa reduzir os aspetos mais onerosos do Regulamento (CE) n.º 261/2004:

- O direito a indemnização torna-se efetivo após um atraso de cinco horas para todas as viagens dentro do território da UE. No caso das viagens de/para países terceiros, de modo a ter em conta os problemas específicos registados pelas transportadoras aéreas para lidar com as causas dos atrasos verificados nos aeroportos remotos, estes limiares dependerão da distância da viagem: 5 horas para as viagens fora do território da UE até 3 500 km, inclusive, 9 horas para as viagens fora do território da UE entre 3 500 e 6 000 km e 12 horas para as viagens fora do território da UE de 6 000 km ou mais (artigo 1.º, n.º 5, da proposta – artigo 6.º, n.º 2, do Regulamento (CE) n.º 261/2004 alterado).
- Em caso de atrasos e cancelamentos devidos a circunstâncias extraordinárias, a transportadora aérea pode limitar o direito a alojamento a 3 noites, com um máximo de 100 EUR por noite e por passageiro (artigo 1.º, n.º 9, da proposta – artigo 9.º, n.º 4, do Regulamento (CE) n.º 261/2004 alterado). No entanto, as consequências para os passageiros são atenuadas com a adoção de duas medidas suplementares: em primeiro lugar, ao providenciar um reencaminhamento mais rápido reduz-se o risco de os passageiros ficarem retidos durante tanto tempo (ver supra). Em segundo lugar, os aeroportos, transportadoras aéreas e os outros intervenientes na cadeia de transportes aéreos serão obrigados a estabelecer planos de contingência para otimizar a assistência aos passageiros retidos em terra (artigo 1.º, n.º 4, da proposta – artigo 5.º, n.º 5, do Regulamento (CE) n.º 261/2004 alterado). Além disso, a limitação do direito a alojamento não se aplicará aos passageiros com mobilidade reduzida e seus acompanhantes, grávidas, pessoas que necessitam de cuidados médicos específicos e crianças não acompanhadas - desde que a transportadora aérea tenha sido notificada com 48 horas de antecedência em relação à hora de partida programada (artigo 1.º, n.º 11, da proposta – artigo 11.º, n.ºs 3 e 4, do Regulamento (CE) n.º 261/2004 alterado).
- Tendo em conta as especificidades das operações de pequeno curso (regionais), as transportadoras aéreas não são obrigadas a oferecer alojamento aos passageiros dos voos de menos de 250 km com aeronaves de capacidade igual ou inferior a 80

lugares (com exceção dos voos de ligação). Uma vez mais, esta derrogação não se aplicará às pessoas com mobilidade reduzida e seus acompanhantes, grávidas, pessoas que necessitam de cuidados médicos específicos e crianças não acompanhadas (artigo 1.º, n.ºs 9 e 11, da proposta - artigo 9.º, n.º 5, e artigo 11.º, n.ºs 3 e 4, do Regulamento (CE) n.º 261/2004 alterado).

- A proposta especifica que a legislação nacional não pode restringir o direito das transportadoras aéreas a solicitarem o ressarcimento junto de terceiros responsáveis pelos atrasos ou cancelamentos (artigo 1.º, n.º 12, da proposta – artigo 13.º do Regulamento (CE) n.º 261/2004 alterado).

3.3.3. Assegurar uma melhor execução dos direitos dos passageiros em caso de problemas com a bagagem

Tendo em conta a Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e a Carta dos Direitos Fundamentais (artigos 21.º e 26.º), os **passageiros com mobilidade reduzida** têm os mesmos direitos que os outros cidadãos no que respeita à liberdade de circulação, liberdade de escolha e não-discriminação.

A responsabilidade das transportadoras aéreas no tocante ao **equipamento de mobilidade** aumentará até ao valor real do equipamento. Este objetivo será alcançado, em conformidade com a Convenção de Montreal, obrigando as transportadoras aéreas a oferecer automaticamente a possibilidade de apresentar uma declaração especial de interesse, que consta da Convenção, sem agravamento de custos (artigo 2.º, n.º 4, da proposta – artigo 6.º-A do Regulamento (CE) n.º 2027/97 alterado).

A proposta reforça a transparência no que respeita à **bagagem autorizada**. As transportadoras aéreas são explicitamente obrigadas a indicar claramente as bagagens de mão e de porão autorizadas, no momento da reserva e no aeroporto (artigo 2.º, n.º 4, da proposta – artigo 6.º-D do Regulamento (CE) n.º 2027/97 alterado).

A proposta também inclui medidas que abrangem os **instrumentos musicais**. As transportadoras aéreas são obrigadas a aceitar o transporte de pequenos instrumentos no compartimento dos passageiros, sob certas condições, e a tornar mais claras as regras relativas ao transporte de instrumentos de maiores dimensões no compartimento de carga (artigo 2.º, n.º 4, da proposta – artigo 6.º-E do Regulamento (CE) n.º 2027/97 alterado).

Atendendo aos prazos apertados previstos na Convenção de Montreal para os passageiros poderem apresentar **reclamações** às transportadoras aéreas **em caso de problemas com a bagagem**, a proposta estabelece que as transportadoras aéreas devem facultar, nos próprios aeroportos, um formulário de reclamação para os passageiros poderem reclamar em caso de atraso, danos ou extravio da bagagem (tal como o relatório sobre irregularidades de bens - *Property Irregularity Report* (PIR) - e que esse documento deve ser aceite enquanto reclamação para os fins do Regulamento (CE) n.º 2027/97 e da Convenção de Montreal (artigo 2.º, n.º 1, da proposta – artigo 3.º, n.º 2, do Regulamento (CE) n.º 2027/97 alterado).

Nos termos da proposta, os organismos nacionais de execução designados ao abrigo do Regulamento (CE) n.º 261/2004 também serão responsáveis pela **execução** das disposições do Regulamento (CE) n.º 2027/97 que regem os direitos dos passageiros em matéria de atrasos, extravios ou danos na bagagem (artigo 2.º, n.º 4, da proposta – artigo 6.º-B do Regulamento (CE) n.º 2027/97 alterado).

3.3.4. Adaptar os limites de responsabilidade em conformidade com a inflação geral de preços

O Regulamento (CE) n.º 2027/97, com a redação que lhe foi dada pelo Regulamento (CE) n.º 889/2002, transpõe a Convenção de Montreal para o direito da UE e alarga o seu âmbito de aplicação aos voos domésticos (adicionalmente aos voos internacionais). A Convenção fixa limites de responsabilidade revistos em alta (+ 13,1%) para o transporte de passageiros, bagagem e carga, com efeitos a partir de 30 de dezembro de 2009. A presente proposta atualiza os limites que constam do regulamento da UE, de modo a ter em conta os montantes revistos constantes da Convenção (artigo 2.º, n.ºs 2 e 3, e anexo 2 da proposta – artigo 5.º, n.º 2, e artigo 6.º, n.º 1, e anexo do Regulamento (CE) n.º 2027/97 alterado).

4. INCIDÊNCIA ORÇAMENTAL

A presente proposta não tem incidência no orçamento da UE.

Proposta de

REGULAMENTO DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO

que altera o Regulamento (CE) n.º 261/2004 que estabelece regras comuns para a indemnização e a assistência aos passageiros dos transportes aéreos em caso de recusa de embarque e de cancelamento ou atraso considerável dos voos e o Regulamento (CE) n.º 2027/97 relativo à responsabilidade das transportadoras aéreas no transporte de passageiros e respetiva bagagem

(Texto relevante para efeitos do EEE)

O PARLAMENTO EUROPEU E O CONSELHO DA UNIÃO EUROPEIA,

Tendo em conta o Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia, nomeadamente o artigo 100.º, n.º 2,

Tendo em conta a proposta da Comissão Europeia,

Após transmissão do projeto de ato legislativo aos parlamentos nacionais,

Tendo em conta o parecer do Comité Económico e Social Europeu¹²,

Tendo em conta o parecer do Comité das Regiões¹³,

Deliberando de acordo com o processo legislativo ordinário,

Considerando o seguinte:

- (1) O Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2004, que estabelece regras comuns para a indemnização e a assistência aos passageiros dos transportes aéreos em caso de recusa de embarque e de cancelamento ou atraso considerável dos voos e que revoga o Regulamento (CEE) n.º 295/91¹⁴ e o Regulamento (CE) n.º 2027/97 do Conselho, de 9 de outubro de 1997, relativo à responsabilidade das transportadoras aéreas no transporte de passageiros e respetiva bagagem¹⁵ contribuíram de forma significativa para a proteção dos direitos dos passageiros dos transportes aéreos em caso de perturbações nos seus planos de viagem devido a recusa de embarque, atrasos consideráveis, cancelamento de voos ou problemas com a bagagem.
- (2) Algumas das deficiências detetadas na aplicação dos direitos estabelecidos nos regulamentos impediram, contudo, a realização de todo o seu potencial em termos de proteção dos passageiros. Para garantir uma aplicação mais coerente, efetiva e eficaz dos direitos dos passageiros dos transportes aéreos na União, é necessário proceder a um conjunto de ajustamentos do atual quadro jurídico. Esta questão foi salientada no Relatório da Comissão, de 2010, sobre a Cidadania da UE, intitulado «Eliminar os

¹² JO C [...] de [...], p. [...].

¹³ JO C [...] de [...], p. [...].

¹⁴ JO L 46 de 17.2.2004, p. 1.

¹⁵ JO L 285 de 17.10.1997, p. 1, com a redação que lhe foi dada no JO L 140 de 30.5.2002, p. 2.

obstáculos ao exercício dos direitos dos cidadãos da UE»¹⁶, que anunciava medidas no sentido de garantir um conjunto de direitos comuns, nomeadamente no que respeita aos passageiros dos transportes aéreos e a execução adequada desses direitos.

- (3) De modo a reforçar a segurança jurídica para as transportadoras aéreas e os passageiros, é necessária uma definição mais precisa do conceito de «circunstâncias extraordinárias», tendo em conta o acórdão do Tribunal de Justiça da União Europeia no processo C-549/07 (Wallentin-Hermann). Essa definição deve ser clarificada através de uma lista não exaustiva de circunstâncias que são claramente consideradas extraordinárias e das que o não são.
- (4) No processo C-173/07 (Emirates), o Tribunal de Justiça da União Europeia considerou que o conceito de «voo», na aceção do Regulamento (CE) n.º 261/2004, deve ser interpretado no sentido de que «consiste, no essencial, numa operação de transporte aéreo, sendo assim, de certa maneira, uma «unidade» desse transporte, realizada por uma transportadora aérea que fixa o seu itinerário». Para evitar a incerteza, devem agora ser encontradas definições claras para o conceito de «voo» e para as noções associadas de «voo de ligação» e de «viagem».
- (5) No processo C-22/11 (Finnair), o Tribunal de Justiça da União Europeia declarou que o conceito de «recusa de embarque» deve ser interpretado no sentido de que «inclui não só as recusas de embarque devido a situações de excesso de reservas mas também as recusas de embarque determinadas por outras razões, como razões operacionais». Obtida esta confirmação, não há razões para alterar a definição atual de «recusa de embarque».
- (6) O Regulamento (CE) n.º 261/2004 também se aplica aos passageiros que reservaram o seu transporte aéreo como parte de uma viagem organizada. Todavia, é conveniente esclarecer que os passageiros não podem acumular direitos correspondentes, em especial no âmbito do presente regulamento e da Diretiva 90/314/CEE do Conselho, de 13 de junho de 1990, relativa às viagens organizadas, férias organizadas e circuitos organizados¹⁷. Os passageiros devem poder escolher a legislação ao abrigo da qual apresentam as suas reclamações, mas não podem acumular indemnizações em relação ao mesmo problema ao abrigo dos dois atos jurídicos. Os passageiros não devem preocupar-se com a forma como as transportadoras aéreas e os operadores turísticos distribuem as reclamações entre si.
- (7) Para aumentar os níveis de proteção, os passageiros não devem ser impedidos de embarcar na viagem de volta de um bilhete de ida e volta por não terem realizado a viagem de ida.
- (8) Atualmente, os passageiros são, por vezes, penalizados devido a erros ortográficos nos seus nomes, sendo-lhes aplicadas taxas administrativas punitivas. Deve ser prevista a possibilidade de correções razoáveis de erros na reserva, a título gratuito, desde que tal não implique a mudança de horário, de data, de itinerário ou de passageiro.
- (9) Deve ser clarificado que, em caso de cancelamento, a escolha entre o reembolso, a continuação da viagem mediante o reencaminhamento ou a sua realização numa data posterior cabe ao passageiro e não à transportadora aérea.
- (10) Os aeroportos e os utilizadores dos aeroportos, nomeadamente as transportadoras aéreas e empresas de assistência em escala, devem cooperar no sentido de minimizar

¹⁶ COM(2010) 603 final.

¹⁷ JO L 158 de 23.6.1990, p. 59.

as consequências de perturbações múltiplas nos voos para os passageiros, garantindo-lhes a assistência e o reencaminhamento. Para o efeito, deverão elaborar planos de contingência em caso de ocorrências deste tipo e cooperar no desenvolvimento desses planos.

- (11) O Regulamento (CE) n.º 261/2004 deverá incluir explicitamente o direito a indemnização dos passageiros que sejam vítimas de longas esperas, em conformidade com o acórdão do Tribunal de Justiça da União Europeia nos processos apensos C-402/07 e C-432/07 (Sturgeon). Paralelamente, devem ser aumentados os limiares acima dos quais os atrasos darão origem a indemnizações, de modo a ter em conta o impacto financeiro no setor e evitar o conseqüente aumento no número de cancelamentos. Para garantir aos cidadãos que viajam na UE condições homogêneas em matéria de indemnizações, deve ser estabelecido um limiar único para todas as viagens na União que dependerá, contudo, das distâncias a percorrer nas viagens de/para países terceiros, a fim de ter em conta as dificuldades operacionais das transportadoras aéreas quando confrontadas com atrasos em aeroportos remotos.
- (12) Para garantir a segurança jurídica, o Regulamento (CE) n.º 261/2004 deverá explicitamente confirmar que a alteração dos horários de um voo tem um impacto nos passageiros semelhante ao dos atrasos consideráveis, devendo, por conseguinte, criar direitos semelhantes.
- (13) Os passageiros que perdem um voo de ligação deverão obter a assistência adequada enquanto aguardam o reencaminhamento. De acordo com o princípio da igualdade de tratamento, esses passageiros poderão exigir uma indemnização nos mesmos moldes dos passageiros cujos voos tenham sofrido atrasos ou sido cancelados, em função do atraso registado para chegar ao destino final.
- (14) Para melhorar a proteção dos passageiros, é necessário clarificar que os passageiros vítimas de atrasos têm direito a assistência e a indemnização, independentemente de a espera ter lugar no terminal do aeroporto ou a bordo da aeronave. No entanto, uma vez que, neste último caso, os passageiros não têm acesso aos serviços disponíveis nos terminais, os seus direitos devem ser reforçados no que respeita a necessidades básicas e à possibilidade de desembarcar.
- (15) Quando um passageiro opta pelo reencaminhamento na primeira oportunidade, a transportadora aérea faz com frequência depender esse reencaminhamento da disponibilidade de lugares nos serviços por ela prestados, impedindo assim o passageiro de optar por um reencaminhamento mais rápido recorrendo a serviços alternativos. Deverá ficar estabelecido que, uma vez decorrido um certo lapso de tempo, a transportadora aérea deve oferecer serviços de reencaminhamento com outra transportadora ou através de outros modos de transporte, sempre que tal solução permita acelerar o reencaminhamento. O reencaminhamento alternativo dependerá da disponibilidade de lugares.
- (16) As transportadoras aéreas são atualmente confrontadas com um regime de responsabilidade ilimitada no que respeita ao alojamento dos passageiros em caso de circunstâncias extraordinárias prolongadas no tempo. Esta incerteza, associada à ausência de limites temporais previsíveis, pode pôr em risco a estabilidade financeira das transportadoras. Estas devem, por conseguinte, poder limitar a assistência após um determinado período de tempo. Além disso, os planos de contingência e um reencaminhamento rápido deverão reduzir o risco de os passageiros ficarem retidos em terra por longos períodos.

- (17) A aplicação de determinados direitos dos passageiros, em especial o direito a alojamento, revelou a sua desproporcionalidade face às receitas das transportadoras aéreas em certas operações de pequeno curso. Nos voos realizados por aeronaves pequenas em distâncias curtas, as transportadoras devem, por conseguinte, ficar isentas da obrigação de pagamento de alojamento, embora devam, ainda assim, ajudar os passageiros a encontrar um alojamento.
- (18) No caso das pessoas com deficiência e com mobilidade reduzida, assim como das outras pessoas com necessidades especiais, nomeadamente as crianças não acompanhadas, as grávidas e as pessoas que necessitam de cuidados médicos específicos, pode ser mais difícil encontrar alojamento em caso de perturbações nos voos. Por conseguinte, as restrições no direito ao alojamento em caso de circunstâncias extraordinárias ou de operações regionais não devem ser aplicadas a estas categorias de passageiros.
- (19) A percentagem de atrasos consideráveis e de cancelamentos de voos atualmente registada na UE não se deve a razões exclusivamente imputáveis às transportadoras aéreas. Para incentivar todos os intervenientes na cadeia de transporte aéreo a procurar soluções eficazes e em tempo útil destinadas a minimizar as consequências negativas desses atrasos consideráveis e cancelamentos para os passageiros, as transportadoras aéreas deverão ter direito a procurar obter reparação junto de terceiros, que tenham contribuído para a ocorrência de que decorre a indemnização ou outras obrigações.
- (20) Os passageiros deverão não só ser corretamente informados sobre os seus direitos em caso de perturbação num voo, mas também sobre as causas desta, logo que essa informação se encontre disponível. Essa informação deverá também ser comunicada sempre que o passageiro tenha adquirido o bilhete através de um intermediário estabelecido na União.
- (21) Para garantir uma melhor aplicação dos direitos dos passageiros, é necessário definir de forma mais precisa o papel dos organismos nacionais de execução, distinguindo-o claramente do tratamento das reclamações dos passageiros.
- (22) Os passageiros devem ser devidamente informados sobre os procedimentos aplicáveis em caso de reclamação ou queixa contra as transportadoras aéreas, devendo receber uma resposta num prazo razoável. Os passageiros devem ainda ter a possibilidade de apresentar reclamações contra as transportadoras aéreas recorrendo a medidas extrajudiciais. Todavia, uma vez que o direito a recurso perante um tribunal é um direito fundamental reconhecido no artigo 47.º da Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia, estas medidas não devem impedir nem prejudicar o acesso dos passageiros aos tribunais.
- (23) No processo C-139/11 (Moré/KLM), o Tribunal de Justiça da União Europeia esclareceu que os prazos para apresentação de pedidos de indemnização devem ser fixados de acordo com as regras nacionais dos Estados-Membros.
- (24) Através do intercâmbio regular de informações entre a Comissão e os organismos de execução, a Comissão poderá desempenhar melhor o seu papel de controlo e coordenação dos organismos nacionais, bem como apoiá-los.
- (25) Para garantir uma aplicação uniforme do Regulamento (CE) n.º 261/2004, deverão ser conferidas à Comissão competências de execução. Essas competências deverão ser exercidas nos termos do Regulamento (UE) n.º 182/2011 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de fevereiro de 2011, que estabelece as regras e os princípios gerais

relativos aos mecanismos de controlo pelos Estados-Membros do exercício das competências de execução pela Comissão¹⁸.

- (26) Na adoção das decisões de execução relativas ao teor dos relatórios de atividades apresentados pelos Estados-Membros à Comissão deve ser utilizado o procedimento consultivo.
- (27) Para garantir o pagamento do valor integral do equipamento de mobilidade em caso de danos ou extravio, as transportadoras aéreas devem oferecer às pessoas com mobilidade reduzida, a título gratuito, a possibilidade de apresentar uma declaração especial de interesse que, nos termos da Convenção de Montreal, lhes permita obter uma indemnização total por perdas ou danos.
- (28) Existe por vezes uma certa confusão quanto às dimensões, peso ou número de unidades de bagagem que os passageiros estão autorizados a transportar a bordo. Para garantir que os passageiros têm perfeito conhecimento da bagagem autorizada incluída no seu bilhete, tanto no que respeita à bagagem de mão como de porão, as transportadoras aéreas deverão prestar informações claras sobre a bagagem autorizada no momento da reserva e no aeroporto.
- (29) Os instrumentos musicais devem, tanto quanto possível, ser aceites como bagagem de mão dos passageiros e, se tal não for exequível, ser transportados em condições adequadas no compartimento de carga da aeronave. O Regulamento (CE) n.º 2027/97 deve ser alterado em conformidade.
- (30) Para assegurar uma aplicação correta e coerente dos direitos conferidos aos passageiros pelo Regulamento (CE) n.º 2027/97, os organismos nacionais de execução designados nos termos do Regulamento (CE) n.º 261/2004 deverão igualmente controlar e fazer cumprir os direitos ao abrigo do Regulamento (CE) n.º 2027/97.
- (31) Dado o curto prazo para reclamação em caso de extravio, danos ou atraso na entrega da bagagem, as transportadoras aéreas deverão oferecer aos passageiros a possibilidade de apresentar queixa no próprio aeroporto facultando-lhes o formulário de reclamação, que poderá igualmente assumir a forma do relatório sobre irregularidades de bens (PIR).
- (32) Atendendo a que a questão dos seguros se rege agora pelo disposto no Regulamento (CE) n.º 785/2004, o artigo 3.º, n.º 2, do Regulamento (CE) n.º 2027/97¹⁹ tornou-se obsoleto, devendo, por conseguinte, ser suprimido.
- (33) Os limites monetários previstos no Regulamento (CE) n.º 2027/97 deverão ser alterados, de modo a ter em conta a evolução da situação económica, conforme revista pela Organização da Aviação Civil Internacional (ICAO) em 2009, ao abrigo do artigo 24.º, n.º 2, da Convenção de Montreal.
- (34) Para continuar a garantir a correspondência entre o Regulamento (CE) n.º 2027/97 e a Convenção de Montreal, o poder de adotar os atos referidos no artigo 290.º do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia deverá ser conferido à Comissão. Esse poder permitirá à Comissão alterar os limites monetários previstos no Regulamento (CE) n.º 2027/97, em caso de adaptação desses limites pela Organização da Aviação

¹⁸ JO L 55 de 28.2.2011, p. 13.

¹⁹ Regulamento (CE) n.º 2027/97 do Conselho, de 9 de outubro de 1997, relativo à responsabilidade das transportadoras aéreas no transporte de passageiros e respetiva bagagem (JO L 285 de 17.10.1997, p. 1), com a redação que lhe foi dada pelo Regulamento (CE) n.º 889/2002 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 13 de maio de 2002 (JO L 140 de 30.5.2002, p. 2).

Civil Internacional (ICAO) em conformidade com o artigo 24.º, n.º 2, da Convenção de Montreal.

- (35) O presente regulamento deverá respeitar os direitos fundamentais e observar os princípios reconhecidos, em especial na Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia, nomeadamente a defesa dos consumidores, o direito à proteção dos dados pessoais, a proibição de qualquer forma de discriminação e a integração das pessoas com deficiência e o direito à ação e a um tribunal imparcial,

ADOTARAM O PRESENTE REGULAMENTO:

Artigo 1.º

O Regulamento (CE) n.º 261/2004 é alterado como segue:

1. O artigo 2.º é alterado do seguinte modo:
 - (a) A alínea c) passa a ter a seguinte redação:

«"Transportadora aérea comunitária", uma transportadora aérea titular de uma licença de exploração válida concedida por um Estado-Membro de acordo com o disposto no Regulamento (CE) n.º 1008/2008, de 24 de setembro de 2008, relativo a regras comuns de exploração dos serviços aéreos na Comunidade²⁰;».
 - (b) A alínea d) passa a ter a seguinte redação:

«"Organizador", qualquer pessoa na aceção do n.º 2 do artigo 2.º da Diretiva 90/314/CEE do Conselho, de 13 de junho de 1990, relativa às viagens organizadas, férias organizadas e circuitos organizados²¹;».
 - (c) A alínea i) passa a ter a seguinte redação:

«"Pessoa com mobilidade reduzida", qualquer pessoa na aceção da alínea a) do artigo 2.º do Regulamento (CE) n.º 1107/2006 relativo aos direitos das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida no transporte aéreo²²;».
 - (d) Na alínea l), relativa à definição de «cancelamento», é aditada a seguinte frase:

«Um voo em que a aeronave descolou mas, por qualquer razão, foi subsequentemente obrigada a aterrar num aeroporto diferente do aeroporto de destino ou a regressar ao aeroporto de partida, deve ser considerado um voo cancelado;».
 - (e) São aditadas as seguintes definições:
 - «m) "Circunstâncias extraordinárias", circunstâncias que, pela sua natureza ou origem, não são inerentes ao exercício normal da atividade da transportadora aérea em causa e escapam ao seu controlo efetivo. Para efeitos do presente regulamento, o conceito de "circunstâncias extraordinárias" inclui as circunstâncias previstas no anexo;
 - n) "Voo", uma operação de transporte aéreo entre dois aeroportos, sem ter em conta as escalas intermédias, exclusivamente para fins operacionais e técnicos;
 - o) "Voo de ligação", um voo ao abrigo de um único contrato de transporte, o qual visa permitir ao passageiro chegar a um ponto de correspondência para partir

²⁰ JO L 293 de 31.10.2008, p. 3.

²¹ JO L 158 de 23.6.1990, p. 59.

²² JO L 204 de 26.7.2006, p. 1.

noutro voo ou, conforme adequado e de acordo com o contexto, esse outro voo com partida do ponto de correspondência;

- p) “Viagem”, um voo ou uma série contínua de voos de ligação em que o passageiro é transportado de um aeroporto de partida para o destino final em conformidade com o contrato de transporte;
- q) “Aeroporto”, um terreno especialmente preparado para a aterragem, a descolagem e as manobras de aeronaves, incluindo as instalações anexas que estas operações podem envolver para as necessidades do tráfego e o serviço das aeronaves, inclusive as instalações necessárias para prestar assistência às operações comerciais de transporte aéreo;
- r) “Entidade gestora do aeroporto”, a entidade que, a par ou não de outras atividades, conforme os casos, tem por missão, nos termos das disposições legislativas, regulamentares ou contratuais nacionais, administrar e gerir as infraestruturas de um aeroporto ou de uma rede de aeroportos, bem como coordenar e controlar as atividades dos operadores presentes nos aeroportos ou na rede de aeroportos em causa;
- s) “Preço do bilhete”, o preço total pago por um bilhete, incluindo a tarifa aérea acrescida de todos os impostos, taxas, sobretaxas e encargos pagos por todos os serviços opcionais e não opcionais incluídos no mesmo;
- t) “Preço do voo”, o valor que se obtém multiplicando o preço do bilhete pelo rácio entre a distância do voo e a distância total da(s) viagem(ns) incluída(s) no bilhete;
- u) “Hora de partida”, a hora a que a aeronave abandona a posição de partida, com a ajuda de um rebocador ou pelos seus próprios meios (hora de remoção dos calços);
- v) “Hora de chegada”, a hora a que a aeronave chega à posição de chegada e os travões de estacionamento são engatados (hora de colocação dos calços);
- w) “Atraso na pista”, na partida, o lapso de tempo em que a aeronave permanece no solo, entre o início do embarque dos passageiros e a hora de descolagem da aeronave ou, na chegada, o lapso de tempo entre o toque das rodas da aeronave na pista e o início do desembarque dos passageiros;
- x) “Noite”, o período entre a meia-noite e as 6 horas da manhã;
- y) “Criança não acompanhada», uma criança que viaja sem acompanhamento de um membro da família ou tutor e à qual a transportadora aérea se comprometeu a prestar assistência de acordo com as regras por si publicadas.»

2. O artigo 3.º é alterado do seguinte modo:

(a) O n.º 2 passa a ter a seguinte redação:

«O disposto no n.º 1 aplica-se aos passageiros:

a) Com reserva confirmada para o voo em questão e, salvo no caso de cancelamento a que se refere o artigo 5.º e no caso de mudança de horário a que se refere o artigo 6.º, que se apresentarem para embarque,

– tal como estabelecido e com a antecedência indicada e comunicada por escrito (incluindo por via eletrónica) pela transportadora aérea, o organizador ou o agente de viagens autorizado,

ou, não sendo indicada qualquer hora,
– até 45 minutos antes da hora de partida programada; ou

b) Transferidos pela transportadora aérea ou pelo organizador do voo para o qual tinham reserva para outro voo, independentemente do motivo.»

(b) O n.º 4 passa a ter a seguinte redação:

«4. Sem prejuízo do n.º 6 do artigo 8.º, o presente regulamento aplica-se unicamente aos passageiros transportados em aeronaves motorizadas de asa fixa. Se, contudo, e em conformidade com um contrato de transporte, uma parte da viagem for realizada noutro modo de transporte ou de helicóptero, o presente regulamento aplica-se a toda a viagem, sendo a parte realizada noutro modo de transporte considerada um voo de ligação para efeitos do presente regulamento.»

(c) O n.º 6 passa a ter a seguinte redação:

«6. O presente regulamento também se aplica aos passageiros transportados ao abrigo de contratos de viagens organizadas, mas não afeta os direitos dos passageiros estabelecidos na Diretiva 90/314/CEE do Conselho. Os passageiros têm o direito de apresentar reclamações ao abrigo do presente regulamento e da Diretiva 90/314/CEE, mas não podem, em relação aos mesmos factos, acumular direitos ao abrigo de ambos os atos jurídicos, no caso de os direitos salvaguardarem o mesmo interesse ou terem o mesmo objetivo. O presente regulamento não se aplica em caso de cancelamento ou adiamento de um circuito organizado por motivos que não sejam o cancelamento ou o atraso do voo.»

3. O artigo 4.º é alterado do seguinte modo:

(a) O n.º 3 passa a ter a seguinte redação:

«3. Se for recusado o embarque a passageiros contra a vontade destes, a transportadora aérea operadora deve indemnizá-los imediatamente nos termos do artigo 7.º e prestar-lhes assistência nos termos do artigo 8.º. Se os passageiros optarem pelo reencaminhamento na primeira oportunidade, em conformidade com a alínea b) do n.º 1 do artigo 8.º e se a hora de partida for, pelo menos, duas horas mais tarde do que a hora de partida inicial, a transportadora aérea operadora deve prestar-lhes assistência nos termos do artigo 9.º.»

(b) São aditados os números seguintes:

«4. Os n.ºs 1, 2 e 3 também se aplicam aos bilhetes de ida e volta, em caso de recusa de embarque do passageiro na viagem de volta pelo facto de não ter realizado a viagem de ida ou não ter pago uma taxa adicional para o efeito.

5. Se o passageiro, ou um intermediário em seu nome, comunicar um erro ortográfico no nome de um ou vários passageiros incluídos no mesmo contrato de transporte que possa conduzir a uma recusa de embarque, a transportadora aérea deve corrigi-la pelo menos uma vez até 48 horas antes da partida, sem custos adicionais para o passageiro ou para o seu intermediário, exceto se estiver impedida de o fazer pelo direito nacional ou internacional.»

4. O artigo 5.º é alterado do seguinte modo:

(a) No n.º 1, as alíneas a) e b) passam a ter a seguinte redação:

«a) Ser convidados pela transportadora aérea operadora a optar entre o reembolso, a continuação da viagem mediante reencaminhamento ou a sua realização numa data posterior, nos termos do artigo 8.º; e

b) Receber da transportadora aérea operadora, em caso de reencaminhamento, quando a hora razoavelmente prevista de partida do voo for, pelo menos, 2 horas após a partida programada do voo cancelado, a assistência especificada no artigo 9.º; e».

(b) O n.º 3 passa a ter a seguinte redação:

«3. A transportadora aérea operadora não é obrigada a pagar uma indemnização nos termos do artigo 7.º se puder provar que o cancelamento se ficou a dever a circunstâncias extraordinárias e que este não poderia ter sido evitado mesmo que tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis. Essas circunstâncias extraordinárias só podem ser invocadas na medida em que afetem o voo em causa ou o voo anterior realizado com a mesma aeronave.»

(c) É aditado o n.º 5 seguinte:

«5. Nos aeroportos cujo tráfego anual tenha sido superior a três milhões de passageiros durante, pelo menos, três anos consecutivos, a entidade gestora do aeroporto deve garantir que as operações aeroportuárias e dos utilizadores do aeroporto, em especial as transportadoras aéreas e os fornecedores de serviços de assistência em escala, são coordenadas através de um plano de contingência adequado na eventualidade de vários cancelamentos e/ou de atrasos de voos que conduzam a um número considerável de passageiros retidos no aeroporto, incluindo em caso de insolvência ou de revogação da licença de exploração da companhia aérea. Deve ser estabelecido um plano de contingência de modo a garantir a informação e a assistência adequadas aos passageiros retidos em terra. A entidade gestora do aeroporto deve comunicar o plano de contingência e quaisquer alterações do mesmo ao organismo nacional de execução designado nos termos do artigo 16.º. Nos aeroportos abaixo do limiar atrás referido, a entidade gestora do aeroporto deve envidar todos os esforços razoáveis para coordenar os utilizadores do aeroporto, bem como prestar assistência e informar os passageiros que sejam vítimas deste tipo de situações e fiquem retidos em terra.»

5. O artigo 6.º passa a ter a seguinte redação:

«Artigo 6.º

Atrasos consideráveis

1. Quando tiver motivos razoáveis para prever o atraso de um voo ou alterar a hora programada de partida para lá da hora inicialmente programada, a transportadora aérea operadora deve oferecer aos passageiros:

i) quando o atraso for de, pelo menos, duas horas, a assistência especificada na alínea a) do n.º 1 e no n.º 2 do artigo 9.º; e

ii) quando o atraso for de, pelo menos, cinco horas e incluir uma ou várias noites, a assistência especificada nas alíneas b) e c) do n.º 1 do artigo 9.º; e

iii) quando o atraso for de, pelo menos, cinco horas, a assistência especificada na alínea a) do n.º 1 do artigo 8.º.

2. Os passageiros têm direito a ser indemnizados pela transportadora aérea operadora nos termos do artigo 7.º quando chegam ao seu destino final:

a) Cinco ou mais horas depois da hora programada de chegada no caso das viagens dentro do território da UE e das viagens de/para países terceiros de 3 500 quilómetros ou menos;

b) Nove ou mais horas depois da hora programada de chegada no caso das viagens de/para países terceiros entre 3 500 e 6 000 quilómetros;

c) Doze ou mais horas depois da hora programada de chegada no caso das viagens de/para países terceiros de 6 000 quilómetros ou mais.

3. O n.º 2 também se aplica caso a transportadora aérea operadora tenha alterado as horas programadas de partida e chegada ocasionando um atraso em relação à hora de chegada inicialmente programada, salvo se o passageiro tiver sido informado da alteração de horário com mais de quinze dias de antecedência em relação à hora de partida inicialmente programada.

4. A transportadora aérea operadora não é obrigada a pagar uma indemnização nos termos do artigo 7.º se puder provar que o atraso ou a mudança de horário se ficou a dever a circunstâncias extraordinárias e que o atraso ou a mudança de horário não poderia ter sido evitado mesmo que tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis. Essas circunstâncias extraordinárias só podem ser invocadas na medida em que afetem o voo em causa ou o voo anterior realizado com a mesma aeronave.

5. Dependendo de condicionalismos de segurança, quando o atraso na pista for superior a uma hora, a transportadora aérea operadora deve permitir o acesso, a título gratuito, a instalações sanitárias e a água potável, assegurar o funcionamento adequado dos sistemas de climatização da cabina de passageiros e, se necessário, garantir uma assistência médica adequada. Se o atraso na pista atingir um máximo de cinco horas, a aeronave deve regressar à porta de embarque ou a outro ponto de desembarque adequado onde os passageiros possam sair da aeronave e beneficiar de assistência idêntica à especificada no n.º 1, salvo se houver razões de segurança que impeçam a aeronave de sair da sua posição na pista.»

6. É aditado o seguinte artigo:

«Artigo 6.º-A

Perda de voo de ligação

1. Se um passageiro perder um voo de ligação devido a atraso ou a mudança de horário de um voo anterior, a transportadora aérea da UE que opera o voo de ligação seguinte deve oferecer aos passageiros:

i) a assistência especificada na alínea a) do n.º 1 e no n.º 2 do artigo 9.º, caso o tempo de espera dos passageiros para o voo de ligação seja de, pelo menos, duas horas; e

ii) o reencaminhamento especificado na alínea b) do n.º 1 do artigo 8.º; e

iii) se a hora de partida programada do voo alternativo ou outro transporte oferecido nos termos do artigo 8.º for, pelo menos, 5 horas mais tarde do que a hora programada de partida do voo perdido e o atraso incluir uma ou mais noites, a assistência especificada nas alíneas b) e c) do n.º 1 do artigo 9.º.

2. Se perder um voo de ligação devido a atraso de um voo de ligação anterior, o passageiro tem direito a ser indemnizado pela transportadora aérea da UE que operou esse voo anterior, nos termos do n.º 2 do artigo 6.º. Para o efeito, o atraso é calculado por referência à hora programada de chegada ao destino final.

3. O disposto no n.º 2 não prejudica o estabelecimento de acordos de indemnização entre as transportadoras aéreas afetadas.

4. Os n.ºs 1 e 2 também se aplicam às transportadoras aéreas de países terceiros que operam voos de ligação com destino ou partida de um aeroporto da UE.»

7. O artigo 7.º é alterado do seguinte modo:

(a) No n.º 1, o termo «voos» é substituído por «viagens».

(b) Os n.ºs 2, 3 e 4 passam a ter a seguinte redação:

2. Se tiver optado pela continuação da sua viagem nos termos da alínea b) do n.º 1 do artigo 8.º, o passageiro só pode invocar o seu direito a indemnização uma única vez durante a viagem para o destino final, mesmo em caso de novo cancelamento ou perda de voo de ligação durante o reencaminhamento.

3. A indemnização referida no n.º 1 deve ser paga em numerário, por transferência bancária eletrónica, ordem de pagamento bancário ou cheque bancário.

4. As distâncias indicadas no n.º 1 devem ser medidas pelo método da rota ortodrómica.

5. A transportadora aérea pode estabelecer um acordo voluntário com o passageiro para substituir as disposições em matéria de indemnização previstas no n.º 1, desde que esse acordo seja confirmado por um documento assinado pelo passageiro em que se recorda a este o seu direito a uma indemnização ao abrigo do presente regulamento.»

8. O artigo 8.º passa a ter a seguinte redação:

«Artigo 8.º

Direito a reembolso ou reencaminhamento

1. Em caso de remissão para o presente artigo, devem ser apresentadas aos passageiros, a título gratuito, as três alternativas seguintes:

a) – O reembolso do preço do bilhete, no prazo de sete dias a contar do pedido do passageiro, de acordo com as modalidades previstas no n.º 3 do artigo 7.º, para a parte ou partes da viagem não efetuadas, e para a parte ou partes da viagem já efetuadas, se o voo já não se justificar em relação ao plano de viagem inicial do passageiro, bem como, se for caso disso,

– Um voo de regresso para o primeiro ponto de partida, na primeira oportunidade;

b) A manutenção do plano de viagem dos passageiros mediante o seu reencaminhamento, em condições de transporte equivalentes, para o seu destino final, na primeira oportunidade; ou

c) O reencaminhamento, em condições de transporte equivalentes, para o destino final numa data posterior, da conveniência dos passageiros, sujeito à disponibilidade de lugares.

2. A alínea a) do n.º 1 também se aplica aos passageiros cujos voos façam parte de uma viagem organizada, exceto o direito a reembolso, caso decorra da Diretiva 90/314/CEE.

3. Se oferecer a um passageiro um voo com destino ou partida de um aeroporto alternativo ao indicado na sua reserva, a transportadora aérea operadora deve

suportar o custo da transferência do passageiro desse aeroporto alternativo para o aeroporto para o qual tinha sido efetuada a reserva, ou, no caso do aeroporto de destino, para outro destino próximo, que tenha sido acordado com o passageiro.

4. Quando acordado com o passageiro, o voo ou voos de regresso a que se refere a alínea a) do n.º 1 ou o reencaminhamento a que se referem as alíneas b) ou c) do n.º 1 podem ser realizados recorrendo a serviços oferecidos por outra transportadora aérea, incluir uma rota diferente ou utilizar outro modo de transporte.

5. Se optarem pela alternativa prevista na alínea b) do n.º 1, os passageiros têm, sob reserva de disponibilidade, direito ao reencaminhamento com outra transportadora aérea ou outro modo de transporte, caso os serviços da transportadora aérea operadora não possam transportar o passageiro a tempo de chegar ao destino final nas 12 horas seguintes à hora programada de chegada. Sem prejuízo do disposto no n.º 1 do artigo 22.º do Regulamento (CE) n.º 1008/2008²³, a outra transportadora aérea e o outro operador de transporte não cobrarão à transportadora contratual um preço superior ao preço médio pago pelos seus próprios passageiros por serviços equivalentes nos três últimos meses.

6. Sempre que, nos termos do n.º 1, seja oferecido aos passageiros um reencaminhamento total ou parcial noutra modalidade de transporte, o presente regulamento aplica-se ao transporte efetuado por esse outro modo de transporte como se de uma aeronave de asa fixa se tratasse.»

9. O artigo 9.º é alterado do seguinte modo:

(a) No n.º 1, a alínea c) passa a ter a seguinte redação:

«c) Transporte entre o aeroporto e o local de alojamento (hotel, residência do passageiro ou outro).»

(b) São aditados os seguintes números:

«4. Se puder provar que o cancelamento, o atraso ou a mudança de horário se devem a circunstâncias extraordinárias e que o cancelamento, o atraso ou a mudança de horário não podiam ter sido evitados mesmo que tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis, a transportadora aérea operadora pode limitar o custo total do alojamento oferecido nos termos da alínea b) do n.º 1 a 100 EUR por noite e por passageiro e a um máximo de três noites. Se decidir aplicar essa limitação, a transportadora aérea operadora deve, contudo, para além da obrigação permanente de prestar as informações previstas no artigo 14.º, informar os passageiros sobre o alojamento disponível decorridas as três noites.

5. A obrigação de oferecer alojamento nos termos da alínea b) do n.º 1 não se aplica aos voos de 250 quilómetros ou menos que esteja previsto realizar com uma aeronave de capacidade igual ou inferior a 80 lugares, salvo no caso de voos de ligação. Se a transportadora aérea operadora optar pela aplicação desta derrogação, deve ainda assim informar os passageiros sobre os locais de alojamento disponíveis.

6. Se optar pelo reembolso, nos termos da alínea a) do n.º 1 do artigo 8.º, quando se encontrar no aeroporto de partida da sua viagem, ou pelo reencaminhamento numa data posterior, nos termos da alínea c) do n.º 1 do artigo 8.º, o passageiro perde o direito à assistência prevista no n.º 1 do artigo 9.º em relação ao voo em causa.»

²³ JO L 293 de 31.10.2008, p. 3.

10. No artigo 10.º, n.º 2, alíneas a), b) e c), a expressão «preço do bilhete» é substituída por «preço do voo».

11. No artigo 11.º, é aditado o seguinte número:

«3. As limitações previstas nos n.ºs 4 e 5 do artigo 9.º não se aplicam no caso das pessoas com mobilidade reduzida e respetivos acompanhantes, crianças não acompanhadas, grávidas ou pessoas que necessitem de cuidados médicos específicos, na condição de a transportadora aérea operadora, o seu agente ou o organizador, ser notificado das necessidades específicas de assistência desses passageiros com uma antecedência mínima de 48 horas em relação à hora programada de partida do voo. Considera-se que essa notificação abrange toda a viagem, incluindo a viagem de volta, caso ambas as viagens tenham sido objeto de contrato com a mesma transportadora aérea.»

12. O artigo 13.º passa a ter a seguinte redação:

«Artigo 13.º

Direito a reparação

Nos casos em que uma transportadora aérea operadora paga indemnizações ou cumpre outras obrigações que lhe incumbem por força do presente regulamento, nenhuma disposição do presente regulamento ou do direito nacional pode ser interpretada como limitando o seu direito a procurar o ressarcimento dos custos suportados em aplicação do presente regulamento junto de terceiros que tenham contribuído para a ocorrência de que decorre a indemnização ou outras obrigações.»

13. O artigo 14.º passa a ter a seguinte redação:

«Artigo 14.º

Obrigação de informar os passageiros

1. A entidade gestora do aeroporto e a transportadora aérea operadora devem garantir a afixação do seguinte texto nos balcões de registo, incluindo nas máquinas de registo automático e nas portas de embarque, de forma claramente visível para os passageiros: "Se lhe tiver sido recusado o embarque ou se o seu voo tiver sido cancelado ou tiver um atraso de pelo menos duas horas, peça no balcão de registo ou na porta de embarque o folheto informativo sobre os seus direitos, em especial no que diz respeito a assistência e eventual indemnização".

2. Em caso de recusa de embarque ou de cancelamento de um voo, a transportadora aérea operadora deve distribuir a cada passageiro afetado um folheto contendo as regras de indemnização e assistência ao abrigo do presente regulamento, incluindo informações sobre eventuais restrições, nos termos dos n.ºs 4 e 5 do artigo 9.º. Deve igualmente distribuir um folheto equivalente a todos os passageiros afetados por atrasos ou mudanças de horário equivalentes a, pelo menos, duas horas. Os dados de contacto dos organismos responsáveis pelo tratamento das reclamações designados nos termos do artigo 16.º-A devem também ser facultados aos passageiros, sob forma escrita.

3. As disposições do presente artigo devem ser aplicadas em relação às pessoas invisuais e com deficiência visual usando os meios alternativos adequados.

4. A entidade gestora do aeroporto deve garantir que as informações gerais sobre direitos dos passageiros sejam afixadas de forma clara e visível nas áreas do aeroporto destinadas aos passageiros. Deve também assegurar que os passageiros

presentes no aeroporto são informados do cancelamento do seu voo e dos seus direitos se a companhia aérea cessar inesperadamente as operações, em caso de insolvência ou de revogação da sua licença de exploração.

5. Em caso de cancelamento ou atraso na partida, os passageiros devem, logo que possível, ser informados da situação pela transportadora aérea operadora e, em qualquer caso, o mais tardar 30 minutos após a hora programada de partida, bem como da hora de partida estimada logo que essa informação esteja disponível, desde que a transportadora aérea tenha recebido os dados de contacto do passageiro nos termos dos n.ºs 6 e 7, caso o bilhete tenha sido adquirido através de um intermediário.

6. Caso o passageiro não tenha adquirido o bilhete diretamente à transportadora aérea operadora e o tenha feito através de um intermediário estabelecido na União, esse intermediário deve fornecer os dados de contacto do passageiro à transportadora aérea, desde que o passageiro tenha dado a sua autorização explícita e por escrito. Essa autorização só poderá ser dada com base no consentimento explícito. A transportadora aérea só pode utilizar esses dados de contacto para cumprir a obrigação de informação decorrente do presente artigo e não para fins comerciais, devendo apagá-los no prazo de 72 horas após a conclusão do contrato de transporte. O tratamento, armazenamento e acesso a esses dados deve cumprir o disposto na Diretiva 95/46/CE do Parlamento Europeu e do Conselho relativa à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados²⁴.

7. Os intermediários ficam isentos do cumprimento do disposto no n.º 6 se puderem provar a existência de um sistema alternativo que garanta a informação do passageiro sem a transmissão dos dados de contacto pertinentes.»

14. O artigo 16.º passa a ter a seguinte redação:

«Artigo 16.º

Execução

1. Cada Estado-Membro deve designar um organismo nacional de execução do presente regulamento no que respeita aos voos que partem dos aeroportos situados no seu território e aos voos provenientes de países terceiros com destino a esses aeroportos. Os Estados-Membros devem comunicar à Comissão o nome do organismo designado em conformidade com o presente número.

2. O organismo nacional de execução deve acompanhar de perto o cumprimento dos requisitos do presente regulamento e tomar as medidas necessárias para garantir o respeito dos direitos dos passageiros. Para o efeito, as transportadoras aéreas e as entidades gestoras dos aeroportos devem disponibilizar ao organismo nacional de execução os documentos pertinentes que lhes sejam solicitados. Para desempenhar as suas funções, o organismo nacional de execução deve também ter em conta as informações prestadas pelo organismo designado nos termos do artigo 16.º-A. Pode igualmente decidir tomar medidas de execução com base nas reclamações individuais transmitidas pelo organismo designado nos termos do artigo 16.º-A.

3. As sanções estabelecidas pelos Estados-Membros em caso de violação do disposto no presente regulamento devem ser efetivas, proporcionadas e dissuasivas.

²⁴ JO L 281 de 23.11.1995, p. 31.

4. Se os organismos designados nos termos dos artigos 16.º e 16.º-A forem diferentes, devem ser criados mecanismos de comunicação para garantir o intercâmbio de informações entre si, de modo a apoiar o organismo nacional de execução no desempenho das suas funções de supervisão e controlo do cumprimento e o organismo designado em conformidade com o artigo 16.º-A na recolha da informação necessária para analisar as reclamações individuais.

5. Relativamente a cada ano, o mais tardar no final de abril do ano seguinte, os organismos nacionais de execução devem publicar dados estatísticos sobre a sua atividade, incluindo as sanções aplicadas.

6. As transportadoras aéreas devem comunicar os seus dados de contacto para as matérias abrangidas pelo presente regulamento aos organismos nacionais de execução dos Estados-Membros em que realizam operações.»

15. São aditados os seguintes artigos:

«Artigo 16.º-A

Reclamações e queixas dos passageiros

1. No momento da reserva, as transportadoras aéreas devem informar os passageiros sobre o procedimento aplicado no tratamento das reclamações e queixas relacionadas com os direitos previstos no presente regulamento e indicar os endereços para os quais os passageiros podem enviar essas reclamações e queixas, incluindo por via eletrónica. A transportadora aérea deve também informar os passageiros sobre o organismo ou organismos competentes para tratar as suas reclamações.

2. Um passageiro que pretenda apresentar uma reclamação à transportadora aérea relativamente aos direitos que lhe assistem ao abrigo do presente regulamento, deve fazê-lo no prazo de três meses a contar da data de realização do voo ou em que o voo estava previsto. A transportadora deve acusar a receção da reclamação do passageiro no prazo de 7 dias. A transportadora deve apresentar uma resposta completa ao passageiro no prazo de dois meses a contar da receção da reclamação.

3. Em conformidade com a legislação da UE e nacional aplicáveis, os Estados-Membros devem designar o organismo ou organismos nacionais responsáveis pela resolução extrajudicial dos litígios entre as transportadoras aéreas e os passageiros no respeitante aos direitos estabelecidos no presente regulamento.

4. Os passageiros podem apresentar queixa junto de qualquer organismo nacional designado nos termos do n.º 3 por alegada infração ao presente regulamento em qualquer aeroporto situado no território de um Estado-Membro ou em relação a qualquer voo proveniente de um país terceiro com destino a um aeroporto situado nesse território. Essas queixas podem ser apresentadas, no mínimo, dois meses a partir da data de apresentação da reclamação à transportadora em causa, salvo se esta já lhe tiver dado uma resposta definitiva.

5. O organismo designado deve acusar receção da queixa e enviar cópia ao organismo nacional de execução competente no prazo de 7 dias. O prazo para resposta definitiva ao queixoso não deve ser superior a três meses a contar da receção da queixa. O organismo nacional de execução deve receber uma cópia da resposta definitiva.

Artigo 16.º-B

Cooperação entre os Estados-Membros e a Comissão

1. A Comissão deve promover o diálogo entre os Estados-Membros sobre a interpretação e a aplicação do presente regulamento a nível nacional, através do comité referido no artigo 16.º-C.
2. Os Estados-Membros devem apresentar um relatório anual de atividades à Comissão, o mais tardar até ao final de abril do ano seguinte. A Comissão pode decidir sobre as questões a abordar nesses relatórios através de atos de execução. Esses atos são adotados em conformidade com o procedimento referido no artigo 16.º-C.
3. Os Estados-Membros devem enviar regularmente informações pertinentes sobre a interpretação e aplicação à escala nacional do presente regulamento à Comissão, que as disponibilizará aos outros Estados-Membros em formato eletrónico.
4. A pedido de um Estado-Membro ou por sua própria iniciativa, a Comissão deve examinar os casos em que se registam diferenças a nível da aplicação e execução de quaisquer disposições do presente regulamento, em especial no que respeita à interpretação do conceito de circunstâncias extraordinárias, e clarificar o disposto no presente regulamento, a fim de promover uma abordagem comum. Para o efeito, a Comissão pode formular uma recomendação após consulta do comité referido no artigo 16.º-C.
5. A pedido da Comissão, os organismos nacionais de execução devem investigar práticas suspeitas específicas adotadas por uma ou mais transportadoras aéreas e comunicar as suas conclusões à Comissão no prazo de 4 meses a contar do pedido para o efeito.

Artigo 16.º-C

Procedimento de Comité

1. A Comissão é assistida pelo Comité para os direitos dos passageiros, composto por dois representantes de cada Estado-Membro, dos quais pelo menos um representará um organismo nacional de execução. O referido comité é um comité na aceção do Regulamento (UE) n.º 182/2011.
2. Sempre que se faça referência ao presente número, é aplicável o artigo 4.º do Regulamento (UE) n.º 182/2011.»

16. O artigo 17.º passa a ter a seguinte redação:

«Artigo 17.º

Relatório

A Comissão deve apresentar ao Parlamento Europeu e ao Conselho, até 1 de janeiro de 2017, um relatório sobre o funcionamento e os resultados da aplicação do presente regulamento, nomeadamente o impacto da indemnização em caso de atraso considerável e a limitação do direito a alojamento em caso de circunstâncias extraordinárias de longa duração. A Comissão deve também apresentar um relatório sobre a proteção reforçada dos passageiros dos voos provenientes de países terceiros operados por transportadoras não comunitárias no contexto de acordos internacionais de transporte aéreo. O relatório deve, se necessário, ser acompanhado de propostas legislativas.»

17. O anexo 1 do presente regulamento é aditado como anexo 1 do Regulamento (CE) n.º 261/2004.

Artigo 2.º

O Regulamento (CE) n.º 2027/97 é alterado do seguinte modo:

1. No artigo 3.º, o n.º 2 passa a ter a seguinte redação:

«2. As transportadoras aéreas comunitárias devem fornecer, no próprio aeroporto, um formulário de reclamação que permita aos passageiros apresentar reclamação imediata em caso de danos ou de atraso na entrega da bagagem. O formulário de reclamação, que pode assumir a forma de um relatório sobre irregularidades de bens (PIR), deve ser aceite pela transportadora aérea, no aeroporto, ao mesmo título que uma reclamação apresentada ao abrigo do n.º 2 do artigo 31.º da Convenção de Montreal. Essa possibilidade não prejudica o direito que assiste ao passageiro de apresentar uma reclamação por outros meios nos prazos previstos na Convenção de Montreal.»
2. No artigo 5.º, o n.º 2 passa a ter a seguinte redação:

«2. Sem prejuízo do disposto no n.º 1, o montante dos adiantamentos não deve ser inferior a um montante equivalente, em EUR, a 18 096 DSE por passageiro em caso de morte. A Comissão tem poderes para adotar atos delegados em conformidade com o artigo 6.º-C, de modo a adaptar este montante ao abrigo de uma decisão da Organização da Aviação Civil Internacional nos termos do n.º 2 do artigo 24.º da Convenção de Montreal. Qualquer adaptação desse montante deve igualmente alterar o montante correspondente no anexo.»
3. No artigo 6.º, n.º 1, é aditada a frase seguinte:

«A Comissão tem poderes para adotar atos delegados em conformidade com o artigo 6.º-C, de modo a adaptar os montantes mencionados no anexo, com exceção do montante referido no n.º 2 do artigo 5.º, ao abrigo de uma decisão da Organização da Aviação Civil Internacional nos termos do n.º 2 do artigo 24.º da Convenção de Montreal.»
4. São aditados os seguintes artigos:

«Artigo 6.º-A

1. Em caso de transporte de cadeiras de rodas ou outros equipamentos de mobilidade ou dispositivos de assistência registados, a transportadora aérea e os seus agentes devem oferecer às pessoas com mobilidade reduzida, conforme definido na alínea a) do artigo 2.º do Regulamento (CE) n.º 1107/2006²⁵, a possibilidade de apresentar uma declaração especial de interesse, a título gratuito, nos termos do n.º 2 do artigo 22.º da Convenção de Montreal, aquando da reserva e, o mais tardar, no momento da entrega do equipamento à transportadora.
2. Em caso de destruição, extravio ou danos no equipamento de mobilidade, a responsabilidade da transportadora aérea deve ser limitada ao montante declarado pela pessoa no momento em que o equipamento de mobilidade registado é entregue à transportadora aérea comunitária.
3. Em caso de destruição, extravio, danos ou atraso na entrega de cadeiras de rodas ou outros equipamentos de mobilidade ou dispositivos de assistência registados, a transportadora aérea comunitária é responsável pelo pagamento de um montante não

²⁵ Regulamento (CE) n.º 1107/2006 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 5 de julho de 2006, relativo aos direitos das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida no transporte aéreo (JO L 204 de 26.7.2006, p. 1).

superior ao montante declarado pelo passageiro, exceto se provar que o montante exigido é superior ao interesse real da pessoa na entrega do equipamento no destino.

Artigo 6.º-B

1. O organismo nacional de execução designado nos termos do artigo 16.º do Regulamento (CE) n.º 261/2004 deve assegurar a conformidade com o presente regulamento. Para o efeito, o Comité deve controlar:

- os termos e as condições dos contratos de transporte aéreo;
- a apresentação sistemática de uma declaração especial de interesse relativamente ao equipamento de mobilidade registado e o pagamento de uma indemnização adequada em caso de danos nesse equipamento;
- o pagamento de um adiantamento ao abrigo do n.º 1 do artigo 5.º, quando aplicável;
- a aplicação do artigo 6.º.

2. Para efeitos do controlo da proteção dos passageiros com mobilidade reduzida e com deficiência em caso de danos no seu equipamento de mobilidade, o organismo nacional de execução deve igualmente analisar e ter em conta as informações relativas a reclamações relacionadas com o equipamento de mobilidade que tenham sido apresentadas aos organismos designados nos termos do artigo 16.º-A do Regulamento (CE) n.º 261/2004.

3. As sanções estabelecidas pelos Estados-Membros em caso de violação do disposto no presente regulamento devem ser efetivas, proporcionadas e dissuasivas.

4. Nos seus relatórios anuais nos termos do n.º 6 do artigo 16.º do Regulamento (CE) n.º 261/2004, os organismos nacionais de execução devem igualmente publicar estatísticas sobre a sua atividade e as sanções relacionadas com a aplicação do presente regulamento.

Artigo 6.º-C

1. O poder de adotar atos delegados é conferido à Comissão sob reserva das condições estabelecidas no presente artigo.

2. A delegação de poderes referida no n.º 1 do artigo 6.º é conferida à Comissão por um período indeterminado, a partir da data de entrada em vigor do presente regulamento.

3. A delegação de poderes referida no n.º 1 do artigo 6.º pode ser revogada em qualquer momento pelo Parlamento Europeu ou pelo Conselho. A decisão de revogação põe termo à delegação dos poderes nela especificados. Produz efeitos no dia seguinte ao da sua publicação no *Jornal Oficial da União Europeia* ou numa data posterior nela indicada. Não afeta a validade dos atos delegados já em vigor.

4. Assim que adotar um ato delegado, a Comissão notifica-o simultaneamente ao Parlamento Europeu e ao Conselho.

5. Os atos delegados adotados em aplicação do disposto no n.º 1 do artigo 6.º só entram em vigor se nem o Parlamento Europeu nem o Conselho formularem objeções no prazo de dois meses a contar da notificação do ato a estas duas instituições ou se, antes do termo desse prazo, o Parlamento Europeu e o Conselho informarem a Comissão de que não formularão objeções. Por iniciativa do Parlamento Europeu ou do Conselho, este prazo é prolongado por dois meses.

Artigo 6.º-D

1. Embora gozem de total liberdade comercial para estabelecerem as condições aplicáveis ao transporte de bagagem, as transportadoras aéreas devem indicar claramente, no momento da reserva e nos balcões de registo, incluindo nas máquinas de registo automático, a bagagem máxima, que os passageiros estão autorizados a transportar na cabina e no porão da aeronave em cada um dos voos incluídos na sua reserva, inclusive as eventuais restrições em termos de número de unidades impostas em relação à bagagem máxima autorizada. Caso sejam cobradas taxas de serviço adicionais pelo transporte da bagagem, as transportadoras aéreas devem indicar claramente os pormenores dessas taxas no momento da reserva e a pedido do aeroporto.

2. Quando circunstâncias extraordinárias, nomeadamente razões de segurança ou mudança do tipo de aeronave uma vez efetuada a reserva, impedirem o transporte na cabina de unidades incluídas na bagagem de mão autorizada, a transportadora aérea pode transportá-las no porão da aeronave, mas sem custos suplementares para o passageiro.

3. Estes direitos não afetam as restrições aplicáveis à bagagem de mão previstas nas regras da UE e internacionais em matéria de segurança, nomeadamente os Regulamentos (CE) n.º 300/2008 e (CE) n.º 820/2008.

Artigo 6.º-E

1. As transportadoras aéreas comunitárias devem autorizar os passageiros a transportar um instrumento musical na cabina da aeronave, sem prejuízo das regras de segurança aplicáveis e das especificações técnicas e limitações da aeronave em causa. Deve ser permitido transportar instrumentos musicais na cabina da aeronave, desde que possam ser acondicionados em segurança num compartimento da cabina adequado para a bagagem ou por baixo de um assento de passageiro. A transportadora aérea pode determinar que um instrumento musical faz parte da bagagem de mão autorizada do passageiro e não deve ser transportado adicionalmente a essa bagagem.

2. Se for demasiado grande para ser acondicionado em segurança num compartimento da cabina adequado para a bagagem ou por baixo de um assento de passageiro, a transportadora aérea pode exigir o pagamento de um segundo bilhete, se o instrumento musical for transportado como bagagem de mão, ocupando um segundo assento. Caso seja adquirido um segundo bilhete, a transportadora aérea deve envidar todos os esforços razoáveis para que o passageiro e o instrumento musical em causa possam ocupar assentos contíguos. Quando exequível e mediante pedido, os instrumentos musicais podem ser transportados numa zona aquecida do compartimento de carga da aeronave sem prejuízo das normas de segurança aplicáveis, condicionalismos de espaço e especificações técnicas da aeronave em causa. A transportadora aérea deve indicar claramente nos termos e nas condições do contrato as modalidades de transporte de instrumentos musicais e as taxas aplicáveis.»

5. O artigo 7.º passa a ter a seguinte redação:

«Artigo 7.º

A Comissão apresenta ao Parlamento Europeu e ao Conselho, até 1 de janeiro de 2017, um relatório sobre o funcionamento e os resultados da aplicação do presente regulamento. Se necessário, o relatório será acompanhado de propostas legislativas.»

6. O anexo do Regulamento (CE) n.º 2027/97 é substituído pelo anexo 2 do presente regulamento.

Artigo 3.º

O presente regulamento entra em vigor no vigésimo dia seguinte ao da sua publicação no *Jornal Oficial da União Europeia*.

O presente regulamento é obrigatório em todos os seus elementos e diretamente aplicável em todos os Estados-Membros.

Feito em Bruxelas, em

Pelo Parlamento Europeu
O Presidente

Pelo Conselho
O Presidente

Anexo 1

«Anexo: lista não exaustiva de circunstâncias consideradas “circunstâncias extraordinárias” para efeitos do presente regulamento

1. Circunstâncias consideradas extraordinárias:

- i. catástrofes naturais que impeçam a operação segura do voo;
- ii. problemas técnicos não inerentes à exploração normal da aeronave, nomeadamente a deteção de um defeito durante a operação de voo em causa e que impeça a sua continuação normal, ou de um defeito de fabrico oculto comunicado pelo fabricante ou por uma autoridade competente e que afete a segurança do voo;
- iii. riscos de segurança, atos de sabotagem ou terrorismo que impeçam a operação segura do voo;
- iv. riscos sanitários suscetíveis de pôr a vida em perigo ou emergências médicas que impliquem a interrupção ou o desvio do voo em causa;
- v. restrições na gestão do tráfego aéreo ou encerramento do espaço aéreo ou de um aeroporto;
- vi. condições meteorológicas incompatíveis com a segurança do voo; e
- vii. conflitos laborais na transportadora aérea operadora ou nas empresas que prestam serviços essenciais, designadamente os aeroportos e prestadores de serviços de navegação aérea.

2. Circunstâncias não consideradas extraordinárias:

- i. problemas técnicos inerentes à exploração normal da aeronave, nomeadamente problemas detetados durante as operações de manutenção de rotina ou o controlo pré-voo da aeronave ou que surjam devido a manutenção ou controlo pré-voo deficientes; e
- ii. indisponibilidade da tripulação de voo ou de cabina (salvo em caso de conflitos laborais).

Anexo 2
«ANEXO

RESPONSABILIDADE DA TRANSPORTADORA AÉREA PELOS PASSAGEIROS E PELA RESPETIVA BAGAGEM

A presente nota informativa resume as regras aplicadas pelas transportadoras aéreas comunitárias em matéria de responsabilidade, conforme exigido pela legislação da UE e pela Convenção de Montreal.

INDEMNIZAÇÃO EM CASO DE MORTE OU DE LESÕES CORPORAIS

Não existem limites financeiros para a responsabilidade por morte ou lesões corporais dos passageiros em caso de acidente a bordo da aeronave ou durante as operações de embarque e desembarque. Para os danos até 113 100 DSE (montante aproximado na divisa local), a transportadora não pode excluir ou limitar a sua responsabilidade. Acima desse montante, a transportadora aérea deixa de ser responsável se provar que não houve negligência nem qualquer outra falta, ou que os danos se devem exclusivamente a negligência ou falta de terceiros.

ADIANTAMENTOS

Em caso de morte ou de lesões corporais de um passageiro, a transportadora aérea é obrigada a pagar, no prazo de 15 dias a contar da identificação da pessoa com direito a indemnização, um adiantamento para cobertura de necessidades económicas imediatas. Em caso de morte, esse adiantamento não deve ser inferior a 18 096 DSE (montante aproximado na divisa local).

PASSAGEIROS VÍTIMAS DE ATRASOS

Caso os passageiros sejam vítimas de atrasos, a transportadora aérea é responsável pelos prejuízos causados, salvo se tiver tomado todas as medidas razoáveis para os evitar ou tiver sido impossível tomar essas medidas. A responsabilidade por atrasos sofridos pelos passageiros está limitada a 4 694 DSE (montante aproximado na divisa local).

EXTRAVIO, DANOS OU ATRASO NA ENTREGA DA BAGAGEM

Em caso de extravio, danos ou atraso na entrega da bagagem, a transportadora aérea é responsável pelos prejuízos até 1 113 DSE (montante aproximado na divisa local), o que corresponde ao limite da indemnização aplicável por passageiro e não por unidade de bagagem registada, salvo se tiver sido acordado um limite superior entre a transportadora e o passageiro mediante uma declaração especial de interesse. Em caso de extravio ou de danos na bagagem, a transportadora aérea não pode ser considerada responsável se o extravio ou os danos se deverem a uma qualidade ou defeito inerentes da bagagem. Em caso de atraso na entrega da bagagem, a transportadora aérea não pode ser responsabilizada se tiver tomado todas as medidas razoáveis para evitar os danos resultantes do atraso na entrega da bagagem ou lhe tiver sido impossível tomar essas medidas. No caso da bagagem de mão, incluindo objetos pessoais, a transportadora só é responsável pelos prejuízos que lhe sejam imputáveis.

LIMITES DE RESPONSABILIDADE MAIS ELEVADOS PARA A BAGAGEM

Os passageiros podem beneficiar de um limite de responsabilidade mais elevado mediante a apresentação de uma declaração especial o mais tardar no momento do registo e, se for caso

disso, o pagamento de uma taxa suplementar. Essa taxa suplementar deve basear-se numa tarifa indexada aos custos adicionais de transporte e de seguro da bagagem em causa para além do limite de responsabilidade de 1 131 DSE. A tarifa deve ser comunicada aos passageiros, mediante pedido. Deve ser sistematicamente oferecida aos passageiros com deficiência e com mobilidade reduzida, a título gratuito, a possibilidade de apresentar uma declaração especial de interesse para o transporte do seu equipamento de mobilidade.

PRAZO PARA RECLAMAÇÃO RELACIONADA COM A BAGAGEM

Em caso de danos, atraso na entrega, extravio ou destruição da bagagem, o passageiro deve apresentar uma reclamação por escrito à transportadora aérea, o mais rapidamente possível. O prazo de reclamação é de 7 dias em caso de danos na bagagem e de 21 dias em caso de atraso na entrega, a contar, em ambos os casos, da data em que a bagagem foi colocada à disposição do passageiro. Para cumprir facilmente estes prazos, a transportadora aérea deve oferecer aos passageiros a possibilidade de preencher um formulário de reclamação no próprio aeroporto. Esse formulário de reclamação, que também pode assumir a forma de um relatório sobre irregularidades de bens (PIR), deve ser aceite pela transportadora aérea, no aeroporto, a título de reclamação.

RESPONSABILIDADE DA TRANSPORTADORA CONTRATUAL E DA TRANSPORTADORA DE FACTO

Se a transportadora aérea que, de facto, realiza o voo não coincidir com a transportadora aérea contratual, o passageiro tem o direito de apresentar reclamação ou queixa por danos contra qualquer das transportadoras. Tal inclui os casos em que foi acordado com a transportadora de facto apresentar uma declaração especial de interesse na entrega.

PRAZO PARA RECURSO

Qualquer ação judicial respeitante a indemnizações por danos deve ser interposta no prazo de dois anos a contar da data de chegada da aeronave ou da data em que a aeronave devia ter chegado.

BASES DA INFORMAÇÃO

As regras acima descritas baseiam-se na Convenção de Montreal, de 28 de maio de 1999, transposta para o direito da UE pelo Regulamento (CE) n.º 2027/97 (com a redação que lhe foi dada pelo Regulamento (CE) n.º 889/2002 e pelo Regulamento (UE) n.º xx/XXX) e para a legislação nacional dos Estados-Membros.»