

**Bruxelas, 6 de junho de 2025
(OR. en)**

**9795/25
ADD 1**

**Dossiê interinstitucional:
2013/0072 (COD)**

**AVIATION 73
CONSOM 96
CODEC 747**

RESULTADOS DOS TRABALHOS

de:	Secretariado-Geral do Conselho
para:	Delegações
Assunto:	Proposta de regulamento 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 – Resultados dos trabalhos

Envia-se em anexo, à atenção das delegações, para informação, o texto de compromisso da proposta em epígrafe sobre o qual o Conselho (Transportes, Telecomunicações e Energia) sobre Transportes chegou a acordo político na sua reunião de 5 de junho de 2025.

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)

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 Europeu¹,

Tendo em conta o parecer do Comité das Regiões²,

Deliberando de acordo com o processo legislativo ordinário,

¹ JO C [...] de [...], p. [...].

² JO C [...] de [...], p. [...].

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 295/91³ 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 bagagem⁴ têm contribuído 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 têm impedido, 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 obstáculos ao exercício dos direitos dos cidadãos da UE⁵», 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.
- (2-A) O estudo encomendado e publicado pela Comissão em 2020 (a seguir designado por «estudo») indicou que a principal prioridade para os passageiros é que lhes seja prestada assistência em caso de perturbação da viagem e que lhes seja oferecido reencaminhamento para chegarem ao seu destino o mais rapidamente possível. O estudo demonstrou que o pagamento da compensação é a terceira prioridade. Por outro lado, o estudo demonstrou igualmente que os custos absolutos e relativos incorridos pelas transportadoras aéreas com a aplicação do Regulamento (CE) n.º 261/2004 aumentaram significativamente desde 2011, o que poderá resultar numa restrição do número de rotas operadas ou numa redução da conectividade oferecida aos passageiros a longo prazo. A revisão do Regulamento (CE) n.º 261/2004 deverá, por conseguinte, centrar-se especialmente nos direitos dos passageiros à assistência e ao reencaminhamento, tendo simultaneamente em conta os incentivos económicos das transportadoras aéreas e os impactos na conectividade.

³ JO L 46 de 17.2.2004, p. 1.

⁴ 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.

⁵ COM(2010) 603 final.

- (2-B) Os passageiros que viajam num voo abrangido por obrigações de serviço público, quer a uma tarifa total quer a uma tarifa reduzida, deverão poder beneficiar dos mesmos direitos ao abrigo do presente regulamento.
- (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) que interpreta a versão original do Regulamento (CE) n.º 261/2004. Haverá que clarificar essa definição através de listas não exaustivas de circunstâncias que sejam claramente consideradas extraordinárias e de circunstâncias que o não sejam. A Comissão deverá rever a lista de circunstâncias extraordinárias de três em três anos e, conforme adequado, propor ao Parlamento Europeu e ao Conselho a atualização dessa lista.
- (3-A) Na versão original do Regulamento (CE) n.º 261/2004, tal como interpretado pelo Tribunal no processo C-549/07 (Wallentin-Hermann), um problema técnico inesperado não era considerado uma circunstância extraordinária, exceto quando limitado a um defeito de fabrico oculto revelado pelo construtor da aeronave ou por uma autoridade competente, ou a danos causados à aeronave por atos de sabotagem ou terrorismo. No entanto, à luz da experiência adquirida e dada a importância primordial de garantir que os direitos concedidos aos passageiros ao abrigo do presente regulamento não sejam prejudiciais para a segurança, em certas circunstâncias, os problemas técnicos em certos equipamentos deverão ser considerados circunstâncias extraordinárias.
- (3-B) Na versão original do Regulamento (CE) n.º 261/2004, tal como interpretado pelo Tribunal nos processos apensos C-156/22, C-157/22 e C-158/22 (TAP Portugal), a ausência inesperada, devido a doença ou mesmo morte inesperada de um membro da tripulação indispensável para assegurar um voo, ocorrida pouco tempo antes da partida prevista desse voo, não foi considerada uma circunstância extraordinária. No entanto, embora as transportadoras aéreas tenham o dever de tomar todas as medidas razoáveis para assegurar a substituição do piloto, do copiloto ou da tripulação de cabina mínima exigida, o cumprimento desta obrigação na prática fora da base de origem da transportadora exige tempo considerável e custos financeiros elevados. Por conseguinte, é adequado prever que a doença inesperada ou a morte de um membro da tripulação indispensável, por exemplo quando ocorre no dia anterior à partida do voo, fora da base de origem da transportadora aérea, deverá ser considerada uma circunstância extraordinária.

- (3-C) Na versão original do Regulamento (CE) n.º 261/2004, tal como interpretado pelo Tribunal nos processos C-28/20 (Airhelp Ltd), C-195/17 (Krüsemann e o.), C-613/20 (Eurowings) e C-287/20 (Ryanair), as greves do pessoal das companhias aéreas não foram consideradas circunstâncias extraordinárias. No entanto, em caso de greve, há determinadas exigências que não são da competência da transportadora aérea e escapam ao seu controlo, como a alteração da idade de reforma ou das contribuições financeiras que só podem ser resolvidas pelas autoridades públicas. Por conseguinte, é adequado prever que determinadas greves do pessoal das companhias aéreas sejam consideradas circunstâncias extraordinárias.
- (4) Na versão original do Regulamento (CE) n.º 261/2004, tal como interpretado pelo Tribunal no processo C-173/07 (Emirates), o conceito de «voo», na aceção do Regulamento (CE) n.º 261/2004, não foi definido, mas considerado no sentido de que «consiste, no essencial, numa operação de transporte aéreo, sendo assim uma «unidade» desse transporte, realizada por uma transportadora aérea que fixa o seu itinerário». Para evitar a incerteza e à luz da experiência adquirida, deverão agora ser estabelecidas definições claras para o conceito de «voo» e para as noções associadas de «voo de ligação» e de «viagem».
- (4-A) Na versão original do Regulamento (CE) n.º 261/2004, tal como interpretado pelo Tribunal no processo C-537/17 (Wegener), o regulamento era aplicável a qualquer segmento do voo que fazia parte de uma viagem, independentemente do local onde o voo teve lugar, incluindo os voos totalmente operados fora da União. Se o ponto de partida inicial se situar no território de um Estado-Membro a que se aplicam os Tratados ou, caso a transportadora aérea operadora seja uma transportadora aérea operadora da União, se o destino final da viagem se situar no território de um Estado-Membro a que se aplicam os Tratados, deverá ser aplicado o presente regulamento.
- (4-B) O estudo revelou um nível mais elevado de cumprimento do Regulamento (CE) n.º 261/2004 por parte das transportadoras aéreas da União. Por conseguinte, o restabelecimento das condições de concorrência equitativas entre as transportadoras aéreas da União e as de países terceiros e a melhoria da sustentabilidade económica das transportadoras aéreas da União apoiarão a iniciativa emblemática da União e, em última análise, melhorarão a proteção dos passageiros em geral.

- (4-BA) O artigo 349.º do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia reconhece as características especiais das regiões ultraperiféricas, nomeadamente devido ao seu afastamento. À luz da experiência adquirida com o Regulamento (CE) n.º 261/2004, é necessário prever disposições adequadas para garantir a continuidade territorial com as regiões ultraperiféricas francesas e a inclusão na União, que beneficiem, em última análise, os passageiros. Tendo em conta as especificidades das viagens entre as regiões ultraperiféricas e outros territórios da UE, os passageiros dessas viagens deverão, por conseguinte, ser tratados de acordo com a distância real das viagens.
- (4-C) A Gronelândia está sujeita a condições meteorológicas particularmente difíceis e é caracterizada por uma densidade populacional muito baixa e pelo afastamento dos seus locais povoados. A fim de assegurar a conectividade e manter a disponibilidade de voos no interior da Gronelândia, os voos no interior da Gronelândia não deverão ser abrangidos pelas obrigações em matéria de indemnização, nomeadamente quando esses voos são voos de ligação com chegada ou partida no território de um Estado-Membro ao qual se aplicam os Tratados.
- (4-D) O Regulamento (CE) n.º 261/2004 não deverá prejudicar o estatuto e a soberania sobre o istmo de Gibraltar em que se situa o aeroporto de Gibraltar nem a posição jurídica do Reino de Espanha a este respeito e, tendo em conta as circunstâncias atuais e a fim de proporcionar segurança jurídica, deverá especificar-se que as regras do Regulamento (CE) n.º 261/2004 só se aplicam ao aeroporto de Gibraltar quando, na sequência de uma resolução do seu litígio com o Reino Unido, o Reino de Espanha estiver em condições de exercer um controlo efetivo sobre o referido aeroporto e de assegurar a aplicação das regras estabelecidas no presente regulamento a esse aeroporto e tiver sido publicada uma notificação no Jornal Oficial.
- (4-E) Os bilhetes são emitidos ou autorizados pela transportadora aérea operadora na sequência da celebração de um contrato de transporte aéreo com um passageiro. Deverão ser identificáveis através de um número de bilhete único e conter uma referência única relacionada com o contrato de transporte aéreo emitido aquando da reserva. Os bilhetes deverão abranger um voo ou um voo de ligação de uma viagem, sem ter em conta as paragens intermédias para fins técnicos e operacionais. Os bilhetes deverão conter várias informações relativas a esse voo ou voo de ligação, tais como a data do voo, a partida e a chegada, as horas previstas de partida e de chegada, o nome próprio e o apelido do passageiro, o número do voo e o nome da transportadora aérea operadora.

- (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». Os passageiros que se tenham apresentado para embarque e a quem seja recusado o embarque ou que tenham sido previamente informados de que lhes seria recusado o embarque contra sua vontade deverão ser reembolsados sem demora injustificada.
- (5-A) Ao mesmo tempo, existem motivos razoáveis para recusar o embarque a passageiros, tais como razões de saúde, de segurança ou a falta da necessária documentação de viagem. As transportadoras aéreas têm também motivos razoáveis para recusar o embarque a passageiros que apresentem um comportamento desordeiro que ameace a segurança de um voo, tal como referido na Convenção alterada referente às Infrações e a certos outros Atos cometidos a bordo de Aeronaves. Deverá recair sobre a transportadora aérea operadora o ónus da prova.
- (7) Para aumentar os níveis de proteção, não se deverá recusar o embarque aos passageiros num voo de regresso pelo facto de não terem comparecido no voo de ida do mesmo contrato de transporte aéreo.
- (8) Atualmente, os passageiros são, por vezes, penalizados devido a erros ortográficos nos seus nomes, sendo-lhes aplicadas taxas administrativas punitivas. Dever-se-á prever a possibilidade de, a título gratuito, fazer correções razoáveis de erros na reserva ou alterações administrativas desde que tal não implique a mudança de horário, de data, de itinerário ou de passageiro.
- (9) Em caso de cancelamento, a escolha entre o reembolso, a continuação da viagem mediante o reencaminhamento ou a sua realização numa data posterior deverá caber ao passageiro e não à transportadora aérea.
- (10) As entidades gestoras dos aeroportos cujo tráfego anual seja igual ou superior a cinco milhões de passageiros, e as empresas que prestam serviços essenciais nos aeroportos, em especial as transportadoras aéreas e os fornecedores de serviços de assistência em escala, deverão cooperar no sentido de minimizar as consequências de perturbações múltiplas nos voos para os passageiros. Para o efeito, as entidades gestoras dos aeroportos deverão elaborar planos de contingência em caso de ocorrências deste tipo e trabalhar em conjunto no desenvolvimento desses planos. Em todos os outros aeroportos, a entidade gestora do aeroporto deverá envidar todos os esforços razoáveis para coordenar e celebrar acordos com os utilizadores do aeroporto para informar os passageiros retidos em terra em situações que conduzam a um número considerável de passageiros retidos em terra.

- (10-A) O Regulamento (CE) n.º 261/2004 deverá incluir explicitamente o direito a indemnização dos passageiros que sejam vítimas de atrasos consideráveis, em conformidade com o acórdão do Tribunal de Justiça da União Europeia nos processos apensos C-402/07 e C-432/07 (Sturgeon). De acordo com o princípio da igualdade de tratamento referido nesse acórdão, deverão ser aplicadas as mesmas regras ao reembolso, ao reencaminhamento ou à indemnização.
- (11) O acórdão Sturgeon referiu-se a um limiar único de três horas para desencadear a indemnização em caso de atraso. No entanto, a experiência adquirida desde a adoção do Regulamento (CE) n.º 261/2004 mostra que muitos atrasos não podem ser resolvidos no prazo de três horas referido nesse acórdão e um limiar curto pode aumentar o número de cancelamentos de voos quando as transportadoras aéreas reduzem os efeitos multiplicadores dos voos atrasados nos voos subsequentes, cancelando um ou vários voos para reposicionar a aeronave para um voo seguinte. Na maioria das circunstâncias, o passageiro continuaria a preferir um atraso em detrimento de um cancelamento, uma vez que tem mais garantias de chegar ao destino na primeira oportunidade. Em muitas rotas, a frequência dos voos é limitada e, em caso de cancelamento, o passageiro não pode ser imediatamente reencaminhado. O aumento do limiar de tempo representa, por conseguinte, uma vantagem para o passageiro.
- (11-A) A fim de manter a conectividade, dever-se-á aumentar os limiares acima dos quais os atrasos darão origem a indemnizações, de modo a ter em conta o impacto financeiro e de competitividade no setor. Desta forma, será possível evitar incentivar qualquer aumento no número de cancelamentos ou restrições no número de rotas exploradas ou reduções da conectividade oferecida aos passageiros a longo prazo. Para garantir aos passageiros que viajam na UE condições homogêneas em matéria de indemnizações, deverá ser estabelecido um limiar único para todas as viagens na União.

- (11-B) A indemnização normalizada prevista na versão original do Regulamento (CE) n.º 261/2004 serve para compensar uma perda de tempo que é comum a todos os passageiros, quando os montantes fixados na versão original do Regulamento (CE) n.º 261/2004 podem, em muitos casos, exceder o valor dos danos sofridos pelos passageiros, tal como revelado nos estudos económicos. Por conseguinte, é adequado definir diferentes limiares para fins de indemnização em função da distância do voo que sofreu perturbações e do atraso à chegada.
- (11-C) Em consonância com os esforços da União para promover uma mobilidade com impacto neutro no clima e respeitadora do ambiente, é igualmente adequado assegurar que os quadros regulamentares relativos aos direitos dos passageiros dos modos de transporte convergem, na medida do possível, e que as indemnizações são niveladas entre os modos de transporte.
- (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 cancelamentos ou dos atrasos, devendo, por conseguinte, criar os mesmos direitos.
- (13) Os passageiros que perdem uma parte de um voo de ligação em resultado de uma perturbação num voo anterior deverão obter a assistência adequada enquanto aguardam o reencaminhamento. Nesses casos, de acordo com o princípio da igualdade de tratamento, os passageiros deverão ter direito a uma indemnização quando chegam ao destino final do seu voo ou transporte alternativo, numa base semelhante à dos passageiros que sofrem perturbações em voos diretos.
- (13-A) No momento da reserva e antes da compra dos bilhetes, as transportadoras aéreas ou, conforme adequado, os intermediários deverão informar claramente os passageiros sobre se os seus planos de viagem seriam abrangidos por um único contrato de transporte aéreo e sobre os seus direitos ao abrigo do regulamento, em especial no que diz respeito à perda de voos de ligação.
- (14) Para melhorar a proteção dos passageiros, é necessário clarificar que os passageiros vítimas de atrasos gozam do 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 deverão ser reforçados no que respeita a necessidades básicas e à possibilidade de desembarcar. O direito a desembarcar só pode ser limitado se existirem razões que se prendam com questões de segurança, imigração, controlo do tráfego aéreo ou relacionadas com a proteção. Se a transportadora aérea estiver prestes a desembarcar passageiros, mas for informada pelas autoridades de controlo do tráfego aéreo de que o voo está prestes a descolar, deverá ser autorizada a recusar o desembarque de passageiros.

- (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. Por conseguinte, a transportadora deverá também propor outras opções de reencaminhamento, inclusive para um aeroporto alternativo, por uma rota diferente, 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. Se a transportadora aérea não tiver oferecido um reencaminhamento e o tempo de espera acumulado for prolongado por, pelo menos, três horas, o passageiro deverá ter o direito de organizar o seu próprio reencaminhamento para chegar ao seu destino final sem demora injustificada. Esse reencaminhamento deverá ser efetuado, sob condições, a expensas da transportadora aérea e em condições de transporte equivalentes.
- (15-A) Ao reencaminhar os passageiros, as transportadoras aéreas deverão procurar assegurar que os passageiros possam viajar com a sua bagagem, incluindo bagagem registada e não registada. A transportadora aérea deverá ser autorizada pelo passageiro a proceder de outro modo se as restrições ao transporte de bagagens causarem novos atrasos aos passageiros que aguardam o reencaminhamento, sem prejuízo da sua responsabilidade relativamente à bagagem dos passageiros regida pelo Regulamento (CE) n.º 2027/97 e pela Convenção de Montreal.
- (15-B) A comparabilidade das condições de transporte pode depender de uma série de fatores e das circunstâncias. Na medida do possível e sempre que não implicar mais atrasos, os passageiros não deverão ser transferidos para serviços de transporte de classe inferior em comparação com o da reserva. O reencaminhamento deverá ser oferecido sem qualquer custo adicional para o passageiro, mesmo se os passageiros forem reencaminhados com outra transportadora aérea, noutro modo de transporte ou numa classe superior, ou a uma tarifa mais elevada do que a paga originalmente pelo serviço. Deverão ser envidados esforços razoáveis para evitar correspondências suplementares. Ao utilizar outra transportadora aérea ou um modo de transporte alternativo para reencaminhamento, o tempo total de viagem deverá ser tão próximo quanto razoavelmente possível do tempo de viagem programado do voo inicial, na mesma classe de transporte ou numa classe superior, se necessário. Se se encontrarem disponíveis vários voos com horários comparáveis, os passageiros com direito a reencaminhamento deverão aceitar a oferta de reencaminhamento feita pela transportadora aérea, inclusive com as transportadoras aéreas que cooperam com a transportadora operadora aérea. Se a assistência a pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida tiver sido reservada para o voo inicial, essa assistência deverá também estar disponível na rota alternativa, em conformidade com o Regulamento (CE) n.º 1107/2006.

- (16) Os passageiros deverão receber assistência a partir da hora de partida programada até à partida do seu voo ou do transporte alternativo. 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, com consequentes efeitos negativos para os passageiros em termos de conectividade. As transportadoras aéreas deverão, por conseguinte, poder limitar a oferta de alojamento a três noites. 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) [...]
- (18) As necessidades dos passageiros com necessidades específicas, como as pessoas com deficiência, as pessoas com mobilidade reduzida, crianças, bebés, as grávidas e as pessoas que necessitam de cuidados médicos específicos, como as pessoas com diabetes grave ou epilepsia, podem requerer uma atenção especial por parte da transportadora aérea operadora. Em especial, 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 não deverão ser aplicadas a estas categorias de passageiros, desde que tenham informado em tempo útil a transportadora aérea operadora.
- (18-A) O Regulamento (CE) n.º 261/2004 também se aplica aos passageiros que reservaram o seu transporte aéreo como parte de uma viagem organizada. A revisão visa melhorar ainda mais a coerência entre a Diretiva (UE) 2015/2302⁶ e o regulamento. Neste contexto, os passageiros não podem acumular direitos correspondentes, em especial no âmbito de ambos os atos legislativos.
- (19) A percentagem de atrasos 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 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.

⁶ JO L 326 de 11.12.2015.

- (19-A) No processo C-502/18 (České aerolinie), o Tribunal de Justiça Europeu considerou que, no caso de voos sucessivos, abrangidos pelo âmbito de aplicação do regulamento, qualquer transportadora aérea operadora que tenha participado na realização de, pelo menos, um desses voos sucessivos é responsável por compensar o passageiro nos termos do presente regulamento, independentemente de o voo que a transportadora aérea operou ter ou não sofrido perturbações. Embora o regulamento recorde que as transportadoras operadoras que exercem funções ao abrigo do mesmo podem solicitar uma indemnização a terceiros, o estudo demonstrou que o direito de recurso previsto no regulamento é pouco eficaz. Consequentemente, as transportadoras aéreas da União suportam um encargo financeiro desproporcionado em comparação com as transportadoras aéreas de países terceiros. A fim de restabelecer a competitividade das transportadoras aéreas da União, em consonância com as recomendações do relatório Draghi, e de manter, a longo prazo, a conectividade, a revisão do Regulamento (CE) n.º 261/2004 deverá, por conseguinte, limitar a responsabilidade das transportadoras aéreas aos voos que operam como transportadora aérea operadora.
- (20) O Regulamento (CE) n.º 2111/2005 impõe a obrigação de informar o passageiro da identidade da transportadora aérea operadora e a Diretiva 93/13/CE impõe a obrigação de prestar informações sobre os termos e condições. 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. A informação deverá ser fornecida, pelo menos, pela transportadora aérea ou pelo intermediário em formato acessível e, conforme adequado, através das chamadas notificações «automáticas» de aplicações móveis ou de outros meios digitais.
- (20-A) Para garantir uma melhor aplicação dos direitos dos passageiros, os organismos nacionais de execução deverão controlar a execução do regulamento e decidir sobre sanções adequadas para incentivar o cumprimento do presente regulamento.
- (21) A fim de assegurar uma melhor aplicação dos direitos dos passageiros, os Estados-Membros deverão permitir que os consumidores tenham acesso a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios após terem apresentado, sem sucesso, uma reclamação ou um pedido à transportadora aérea ou ao intermediário. Esses mecanismos não deverão prejudicar o direito de os Estados-Membros determinarem se a participação das transportadoras aéreas ou dos intermediários deve ser obrigatória.

- (21-A) Se os passageiros optarem pelo reembolso após uma perturbação, deverão recebê-lo automaticamente, em tempo útil, sem terem de preencher um pedido específico.
- (22) Os passageiros deverão ser devidamente informados sobre os procedimentos aplicáveis em caso de apresentação de pedidos de indemnização ou reclamações às transportadoras aéreas, devendo receber uma resposta em tempo útil. Caso a entidade gestora do aeroporto ative o seu plano de contingência, os prazos de resposta podem ser prorrogados. Os passageiros deverão ainda ter a possibilidade de apresentar litígios individuais na sequência de reclamações ou pedidos através de 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 deverão impedir nem prejudicar o acesso dos passageiros aos tribunais.
- (22-A) A fim de permitir que os passageiros e os consumidores exerçam os seus direitos em matéria de pedidos, reclamações e litígios individuais, deverão poder apresentar um pedido direta e pessoalmente às transportadoras aéreas, aos intermediários ou aos organismos competentes ao abrigo do presente regulamento, de forma clara e acessível.
- (23) [...]
- (24) [...]
- (25) [...]
- (26) [...]
- (27) Tendo em conta a Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, a fim de assegurar que os danos, a destruição ou o extravio de equipamento de mobilidade ou a lesão ou morte de cães-guias credenciados sejam compensados pelo seu custo total de substituição, as transportadoras aéreas deverão oferecer gratuitamente às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida, tal como definido no Regulamento (CE) n.º 1107/2006, a oportunidade de fazer uma declaração especial de interesse, o que, nos termos da Convenção de Montreal, lhes permite obter uma indemnização total.

- (27-A) A pessoa com deficiência ou a pessoa com mobilidade reduzida deverá ter direito a receber imediatamente das transportadoras aéreas a substituição temporária necessária para o equipamento de mobilidade registado em caso de extravio, destruição ou dano. Dado que os cães-guias credenciados não podem ser facilmente substituídos, deverão ser fornecidas outras soluções temporárias em substituição do extravio, morte ou lesão corporal de cães-guias credenciados.
- (28) Existe por vezes uma certa confusão entre os passageiros quanto às dimensões, peso ou número de unidades de bagagem que 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 não registada como registada, as transportadoras aéreas deverão prestar informações claras sobre a bagagem autorizada no momento da reserva e no aeroporto. A fim de assegurar conforto pessoal suficiente durante a viagem, tal como reconhecido pelo Tribunal de Justiça da União Europeia no processo C-487/12 (Vueling), os passageiros deverão ser autorizados a transportar para a cabina, sem quaisquer custos, objetos pessoais que constituam um aspeto necessário do seu transporte, desde que os artigos preencham os requisitos aplicáveis em termos de segurança e proteção e cumpram requisitos razoáveis em termos de peso e dimensões. Entende-se por objetos pessoais considerados aspetos necessários do transporte de passageiros aqueles que são essenciais para a duração da viagem e podem incluir passaportes e outros documentos de viagem, medicamentos essenciais, dispositivos pessoais e materiais de leitura, bem como alimentos e bebidas adequados à duração do voo.
- (28-A) Aquando da reserva, os passageiros deverão ser informados, num formato claro e acessível, das dimensões e do peso máximos da bagagem que podem trazer consigo na cabina. Sem prejuízo do princípio da liberdade de tarifação, as transportadoras aéreas deverão definir uma política razoável em termos de dimensão da bagagem de mão, que permita ao passageiro transportar para a cabina uma unidade de bagagem de mão, desde que preencha os requisitos aplicáveis em termos de segurança e proteção. Dada a diversidade das políticas das transportadoras aéreas, é conveniente que a viabilidade de estabelecer regras mínimas uniformes para a bagagem de mão seja avaliada quando da revisão Regulamento (CE) n.º 1008/2008.

- (29) Os instrumentos musicais podem ter um enorme valor monetário, artístico e histórico. Além disso, os instrumentos musicais são as ferramentas da atividade comercial dos músicos, que regularmente ensaiam e atuam, e não podem ser facilmente substituídos. Por conseguinte, os passageiros deverão ter o direito de transportar na cabina os instrumentos musicais sob a sua própria responsabilidade, desde que esses instrumentos respeitem as regras em matéria de capacidade, segurança e proteção e a política da transportadora aérea em matéria de bagagem máxima autorizada. Se forem cumpridos os requisitos em matéria de capacidade, segurança e proteção, a transportadora aérea deverá esforçar-se por permitir que os passageiros transportem instrumentos musicais em lugares adicionais, desde que tenham sido pagas as tarifas correspondentes. Se tal não for possível, os instrumentos musicais deverão, sempre que possível, ser transportados nas condições adequadas no compartimento de carga da aeronave. O Regulamento (CE) n.º 2027/97 deverá ser alterado em conformidade.
- (30) [...]
- (31) Dado o curto prazo para a apresentação de reclamações relativas aos direitos e obrigações abrangidos pelo Regulamento (CE) n.º 2027/97, as transportadoras aéreas deverão dar aos passageiros a possibilidade de apresentarem uma reclamação, fornecendo um formulário de reclamação em formato acessível tanto aos passageiros com deficiência como a pessoas que não utilizem ferramentas digitais, pelo menos, nas suas aplicações móveis e nos seus sítios Web. Esse formulário deverá permitir ao passageiro apresentar imediatamente uma reclamação sobre a bagagem danificada, atrasada ou extraviada.
- (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 2027/97 tornou-se obsoleto, devendo, por conseguinte, ser suprimido.
- (33) Os limites monetários referidos no anexo do Regulamento (CE) n.º 2027/97 deverão ser alterados regularmente pelas transportadoras aéreas, de modo a ter em conta a evolução da situação económica, conforme revista pela Organização da Aviação Civil Internacional (ICAO), ao abrigo do artigo 24.º, n.º 2, da Convenção de Montreal.

- (33-A) O relatório Draghi salientou o papel essencial dos transportes para a competitividade da União, bem como o risco de se verificarem transferências de empresas das plataformas de transportes na União para as que estão localizadas na vizinhança da União em decorrência de regulações assimétricas. O Regulamento (CE) n.º 261/2004 aplica-se aos passageiros que partem de um aeroporto localizado num país terceiro com destino a um aeroporto situado no território de um Estado-Membro a que se aplique o Tratado, apenas se a transportadora aérea operadora do voo em causa for uma transportadora aérea da União. No prazo de três anos a contar da aplicação do presente regulamento, a Comissão deverá avaliar a viabilidade de rever o âmbito de aplicação do presente regulamento, tendo em vista o reforço do nível de proteção dos passageiros e condições de concorrência equitativas entre as transportadoras aéreas da União e de países terceiros.
- (33-B) No contexto da revisão do Regulamento (CE) n.º 1008/2008, deverá ser ponderado um mecanismo para proteger os passageiros em caso de insolvência das transportadoras aéreas.
- (34) [...]
- (35) [...]
- (36) Atendendo a que o objetivo do presente regulamento, a saber, proteger os direitos dos passageiros dos transportes aéreos de forma justa e equilibrada, tendo em conta a competitividade do setor da aviação da União e a necessidade de manter a conectividade dos passageiros a longo prazo, não pode ser suficientemente alcançado pelos Estados-Membros, mas pode, devido à sua dimensão, ser mais bem alcançado ao nível da União, a União pode tomar medidas, em conformidade com o princípio da subsidiariedade consagrado no artigo 5.º do TUE. Em conformidade com o princípio da proporcionalidade consagrado no mesmo artigo, o presente regulamento não excede o necessário para alcançar esses objetivos.

ADOTARAM O PRESENTE REGULAMENTO:

Artigo 1.º

O Regulamento (CE) n.º 261/2004 é alterado do seguinte modo:

0. O artigo 1.º é alterado do seguinte modo:

a) O n.º 1 passa a ter a seguinte redação:

«O presente regulamento estabelece, nas condições a seguir especificadas, os direitos mínimos dos passageiros dos transportes aéreos, em caso de:

- a) Recusa de embarque;
- b) Cancelamento, atraso ou reprogramação de voo;
- c) Perda de voo de ligação;
- d) Mudança para classe superior ou inferior.»

a-A) São suprimidos os n.ºs 2 e 3.

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

-a) A definição constante da alínea b) passa a ter a seguinte redação:

«Transportadora aérea operadora», uma transportadora aérea que opera ou pretende operar um voo ao abrigo de um contrato de transporte aéreo com um passageiro, ou em nome de uma pessoa coletiva ou singular que tenha contrato com esse passageiro. Para efeitos do presente regulamento, a transportadora aérea operadora que utilize a aeronave de outra transportadora aérea, com tripulação, ou sem ela, dessa transportadora, para a realização dos seus voos é considerada transportadora aérea operadora;»

a) A definição constante da alínea c) passa a ter a seguinte redação:

««Transportadora aérea da União»⁷, 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 Comunidade⁸.»

⁷ O alinhamento ao longo do texto fará parte da revisão jurídico-linguística.

⁸ JO L 293 de 31.10.2008, p. 3.

- b) A definição constante da alínea d) passa a ter a seguinte redação:
- ««Organizador»⁷, qualquer pessoa na aceção do artigo 3.º, n.º 8, da Diretiva (UE) 2015/2302⁹;»
- b-A) A definição constante da alínea e) passa a ter a seguinte redação:
- ««Viagem organizada», uma combinação de serviços de viagem definidos no artigo 3.º, ponto 2, da Diretiva (UE) 2015/2302;»
- b-B) A definição constante da alínea f) passa a ter a seguinte redação:
- ««Bilhete», a prova válida, independentemente da sua forma, de um contrato de transporte aéreo.»
- b-C) É suprimida a definição constante da alínea g).
- b-D) A definição constante da alínea h) passa a ter a seguinte redação:
- ««Destino final», o destino do voo ou do último voo de ligação de uma viagem.»
- c) A definição constante da alínea i) passa a ter a seguinte redação:
- ««Pessoa com deficiência» e «pessoa com mobilidade reduzida»⁷, uma pessoa que tenha uma incapacidade física, mental, intelectual ou sensorial, de carácter permanente ou temporário, que, em interação com obstáculos de vários tipos, a pode impedir de utilizar cabal e eficazmente os meios de transporte em condições de igualdade com os outros passageiros, ou cuja mobilidade ao utilizar um meio de transporte esteja diminuída devido à idade;»
- c-A) A definição constante da alínea j) passa a ter a seguinte redação:
- ««Recusa de embarque», a recusa de transporte de passageiros num voo, apesar de estes se terem apresentado no embarque nas condições estabelecidas no n.º 0 do artigo 4.º, ou quando tenham sido previamente informados de que lhe será recusado o embarque contra sua vontade, exceto quando haja motivos razoáveis para recusar o embarque, tais como razões de saúde, de segurança ou proteção ou a falta da necessária documentação de viagem;»
- c-B) A definição constante da alínea k) passa a ter a seguinte redação:

⁹ JO L 326 de 11.12.2015, p. 1.

««Voluntário», o passageiro que se tenha apresentado no embarque nas condições estabelecidas no n.º 0 do artigo 4.º e que, a pedido da transportadora aérea, se disponha a não embarcar no seu voo a troco de benefícios;»

d) A definição constante da alínea l) passa a ter a seguinte redação:

««Cancelamento», a não realização de um voo que anteriormente estava programado e para o qual foi emitido um contrato de transporte aéreo. Um voo em que a aeronave descolou mas, por qualquer razão, foi desviada para um aeroporto diferente do aeroporto de chegada indicado no bilhete, ou para regressar ao aeroporto de partida, e não pôde continuar para o aeroporto de chegada indicado no bilhete, deve ser considerado um cancelamento, a menos que o aeroporto de chegada efetivo e o aeroporto de chegada indicado no bilhete sirvam a mesma localidade, cidade ou região e a transportadora aérea tenha assegurado o transporte do passageiro para o aeroporto de chegada indicado no bilhete. Também deve ser considerado um cancelamento o caso em que tenha sido emitido um bilhete para um voo e em que a hora de partida indicada no bilhete do passageiro tenha sido antecipada em mais de uma hora, a menos que se mantenha inalterado o horário de registo e de embarque, ou que o passageiro tenha tomado o voo reprogramado.»

e) São aditadas as seguintes definições:

«a-A) «País terceiro», qualquer país ou parte do território de um Estado-Membro a que não se apliquem os Tratados;

a-B) «Atraso na partida», a diferença de tempo entre a hora de partida indicada no bilhete do passageiro e a hora real da partida do voo;

a-C) «Atraso à chegada», a diferença de tempo entre a hora de chegada indicada no bilhete do passageiro e a hora real da chegada do voo;

a-D) «Classe de transporte», uma parte da cabina de passageiros da aeronave caracterizada por assentos diferentes, uma configuração diferente dos lugares sentados ou quaisquer outras diferenças no padrão do serviço prestado aos passageiros, em comparação com outras zonas da cabina;

g-A) «Contrato de transporte aéreo», um contrato de transporte celebrado entre uma transportadora aérea ou o seu agente autorizado e um passageiro, tendo em vista a prestação de um ou mais voos;

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 anexo contém listas não exaustivas de circunstâncias extraordinárias e de circunstâncias que não são consideradas extraordinárias;

- n) «Voo», uma operação de transporte aéreo operada por uma única aeronave entre dois aeroportos identificados no bilhete através de um itinerário predeterminado, de um horário e de um número único de identificação; não são tidas em consideração as escalas intermédias apenas para fins técnicos e operacionais;
- o) «Voo de ligação», um voo abrangido por um único contrato de transporte aéreo que visa permitir ao passageiro chegar a um ponto de correspondência para partir noutro voo ou, conforme adequado em função do contexto, esse outro voo com partida do ponto de correspondência;
- o-A) «Escala», uma interrupção intencional da viagem abrangida por um contrato de transporte aéreo por um período de tempo superior ao necessário para o trânsito direto através de um voo ou, havendo mudança de voo, por um período que normalmente se estende até à hora de partida do voo de ligação seguinte e, exceccionalmente, inclui uma dormida.
- p) «Viagem», um voo ou voos de ligação em que o passageiro é transportado do ponto de partida inicial para o seu destino final em conformidade com um único contrato de transporte aéreo. A viagem de ida e a viagem de volta devem ser consideradas viagens separadas;
- q) [...]
- r) [...]
- s) [...]
- t) [...]
- 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 acionados (hora de colocação dos calços);
- w) «Atraso na pista», o lapso de tempo, superior a 30 minutos, durante o qual a aeronave permanece no solo, entre o fecho das portas da aeronave e a hora de descolagem da aeronave, na partida, ou o lapso de tempo entre o toque das rodas da aeronave na pista e a abertura das portas da aeronave à chegada;
- x) «Noite», o período entre a meia-noite e as 6 horas da manhã;
- y) [...]
- y-A) «Criança», uma pessoa com menos de 14 anos à data de partida do voo ou do primeiro voo de ligação ao abrigo de um contrato de transporte aéreo;
- y-B) «Bebé», uma pessoa com menos de dois anos à data de partida do voo ou do primeiro voo de ligação ao abrigo de um contrato de transporte aéreo;

- z-B) «Suporte duradouro», qualquer instrumento que possibilite ao passageiro conservar informações, de um modo que, no futuro, lhe permita aceder às mesmas durante um período de tempo adequado aos fins a que as informações se destinam e que possibilite a reprodução inalterada das informações armazenadas;
- z-C) «Formato acessível», um formato que dá à pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida acesso a todas as informações pertinentes, incluindo a possibilidade de acesso tão fácil e confortável como o de uma pessoa sem deficiência ou incapacidade, e que preenche os requisitos de acessibilidade definidos em conformidade com a legislação aplicável, como o anexo I da Diretiva (UE) 2019/882;
- z-D) «Perturbação», a recusa de embarque na aceção da alínea j), o cancelamento na aceção da alínea l), o atraso na pista na aceção da alínea w), o atraso na partida na aceção da alínea a-B), ou o atraso à chegada na aceção da alínea a-C);
- z-E) «Ponto de partida inicial», o ponto de partida do voo ou do primeiro voo de ligação numa viagem.»

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

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

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

a) Tenham um bilhete para o voo em causa;

ou

b) Tenham sido transferidos por uma transportadora aérea ou um intermediário do voo para o qual tinham bilhete para outro voo, independentemente do motivo.»

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

«3. O presente regulamento não se aplica aos passageiros com viagens gratuitas ou com tarifa reduzida não disponível, direta ou indiretamente, ao público. No entanto, o presente regulamento aplica-se aos passageiros com bilhetes emitidos no âmbito de um programa de passageiro frequente ou de outro programa comercial de uma transportadora aérea ou de um intermediário.»

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

«4. Sem prejuízo do artigo 8.º, n.º 3, alínea d), o presente regulamento aplica-se unicamente aos passageiros transportados em aeronaves motorizadas de asa fixa.»

b-A) O n.º 5 passa a ter a seguinte redação:

«5. Salvo indicação em contrário, a transportadora aérea operadora é responsável pelo cumprimento das obrigações previstas no presente regulamento.»

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

«6. Sem prejuízo do disposto no artigo 12.º do presente regulamento, o presente regulamento também se aplica aos passageiros transportados ao abrigo de um contrato de viagens organizadas, a menos que esse contrato de viagem organizada seja rescindido ou que a sua execução seja afetada por razões que não sejam uma perturbação do voo.»

d) É aditado o seguinte número:

«7. O artigo 7.º do presente regulamento, relativo à indemnização, não é aplicável se a perturbação ocorrer num voo de ligação com partida e chegada num aeroporto na Gronelândia.»

e) É aditado o seguinte número:

«8. O presente regulamento não prejudica a posição jurídica do Reino de Espanha no que respeita ao território de Gibraltar, ao istmo e ao aeroporto lá construído.

É aplicável ao aeroporto de Gibraltar quando, na sequência de uma resolução do seu litígio com o Reino Unido, o Reino de Espanha estiver em condições de exercer um controlo efetivo sobre o referido aeroporto e de assegurar a aplicação das regras constantes do presente regulamento a esse aeroporto. O Reino de Espanha notificará a Comissão quando estas condições estiverem preenchidas e a Comissão publicará essa notificação no Jornal Oficial. O presente regulamento é aplicável a esse aeroporto a partir do [primeiro dia do mês seguinte à] data dessa publicação.»

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

-a) É aditado o seguinte n.º 0:

«0. O presente artigo é aplicável aos passageiros que se apresentem para embarque na porta de embarque, após registo em linha ou no aeroporto, à hora indicada e tal como estabelecido com antecedência e por escrito (inclusive por via eletrónica) pela transportadora aérea operadora ou pelo intermediário ou, se não estiver indicada a hora de

embarque, até 45 minutos antes da hora de partida indicada no bilhete do passageiro. O presente artigo é igualmente aplicável aos passageiros que não se apresentem para embarque quando tiverem sido previamente informados de que lhes será recusado o embarque contra sua vontade.»

-a-A) O n.º 1 passa a ter a seguinte redação:

«1. Quando a transportadora aérea operadora tiver motivos razoáveis para prever a recusa de embarque num voo, informa imediatamente os passageiros em causa. A transportadora aérea operadora esclarece, simultaneamente, os passageiros em causa sobre os seus direitos específicos ao abrigo do presente regulamento aplicáveis ao caso, em especial no que diz respeito ao reencaminhamento e ao reembolso nos termos do artigo 8.º e à assistência nos termos do artigo 9.º.

A transportadora aérea operadora apela a voluntários dispostos a não embarcar no seu voo a troco de benefícios, em condições a acordar entre o voluntário e a transportadora aérea operadora. Esse acordo com o voluntário relativamente aos benefícios apenas substitui o direito do passageiro em causa à indemnização estipulada no artigo 7.º, n.º 1, se o voluntário o aprovar expressamente por meio de um documento assinado ou de qualquer meio digital num suporte duradouro. Na ausência de tal aprovação, o voluntário é indemnizado, sem demora injustificada e o mais tardar no prazo de sete dias de calendário a contar da data da recusa de embarque, pela transportadora aérea operadora que recuse o embarque nos termos do artigo 7.º, n.º 1.»

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

«2. Se o número de voluntários for insuficiente para permitir que os restantes passageiros com bilhetes possam embarcar, a transportadora aérea operadora pode então recusar o embarque a passageiros contra sua vontade, com a exceção dos passageiros a que se refere o artigo 11.º.»

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

«3. A transportadora aérea operadora que recuse o embarque faculta imediatamente aos passageiros em causa as informações sobre o tratamento das reclamações nos termos dos artigos 15.º-A e 16.º-AC.

A transportadora aérea operadora que recuse o embarque oferece aos passageiros em causa, de forma clara e sem demora injustificada, a possibilidade de escolha entre o reembolso e o reencaminhamento, em conformidade com o artigo 8.º. Em derrogação do artigo 8.º, n.º 1,

alínea a), se os passageiros em causa tiverem direito ao reembolso, este é concedido sem demora injustificada e, o mais tardar, no prazo de sete dias de calendário a contar da recusa de embarque.

A transportadora aérea operadora que recuse o embarque oferece aos passageiros em causa assistência nos termos do artigo 9.º. Em derrogação do artigo 9.º, n.º 1, alínea a), são oferecidas imediatamente bebidas.

A transportadora aérea operadora que recuse o embarque a passageiros contra sua vontade indemniza os passageiros em causa nos termos do artigo 7.º, n.º 1, sem demora injustificada e, o mais tardar, no prazo de sete dias de calendário a contar da recusa de embarque.»

b) São aditados os seguintes números:

«4. Os n.ºs 2 e 3 são igualmente aplicáveis aos voos de regresso em que seja recusado o embarque ao passageiro pelo facto de o passageiro não ter comparecido num voo anterior do mesmo contrato de transporte aéreo.

5. Se o passageiro, ou um intermediário, solicitar a correção de um erro ortográfico no apelido ou nome próprio de um ou vários passageiros ou, em caso de alteração administrativa desses nomes, a transportadora aérea corrige ou altera esses nomes pelo menos uma vez até 48 horas antes da partida, sem custos adicionais para o passageiro ou para o intermediário.»

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

-a) É aditado o seguinte n.º 0:

«0. Em caso de cancelamento de voo, a transportadora aérea operadora do voo cancelado informa imediatamente os passageiros em causa. A transportadora aérea operadora esclarece, simultaneamente, os passageiros em causa sobre os seus direitos específicos ao abrigo do presente regulamento aplicáveis ao caso, em especial no que diz respeito ao reencaminhamento e ao reembolso nos termos do artigo 8.º e à assistência nos termos do artigo 9.º, e faculta-lhes as informações sobre o processo de pedido de indemnização definido no artigo 7.º e sobre o tratamento das reclamações nos termos dos artigos 15.º-A e 16.º-AC.

A transportadora aérea operadora esclarece os passageiros em causa, sem demora injustificada, sobre os motivos do cancelamento. Os passageiros, mediante pedido, têm direito a receber por escrito os motivos do cancelamento. A transportadora aérea operadora

faculta essas informações de forma clara no prazo de sete dias de calendário a contar da apresentação do pedido.»

a) O n.º 1 passa a ter a seguinte redação:

«1. «A transportadora aérea operadora do voo cancelado oferece aos passageiros em causa, de forma clara e sem demora injustificada, a possibilidade de escolha entre o reembolso e o reencaminhamento, em conformidade com o artigo 8.º.»

a-B) São aditados os n.ºs 1-A e 1-B seguintes:

«1-A. A transportadora aérea operadora oferece aos passageiros em causa assistência nos termos do artigo 9.º.

1-B. Os passageiros têm direito a receber uma indemnização da transportadora aérea operadora do voo cancelado nos termos dos artigos 7.º, n.ºs 1 e 3, quando escolhem o reembolso nos termos do artigo 8.º, n.º 1, alínea a), ou o reencaminhamento nos termos do artigo 8.º, n.º 1, alínea c), ou, quando chegam ao seu destino final com um atraso à chegada superior aos limiares definidos no artigo 7.º, n.º 1-A, após terem escolhido o reencaminhamento nos termos do artigo 8.º, n.º 1, alínea b). Para o efeito, a transportadora aérea disponibiliza sistematicamente ao passageiro um formulário já preenchido em formato acessível e num suporte duradouro. A transportadora aérea dá uma resposta no prazo definido no artigo 7.º, n.º 2-A.»

a-C) É suprimido o n.º 2.

b) Os n.ºs 3 e 4 passam 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 a transportadora aérea tivesse tomado todas as medidas razoáveis. Essas circunstâncias extraordinárias só podem ser invocadas na medida em que afetem o voo em causa ou, pelo menos, um dos três voos anteriores na sequência de rotação planeada para ser operada pela mesma aeronave, e desde que exista um nexo de causalidade direto entre a ocorrência dessa circunstância e o cancelamento do voo. O ónus da prova da existência desse nexo de causalidade direto incumbe à transportadora aérea operadora.

4. O direito a receber assistência nos termos do n.º 1-A e o direito a receber uma indemnização nos termos do n.º 1-B não se aplicam se o passageiro tiver sido informado do cancelamento pelo menos 14 dias de calendário antes da data de partida indicada no bilhete do passageiro. O ónus da prova relativamente à questão de saber se e quando foi o passageiro informado do cancelamento recai sobre a transportadora aérea operadora.»

c) [...]

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

«Artigo 6.º

Atrasos

0. Quando a transportadora aérea operadora previr o atraso de um voo, informa imediatamente os passageiros em causa e, o mais tardar, à hora de partida indicada no bilhete do passageiro. Na medida do possível, os passageiros devem receber atualizações regulares em tempo real. A transportadora aérea operadora esclarece, simultaneamente, os passageiros em causa sobre os seus direitos específicos ao abrigo do presente regulamento aplicáveis ao caso, em especial no que diz respeito à assistência nos termos do artigo 9.º, e faculta-lhes as informações sobre o processo do pedido de indemnização definido no artigo 7.º e sobre o tratamento das reclamações nos termos dos artigos 15.º-A e 16.º-AC.

A transportadora aérea operadora esclarece os passageiros em causa, sem demora injustificada, sobre os motivos dos atrasos. Os passageiros, mediante pedido, têm direito a receber por escrito os motivos do atraso à chegada. A transportadora aérea operadora do voo atrasado faculta essas informações de forma clara no prazo de sete dias de calendário a contar da apresentação do pedido.

1. A transportadora aérea operadora oferece aos passageiros em causa assistência nos termos do artigo 9.º.

1-A. Quando o tempo de espera ultrapassar, pelo menos, os limiares definidos no artigo 7.º, n.º 1-A, relativamente à hora de partida indicada no bilhete do passageiro, a transportadora aérea operadora oferece aos passageiros em causa, sem demora injustificada, a possibilidade de escolha entre o reencaminhamento e o reembolso nos termos do artigo 8.º.

2. Os passageiros têm direito a receber, mediante pedido, uma indemnização da transportadora aérea operadora do voo atrasado nos termos do artigo 7.º, n.ºs 1 e 3, quando chegam ao seu destino final com um atraso à chegada superior aos limiares definidos no artigo 7.º, n.º 1-A.

Os passageiros têm direito a receber, mediante pedido, uma indemnização da transportadora aérea operadora do voo atrasado nos termos do artigo 7.º, n.ºs 1 e 3, quando escolhem o reembolso nos termos do artigo 8.º, n.º 1, alínea a), ou o reencaminhamento nos termos do artigo 8.º, n.º 1, alínea c), ou, quando chegam ao seu destino final com um atraso à chegada superior aos limiares definidos no artigo 7.º, n.º 1-A, após terem escolhido o reencaminhamento nos termos do artigo 8.º, n.º 1, alínea b).

3. [...]

3-A. O presente artigo é igualmente aplicável se a transportadora aérea operadora tiver adiado a hora de partida indicada no bilhete do passageiro.

O direito a receber assistência nos termos do n.º 1 e o direito a receber uma indemnização nos termos do n.º 2 não se aplicam se o passageiro tiver sido informado dessa alteração pelo menos 14 dias de calendário antes da hora de partida indicada no bilhete do passageiro. O ónus da prova relativamente à questão de saber se e quando o passageiro foi informado da alteração da hora recai sobre a transportadora aérea operadora.

4. A transportadora aérea operadora não é obrigada a pagar uma indemnização nos termos do artigo 7.º se puder provar que o atraso à chegada se ficou a dever a circunstâncias extraordinárias e que este não poderia ter sido evitado mesmo que a transportadora aérea tivesse tomado todas as medidas razoáveis. Essas circunstâncias extraordinárias só podem ser invocadas na medida em que afetem o voo em causa ou, pelo menos, um dos três voos anteriores na sequência de rotação planeada para ser operada pela mesma aeronave, e desde que exista um nexo de causalidade direto entre a ocorrência dessa circunstância e o atraso na partida do voo subsequente. O ónus da prova da existência desse nexo de causalidade direto incumbe à transportadora aérea operadora.

5. [...]»

6. São inseridos os seguintes artigos:

«Artigo 6.º-2A

Atraso na pista

0. Em caso de atraso na pista, a transportadora aérea operadora faculta, na medida do possível, aos passageiros atualizações regulares e em tempo real.

1. Sob reserva dos condicionalismos em matéria de segurança e proteção, em caso de atraso na pista, a transportadora aérea operadora deve assegurar o aquecimento ou o arrefecimento adequados da cabina de passageiros, o acesso gratuito às instalações sanitárias a bordo e garantir que as pessoas a que se refere o artigo 11.º recebam a atenção necessária. A menos que prolongue o atraso na pista ou não possa ser compatibilizado com os requisitos de proteção ou segurança, a transportadora aérea operadora deve fornecer gratuitamente água potável a bordo.
2. Se o atraso na pista atingir um máximo de três horas num aeroporto situado num território de um Estado-Membro ao qual o Tratado seja aplicável, a aeronave dirige-se para a porta de embarque ou para outro ponto de desembarque adequado onde os passageiros serão autorizados a desembarcar. Após esse prazo, um atraso na pista só pode ser prolongado por motivos que se prendam com questões de proteção, imigração, controlo de tráfego aéreo ou segurança que impeçam a aeronave de sair da sua posição na pista.
3. Os passageiros desembarcados em conformidade com o n.º 2 beneficiam dos direitos previstos nos artigos 6.º e 11.º, tendo em conta o atraso na pista e a hora de partida indicada no bilhete do passageiro.

Artigo 6.º-A

Perda de voo de ligação durante viagens realizadas ao abrigo de um único contrato de transporte aéreo

1. Se um passageiro perder um voo de ligação durante uma viagem devido a uma perturbação de um voo anterior, a transportadora aérea que opera o voo anterior que sofreu uma perturbação é responsável por oferecer aos passageiros reencaminhamento nos termos do artigo 8.º, n.º 1, alínea b), e assistência nos termos do artigo 9.º.
- 1-A. Quando não conseguir reencaminhar o passageiro nos limiares definidos no artigo 7.º, n.º 1-A, relativamente à hora de partida indicada no bilhete do passageiro do voo de ligação perdido, a transportadora aérea operadora oferece aos passageiros em causa, de forma clara e sem demora injustificada, a possibilidade de escolha entre o reembolso e o reencaminhamento, em conformidade com o artigo 8.º.

2. Os passageiros têm igualmente direito a receber, mediante pedido, uma indemnização da transportadora aérea que opera o voo que sofreu perturbações em conformidade com o artigo 7.º, n.ºs 1 e 3, se o passageiro chegar ao seu destino final com um atraso à chegada superior aos limiares definidos no artigo 7.º, n.º 1-A.

os passageiros têm direito a receber, mediante pedido, uma indemnização da transportadora aérea operadora do voo que sofreu perturbações nos termos do artigo 7.º, n.ºs 1 e 3, quando escolhem o reembolso nos termos do artigo 8.º, n.º 1, alínea a), ou o reencaminhamento nos termos do artigo 8.º, n.º 1, alínea c), ou, quando chegam ao seu destino final com um atraso à chegada superior aos limiares definidos no artigo 7.º, n.º 1-A, após terem escolhido o reencaminhamento nos termos do artigo 8.º, n.º 1, alínea b).

2-A. Sempre que um passageiro planeie e efetue uma escala, o aeroporto onde é efetuada a escala é considerado o destino final do passageiro.

3. [...]

4. [...]»

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

a) O n.º 1 passa a ter a seguinte redação:

«1. Em caso de perturbação, são aplicáveis os seguintes montantes de indemnização, nas condições definidas nos artigos 4.º, 5.º, 6.º ou 6.º-A e no presente artigo:

- a) Um montante de 300 euros para viagens de distância igual ou inferior a 3 500 quilómetros e todas as viagens no interior do território da UE;
- b) Um montante de 500 euros para viagens de distância superior a 3 500 quilómetros.

Em derrogação do parágrafo anterior, para as viagens entre regiões ultraperiféricas e outro território de um Estado-Membro a que se aplicam os Tratados, os montantes da indemnização são determinados com base na distância real das viagens.»

a-A) É aditado o seguinte n.º 1-A:

«1-A. Em caso de atraso à chegada após um reencaminhamento na sequência de um cancelamento nos termos do artigo 5.º, de atraso à chegada nos termos do artigo 6.º ou de um atraso à chegada após a perda de um voo de ligação nos termos do artigo 6.º-A, o direito a indemnização ocorre por atrasos à chegada superiores a:

- a) Quatro horas para viagens de distância igual ou inferior a 3 500 quilómetros e todas as viagens no interior do território da UE;
- b) Seis horas para viagens de distância superior a 3 500 quilómetros.»

a-B) É aditado o seguinte n.º 1-B:

«1-B. Ao determinar as distâncias para efeitos do presente regulamento, a base é constituída pela distância entre o ponto de partida inicial e o destino final. No caso de um voo de ligação, apenas serão tidos em conta o ponto de partida inicial e o aeroporto de destino final. Essas distâncias são medidas pelo método da rota ortodrómica.»

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

2. Quando o passageiro opta por continuar a viagem nos termos do artigo 8.º, n.º 1, alínea b), e ocorre outra perturbação durante o reencaminhamento, o direito desse passageiro a indemnização só pode ocorrer uma vez durante a sua viagem até ao destino final.

2-A. Os pedidos de indemnização ao abrigo do presente artigo devem ser apresentados pelo passageiro no prazo de seis meses a contar da data efetiva de partida indicada no bilhete do passageiro. No prazo de 14 dias de calendário a contar da apresentação do pedido, a transportadora aérea operadora paga a indemnização ou apresenta ao passageiro uma justificação para o não pagamento da indemnização, incluindo, se for caso disso, uma explicação clara e fundamentada nos termos do artigo 5.º, n.º 3, ou do artigo 6.º, n.º 4, sobre circunstâncias extraordinárias. Caso a entidade gestora do aeroporto ative o seu plano de contingência, esse prazo pode ser prorrogado por 30 dias de calendário.

No caso de a transportadora aérea operadora não pagar a indemnização solicitada, o passageiro pode apresentar uma reclamação, em conformidade com o artigo 16.º-AC.

3. A indemnização é paga em numerário ou, se o passageiro der o seu acordo num documento assinado ou em qualquer meio digital num suporte duradouro, por outros meios de pagamento.

4. [...]

5. [...]»

b-A) É suprimido o n.º 4.

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

Direito a reembolso ou reencaminhamento

1. Em caso de perturbação, deve ser oferecida aos passageiros, a título gratuito e nas condições definidas nos artigos 4.º, 5.º, 6.º ou 6.º-A e no presente artigo, a possibilidade de escolha entre as seguintes opções:

- a) O reembolso automático, no prazo de 14 dias de calendário a contar da data de partida do voo que sofreu perturbações indicada no bilhete do passageiro, em numerário ou, se o passageiro der o seu acordo num documento assinado ou em qualquer meio digital num suporte duradouro, por outros meios de pagamento, do custo total dos bilhetes, para a parte ou as partes da viagem não realizadas e para a parte ou as partes da viagem já realizadas, se esse voo já não se justificar em relação aos planos de viagem iniciais do passageiro, juntamente com, se for caso disso, um voo de regresso ao ponto de partida inicial na primeira oportunidade após a hora de partida indicada no bilhete do passageiro ou, com o acordo do passageiro, antes dessa hora; caso a entidade gestora do aeroporto ative o seu plano de contingência, esse prazo pode ser prorrogado por 30 dias de calendário;
- b) A continuação da viagem do passageiro mediante reencaminhamento para o destino final na primeira oportunidade após a hora de partida indicada no bilhete do passageiro ou, com o acordo do passageiro, antes dessa hora; ou
- c) O reencaminhamento para o destino final em data posterior da conveniência do passageiro, sujeito à disponibilidade de lugares.

2. [...]

3. Para que o passageiro chegue ao seu destino, tal como determinado nos termos do n.º 1, na primeira oportunidade, a transportadora aérea operadora oferece pelo menos uma das seguintes opções alternativas para que o passageiro as avalie e dê o seu acordo num documento assinado ou em qualquer meio digital num suporte duradouro, sob reserva da disponibilidade e desde que as opções sejam abrangidas por condições de transporte equivalentes constantes do contrato de transporte aéreo:

- a) Um voo ou voos de ligação que sigam a mesma rota constante do contrato de transporte aéreo,

- b) Uma rota diferente, inclusive com partida ou chegada em aeroportos alternativos em relação aos aeroportos indicados no contrato de transporte aéreo. Nesse caso, a transportadora aérea operadora arca com os custos da transferência do passageiro desde ou para os aeroportos alternativos em relação aos aeroportos indicados no contrato de transporte aéreo,
- c) A utilização de serviços oferecidos por outra transportadora aérea; ou
- d) Se apropriado à distância a percorrer, a utilização de outro modo de transporte.

4. [...]

5. Se o passageiro tiver informado a transportadora aérea operadora da sua escolha de prosseguir a viagem nos termos do n.º 1, alínea b), e do n.º 7, e se a transportadora aérea operadora não tiver oferecido um reencaminhamento no prazo de três horas, o passageiro pode organizar o seu próprio reencaminhamento, em conformidade com o n.º 3.

Em caso de cancelamento, o primeiro parágrafo é aplicável a partir da hora de partida indicada no bilhete do passageiro.

Ao organizarem o seu próprio reencaminhamento, os passageiros limitam as despesas ao necessário, razoável e adequado. A transportadora aérea operadora reembolsa as despesas até 400 % do custo total do bilhete ou bilhetes incorrido pelo passageiro no prazo de 14 dias de calendário a contar da apresentação do pedido. Caso a entidade gestora do aeroporto ative o seu plano de contingência, esse prazo pode ser prorrogado por 30 dias de calendário.

6. [...]

7. O passageiro pode escolher entre o reembolso nos termos do artigo 8.º, n.º 1, alínea a), e o reencaminhamento numa data posterior, nos termos do artigo 8.º, n.º 1, alínea c), até ao momento em que o passageiro tiver aceite um reencaminhamento na primeira oportunidade oferecida pela transportadora aérea operadora nos termos do artigo 8.º, n.º 1, alínea b), ou até ao momento em que o passageiro tenha decidido organizar o seu próprio reencaminhamento nos termos do artigo 8.º, n.º 5.

O passageiro informa a transportadora aérea operadora da sua escolha.»

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

(-A) O título do artigo passa a ter a seguinte redação:

«Artigo 9.º

Direito à assistência»

a) O n.º 1 passa a ter a seguinte redação:

«1. Em caso de perturbação e nas condições definidas nos artigos 4.º, 5.º, 6.º, 6.º-A, 6.º-2A e no presente artigo, e quando o tempo de espera para o seu voo ou transporte alternativo se prolongar por, pelo menos, duas horas, são oferecidos gratuitamente aos passageiros:

- a) Bebidas por cada duas horas de tempo de espera;
- b) Uma refeição após três horas e, em seguida, a cada cinco horas de tempo de espera, até um máximo de três refeições por dia;
- c) Duas chamadas telefónicas, mensagens de texto e acesso à Internet.

A transportadora aérea operadora pode limitar ou recusar a assistência nos termos do parágrafo anterior, se a sua aplicação atrasar ainda mais os passageiros.»

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

«2. Além disso, quando a estadia de uma ou mais noites se torna necessária, durante a espera pelo voo ou pelo transporte alternativo, é oferecido gratuitamente aos passageiros:

- a) Alojamento em hotel;
- b) Transporte de ida e volta entre o aeroporto e o local de alojamento.»

a-B) São aditados os n.ºs 2-A, 2-B e 2-C seguintes:

«2-A. A transportadora aérea operadora pode utilizar vales para cumprir as obrigações que lhe incumbem por força do n.º 1, alíneas a) e b), e do n.º 2. Os vales fornecidos em conformidade com o n.º 1 são utilizáveis em todas as lojas que fornecem alimentos e bebidas no aeroporto em que os passageiros em causa estão retidos, a bordo do seu voo e, se for o caso, no alojamento previsto no n.º 2, alínea a).

2-B. Quando a transportadora aérea operadora não cumprir as obrigações que lhe incumbem por força dos n.ºs 1, 2 e 2-A, os passageiros em causa podem organizar-se pelos seus próprios meios na medida em que as despesas sejam necessárias, razoáveis e

proporcionais à duração da espera e aos custos das bebidas e refeições no local do aeroporto onde os passageiros estão retidos. A transportadora aérea que opera o voo que sofreu perturbações reembolsa as despesas incorridas pelos passageiros no prazo de 14 dias de calendário a contar da apresentação do pedido de reembolso. Caso a entidade gestora do aeroporto ative o seu plano de contingência, esse prazo pode ser prorrogado por 30 dias de calendário.

2-C. Em todos os aeroportos da União, a entidade gestora do aeroporto toma medidas para assegurar que a água potável e as estações de carregamento para dispositivos eletrónicos podem ser disponibilizadas gratuitamente, independentemente da hora do dia, do voo e do terminal.»

a-C) É suprimido o n.º 3.

b) São aditados os seguintes números:

«4. Se a perturbação resultar de circunstâncias extraordinárias e não tenha podido ser evitada mesmo tomando todas as medidas razoáveis, a transportadora aérea pode limitar o alojamento previsto nos termos do n.º 2, alínea a), a um máximo de três noites.

5. [...]

6. Se o passageiro optar pelo reembolso nos termos do artigo 8.º, n.º 1, alínea a), quando se encontra no ponto de partida inicial, ou se optar pelo reencaminhamento em data posterior nos termos do artigo 8.º, n.º 1, alínea c), perde o direito à assistência ao abrigo dos n.ºs 1 e 2 do presente artigo, em relação ao voo em causa.»

10. O artigo 10.º passa a ter a seguinte redação:

«Artigo 10.º

Transferência para classe superior ou inferior

1. Se colocar um passageiro numa classe superior àquela para que o bilhete foi adquirido, a transportadora aérea operadora não exige qualquer pagamento suplementar.

2. Se a transportadora aérea operadora transferir o passageiro para uma classe de transporte inferior àquela para que o bilhete foi adquirido, indemniza-o, sem pedido, no

prazo de 14 dias de calendário a contar da transferência para classe inferior e de acordo com as modalidades previstas no artigo 7.º, n.º 3, no valor equivalente pelo menos a:

- a) 40 % do preço do voo em voos de distância igual ou inferior a 3 500 quilómetros; ou
- b) 75 % do preço do voo em voos de distância superior a 3 500 quilómetros.

3. Se o preço do voo não estiver indicado no bilhete, a indemnização mencionada no n.º 2 é calculada na proporção desse voo em relação à distância total coberta pelo contrato de transporte aéreo, nos termos do artigo 7.º, n.º 1-B.

4. O preço do voo exclui os impostos e taxas indicados nos bilhetes, desde que nem a obrigação de pagar esses impostos e taxas nem o seu montante dependam da classe para a qual os bilhetes tenham sido adquiridos.

5. O presente artigo não se aplica às vantagens oferecidas através de uma tarifa mais elevada dentro da mesma classe de transporte, como lugares sentados ou serviços de restauração específicos.»

10-A. É inserido o seguinte artigo:

«Artigo 10.º-A

Planos de contingência do aeroporto

1. Nos aeroportos da União cujo tráfego anual é superior a cinco milhões de passageiros, a entidade gestora do aeroporto garante que as operações da entidade gestora do aeroporto e das empresas que prestam serviços essenciais do aeroporto, em especial as transportadoras aéreas, e dos fornecedores de serviços de assistência em escala são coordenadas por um plano de contingência adequado, tendo em vista possíveis situações de múltiplos cancelamentos e/ou atrasos de voos que levem à retenção de um número considerável de passageiros no aeroporto. O plano de contingência é elaborado com o objetivo de garantir que os passageiros retidos em terra recebam as informações adequadas e contém modalidades que visam reduzir ao mínimo o tempo de espera e o desconforto desses passageiros.

1-A. Os planos de contingência do aeroporto têm em conta as necessidades específicas e individuais dos passageiros, tal como definidas no artigo 11.º.

2. A elaboração do plano de contingência conta em especial com a participação do comité de utilizadores do aeroporto referido na Diretiva 96/67/CE do Conselho relativa ao

acesso ao mercado da assistência em escala nos aeroportos da Comunidade, bem como dos fornecedores de serviços de assistência em escala e as empresas que prestam serviços essenciais do aeroporto. O plano de contingência contém igualmente os dados de contacto da(s) pessoa(s) designada(s) pelas transportadoras aéreas participantes no comité de utilizadores do aeroporto para as representar *in loco* em caso de múltiplos cancelamentos e/ou atrasos de voos. A transportadora aérea assegura que a(s) pessoa(s) designada(s) dispõe(m) dos meios necessários para assistir os passageiros em conformidade com as obrigações decorrentes do presente regulamento, em caso de perturbação.

3. A entidade gestora do aeroporto comunica o plano de contingência ao comité de utilizadores do aeroporto a que se refere a Diretiva 96/67/CE do Conselho e, mediante pedido, ao organismo nacional de execução responsável pela aplicação do presente regulamento nos termos do artigo 16.º, n.º 1.

3-A. Um Estado-Membro pode decidir que um aeroporto não abrangido pelo n.º 1, situado no seu território, deve cumprir as obrigações previstas nos n.ºs 1 a 3.

4. Nos aeroportos da União onde o tráfego se situe abaixo do limiar estabelecido no n.º 1 ou que não sejam abrangidos pelo n.º 3-A, a entidade gestora do aeroporto envia todos os esforços razoáveis para coordenar os utilizadores do aeroporto e com eles tomar as providências necessárias para informar os passageiros retidos em terra em situações de múltiplos cancelamentos e/ou atrasos de voos que levem à retenção de um número considerável de passageiros no aeroporto.»

11. O artigo 11.º passa a ter a seguinte redação:

«Artigo 11.º

Passageiros com necessidades especiais

0. Nos termos do presente regulamento, todas as informações são prestadas aos passageiros num formato acessível.

1. O presente artigo é aplicável às pessoas com deficiência, às pessoas com mobilidade reduzida, aos bebés, às crianças não acompanhadas e às grávidas, desde que a transportadora aérea operadora tenha sido notificada das suas necessidades específicas de assistência, o mais tardar no momento em que a perturbação é anunciada. É igualmente aplicável às pessoas que necessitam de cuidados médicos específicos, desde que a transportadora aérea operadora tenha sido notificada das suas necessidades de cuidados

médicos específicos o mais tardar no momento do registo; as transportadoras aéreas operadoras podem exigir uma prova dessas necessidades.

Considera-se que essa notificação abrange todas as viagens ao abrigo de um contrato de transporte aéreo.

1-A. O mais tardar no momento do registo e sob reserva de disponibilidade de lugares, qualquer pessoa que acompanhe as pessoas mencionadas no n.º 1 ou que acompanhe uma criança tem a possibilidade de se sentar gratuitamente em lugares adjacentes.

1-B. No embarque, as transportadoras aéreas operadoras dão prioridade às pessoas mencionadas no n.º 1 e a qualquer pessoa ou cães-guias credenciados que as acompanhem.

2. Ao aplicar o reencaminhamento ou a assistência nos termos dos artigos 8.º e 9.º, a transportadora aérea operadora presta especial atenção às necessidades das pessoas mencionadas no n.º 1. As transportadoras aéreas garantem esse reencaminhamento e assistência o mais rapidamente possível a essas pessoas, inclusive a quaisquer pessoas ou cães-guias credenciados que as acompanham.

3. O artigo 9.º, n.º 4, não se aplica aos passageiros mencionados no n.º 1, nem às pessoas ou cães-guias credenciados que os acompanham.»

11-A. O artigo 12.º é alterado do seguinte modo:

a) O título passa a ter a seguinte redação:

«Artigo 12.º

Outros direitos»

b) O n.º 1 passa a ter a seguinte redação:

«1. O presente regulamento não afeta os direitos e reclamações dos passageiros estipulados por outros atos jurídicos. A indemnização concedida ao abrigo dos artigos 7.º ou 10.º, n.º 2, do presente regulamento é deduzida da indemnização concedida ao abrigo de outros atos jurídicos, como a Diretiva (UE) 2015/2302, se esses direitos salvaguardarem o mesmo interesse ou tiverem o mesmo objetivo.

Em especial, salvo nos casos previstos no presente número, o presente regulamento não afeta os direitos e reclamações ao abrigo da Diretiva (UE) 2015/2302. A indemnização ou a redução do preço concedida ao abrigo da Diretiva (UE) 2015/2302 e a indemnização concedida ao abrigo do artigo 7.º ou do artigo 10.º, n.º 2, do presente regulamento são

deduzidas entre si, para evitar a sobrecompensação, se esses direitos salvaguardarem o mesmo interesse ou tiverem o mesmo objetivo.

Não obstante o direito de um organizador de viagens organizadas procurar obter reparação ou reembolsos nos termos do artigo 22.º da Diretiva (UE) 2015/2302, sem prejuízo do artigo 13.º do presente regulamento, e em derrogação do artigo 8.º, n.º 1, alínea a), se o voo fizer parte de um contrato de viagem organizada ao abrigo da Diretiva (UE) 2015/2302, os passageiros não têm direito ao reembolso ao abrigo do presente regulamento, na medida em que um direito correspondente decorra da Diretiva (UE) 2015/2302.

Se já tiver sido paga uma indemnização ou um reembolso ao passageiro ao abrigo da legislação de um país terceiro, o montante dessa indemnização ou desse reembolso é deduzido do montante da indemnização ou do reembolso concedido ao abrigo do presente regulamento.»

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

«Artigo 13.º

Direito de recurso

Se a transportadora aérea operadora tiver pago uma indemnização ou tiver cumprido outras obrigações que por força do presente regulamento lhe incumbam, nenhuma disposição do presente regulamento ou do direito nacional pode ser interpretada como limitando o seu direito de exigir indemnização, incluindo a terceiros, nos termos do direito aplicável.»

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

«Artigo 14.º

Obrigação de informar os passageiros

0. A transportadora aérea operadora publica no seu sítio Web e em aplicações móveis um folheto informativo que especifique os direitos estipulados no presente regulamento, incluindo o processo de tratamento das reclamações.

0-A. Ao oferecerem bilhetes para um voo ou voos de ligação e antes da compra, as transportadoras aéreas e os intermediários informam o passageiro do seguinte:

- a) O tipo de bilhete ou bilhetes oferecidos, nomeadamente se o bilhete ou os bilhetes estão abrangidos por um único contrato de transporte aéreo ou por uma combinação de contratos distintos de transporte aéreo;
- b) Os direitos e as obrigações do passageiro, da transportadora aérea operadora e do intermediário nos termos do presente regulamento, conforme anexados ao contrato de transporte aéreo, incluindo informações sobre o processo de reembolso;
- c) O prazo e o procedimento para o passageiro solicitar uma alteração do nome, tal como especificado no artigo 4.º, n.º 5, sem qualquer encargo adicional; e
- d) Outros termos e condições.

A fim de cumprir o requisito de informação estabelecido no primeiro parágrafo, alínea c), a transportadora aérea e o intermediário podem utilizar um resumo das disposições do presente regulamento elaborado pela Comissão em todas as línguas oficiais da União e disponibilizado ao público.

0-B. Um intermediário ou uma transportadora aérea que venda bilhetes abrangidos por uma combinação de contratos de transporte aéreo informa o passageiro, antes da compra, de que os bilhetes estão abrangidos por contratos distintos de transporte aéreo e de que não beneficiará dos direitos ao reembolso, ao reencaminhamento ou à assistência previstos nos artigos 7.º, 8.º e 9.º em caso de perda de um ou mais voos seguintes ao abrigo de um contrato distinto de transporte aéreo. Essas informações são prestadas de forma clara quando da venda dos bilhetes.

As transportadoras aéreas e os intermediários prestam as informações previstas no presente número na língua do contrato de transporte aéreo e numa língua internacionalmente utilizada num suporte duradouro.

1. A entidade gestora do aeroporto assegura que, nos balcões de registo (inclusive nas máquinas de registo automático) e nas portas de embarque, seja afixado, de forma clara, o seguinte texto: «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 ao reembolso ou reencaminhamento, a assistência e eventual indemnização». Esse texto é afixado pelo menos na língua ou nas línguas do local onde se situa o aeroporto e numa língua que seja internacionalmente utilizada. Para o efeito, as entidades gestoras dos aeroportos cooperam com as transportadoras aéreas operadoras.

2. [...]
3. [...]
4. [...]
5. [...]
6. [...]
7. [...]»

13-A. É inserido o seguinte artigo:

«Artigo 15.º-A

Reclamação à transportadora aérea ou ao intermediário

1. Todas as transportadoras aéreas e intermediários estabelecem um mecanismo para tratamento das reclamações relativas aos direitos e obrigações abrangidos pelo presente regulamento dentro das respetivas esferas de competências. Disponibilizam os seus dados de contacto na língua do contrato de transporte aéreo e numa língua internacionalmente utilizada. Os detalhes inerentes ao procedimento de tratamento das reclamações devem ser acessíveis ao público, inclusive às pessoas com mobilidade reduzida. As transportadoras aéreas e os intermediários informam igualmente os passageiros, de forma clara, dos dados de contacto do organismo ou organismos designados pelos Estados-Membros nos termos do artigo 16.º e do organismo ou organismos responsáveis pela resolução extrajudicial de litígios nos termos do artigo 16.º-AC e, se adequado, das respetivas responsabilidades. Tais informações são disponibilizadas pelo menos na língua ou nas línguas oficiais do Estado-Membro em que a transportadora aérea e o intermediário operem.
2. Se os passageiros apresentarem uma reclamação utilizando o mecanismo a que se refere o n.º 1, essa reclamação deve ser apresentada no prazo de seis meses a contar da perturbação em causa. No prazo de 30 dias de calendário a contar da apresentação da reclamação, a transportadora aérea ou o intermediário a quem é dirigida a reclamação apresenta uma resposta fundamentada ou, em casos excecionais devidamente justificados, informa o passageiro de que receberá uma resposta definitiva no prazo inferior a dois meses a contar da data de apresentação da reclamação. A resposta também contém, caso o litígio não tenha podido ser resolvido, os dados de contacto pertinentes do organismo ou organismos designados nos termos do artigo 16.º ou do organismo ou organismos responsáveis pela resolução extrajudicial de litígios nos termos do artigo 16.º-AC, incluindo o endereço postal, o sítio Web e o endereço de correio eletrónico.

3. A apresentação de reclamações pelos passageiros por meio do mecanismo a que se refere o n.º 1 não prejudica o seu direito de submeterem os litígios a uma resolução extrajudicial nos termos do artigo 16.º-AC, ou de procurar reparação através de processos judiciais, sob reserva de prazos de prescrição nos termos do direito nacional.»

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

«Artigo 16.º

Execução

1. Cada Estado-Membro designa um organismo nacional de execução ou organismos nacionais de execução responsáveis pela execução do presente regulamento no que respeita a viagens com partida ou destino nos aeroportos situados no seu território. Os Estados-Membros comunicam à Comissão o nome do organismo ou organismos designados em conformidade com o presente número.

2. O organismo nacional de execução acompanha de perto o cumprimento dos requisitos estabelecidos no presente regulamento e toma as medidas necessárias para garantir o respeito dos direitos dos passageiros.

2-A. Os passageiros podem comunicar ao organismo nacional de execução alegadas infrações ao presente regulamento. O organismo nacional de execução pode investigar e decidir sobre medidas de execução com base nas informações contidas nessas comunicações.

3. As sanções impostas pelos Estados-Membros por infrações ao disposto no presente regulamento devem ser efetivas, proporcionadas e dissuasivas. Em particular, essas sanções deverão ser suficientes para oferecer às transportadoras e aos intermediários o incentivo financeiro necessário para cumprirem sistematicamente o disposto no presente regulamento.

4. [...]

5. Quatro anos a contar da data de aplicação do presente regulamento e, posteriormente, de cinco em cinco anos, os organismos nacionais de execução publicam nos seus sítios Web um relatório sobre a sua atividade, as medidas de execução tomadas e seus resultados, incluindo as sanções aplicadas. Tais relatórios são apresentados à Comissão.

6. As transportadoras aéreas operadoras e os intermediários comunicam aos organismos nacionais de execução os dados de contacto exigidos da pessoa ou das pessoas ou do organismo designado para agir e receber a documentação emitida pelo organismo ou organismos nacionais de execução em seu nome, a título permanente, no Estado-Membro onde operam, no que diz respeito às matérias abrangidas pelo presente regulamento. Os organismos nacionais de execução podem trocar essas informações entre si para efeitos de aplicação do presente regulamento.»

15. É inserido o seguinte artigo:

Artigo 16.º-A

[...]

«*Artigo 16.º-AC*

Resolução extrajudicial de litígios

Os Estados-Membros asseguram a possibilidade de os passageiros dos transportes aéreos submeterem litígios individuais ao organismo ou organismos responsáveis pela resolução extrajudicial de litígios na sequência de reclamações ou pedidos apresentados ao abrigo do presente regulamento. Os Estados-Membros comunicam à Comissão o nome do organismo ou organismos responsáveis pelo tratamento dos litígios em conformidade com o presente artigo. Os Estados-Membros podem decidir aplicar o presente número apenas a litígios entre as transportadoras aéreas ou intermediários e os consumidores.»

Artigo 16.º-B

[...]

Artigo 16.º-C

[...]

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

«*Artigo 17.º*

Avaliação e relatório

1. De três em três anos a contar da data de aplicação do presente regulamento, a Comissão apresenta ao Parlamento Europeu e ao Conselho um relatório sobre a lista de

circunstâncias extraordinárias constante do anexo, à luz de acontecimentos que tenham afetado a realização pontual e efetiva dos voos durante os dois anos anteriores.

O relatório deve, se necessário, ser acompanhado de uma proposta legislativa.

2. Três anos após a data de aplicação do presente regulamento e, posteriormente, de cinco em cinco anos, a Comissão apresenta ao Parlamento Europeu e ao Conselho um relatório sobre o funcionamento, a execução e os resultados do presente regulamento.

No primeiro relatório apresentado três anos após a data de aplicação do presente regulamento, a Comissão avalia:

a) A necessidade e a viabilidade de rever o âmbito de aplicação do presente regulamento, tendo em vista o reforço da proteção dos passageiros e condições de concorrência equitativas entre as transportadoras aéreas da União e de países terceiros, bem como os aspetos relativos à conectividade. Em especial, a Comissão avalia os riscos de conflito de jurisdições e as dificuldades relacionadas com a execução da legislação e recomenda formas de atenuar esses riscos e de dar resposta a essas dificuldades.

b) A necessidade de ajustar os limiares estabelecidos no artigo 7.º, n.º 1-A, com base em estatísticas relativas à evolução dos atrasos e cancelamentos dos cinco anos anteriores e todos os anos desde a data de aplicação do presente regulamento.

c) A viabilidade de uma maior automatização dos pedidos de indemnização e dos pagamentos em caso de atrasos.

A Comissão inclui ainda informações sobre a proteção reforçada dos passageiros dos voos provenientes de países terceiros operados por transportadoras de países terceiros.

O relatório inclui também uma revisão dos montantes estabelecidos no artigo 7.º, n.º 1, e das percentagens estabelecidas no artigo 10.º, n.º 2, tendo em conta, nomeadamente, a evolução das tarifas aéreas, a taxa de inflação e as estatísticas sobre a recusa de embarque, cancelamentos, atrasos e perdas de voos de ligação imputáveis às transportadoras aéreas, bem como estatísticas sobre as transferências para classe inferior, durante os cinco anos anteriores.

O relatório deve, se necessário, ser acompanhado de propostas legislativas.»

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

Artigo 2.º

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

-1. No artigo 2.º, o n.º 1 é alterado do seguinte modo:

a) A alínea b) passa a ter a seguinte redação:

«b) «Transportadora aérea da União»: uma transportadora aérea titular de uma licença de exploração válida concedida por um Estado-Membro nos termos do Regulamento (CE) n.º 1008/2008;»¹⁰

b) É aditada a seguinte alínea h):

«h) «Equipamento de mobilidade»: qualquer equipamento destinado a facilitar a mobilidade de pessoas com deficiência e pessoas com mobilidade reduzida, na aceção do artigo 2.º, alínea a), do Regulamento (CE) n.º 1107/2006¹¹.»

c) É aditada a seguinte subalínea i):

«i) «Cão-guia credenciado»: um cão especificamente treinado para aumentar a independência e a autodeterminação das pessoas com deficiência, oficialmente credenciado em conformidade com as regras nacionais aplicáveis, caso essas regras existam.»

d) É aditada a seguinte subalínea j):

«j) «Formato acessível»: um formato que dá à pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida¹ acesso a todas as informações pertinentes, incluindo a possibilidade de acesso tão fácil e confortável como o de uma pessoa sem deficiência ou incapacidade, e que preenche os requisitos de acessibilidade definidos em conformidade com a legislação aplicável, como o anexo I da Diretiva (UE) 2019/882.»

e) É aditada a seguinte subalínea k):

¹⁰ O alinhamento das definições e da terminologia ao longo do texto fará parte da revisão jurídico-linguística.

¹¹ 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).

«k) «Intermediário»: uma pessoa singular ou coletiva, que não seja uma transportadora, que atue, no âmbito da sua atividade comercial, empresarial ou profissional, em nome de uma transportadora ou de um passageiro para a celebração de um contrato de transporte;»

f) É aditada a alínea l):

«l) «Objeto pessoal»: uma unidade de bagagem não registada, que constitui um aspeto necessário do transporte de passageiros, que cumpre os requisitos em matéria de segurança e proteção, com dimensões máximas de 40x30x15 cm ou na condição de caber sob o banco da frente;»

g) É aditada a alínea m):

«m) «Bagagem de mão»: uma unidade de bagagem não registada que não é um objeto pessoal e que cumpre os requisitos em matéria de segurança e proteção.»

-1-A. Ao artigo 3.º, n.º 1, é aditado o seguinte período:

«Tal inclui a responsabilidade das transportadoras aéreas da União em relação ao atraso no transporte de passageiros ou de bagagem.»

1. No artigo 3.º, é suprimido o n.º 2.

1-A. O artigo 3.º –A passa a ter a seguinte redação:

«Artigo 3.º-A

O montante complementar que pode ser exigido por uma transportadora aérea da União, nos termos do artigo 22.º, n.º 2, da Convenção de Montreal, e sem prejuízo do artigo 6.º-A, quando um passageiro faz uma declaração especial de interesse na entrega da sua bagagem no destino, baseia-se numa tarifa que reflete os custos adicionais do transporte e do seguro para a bagagem cujo valor de avaliação seja superior ao limite de responsabilidade. A tarifa é comunicada aos passageiros, mediante pedido.»

1-B. No artigo 5.º, o n.º 1 passa a ter a seguinte redação:

«1. Em caso de morte ou lesão corporal dos passageiros, a transportadora aérea da União paga sem demora, e em todo o caso o mais tardar 15 dias após o apuramento da identidade da pessoa singular com direito a indemnização, os adiantamentos que permitam fazer face a necessidades económicas imediatas, numa base proporcional ao dano sofrido.»

2. No artigo 5.º, o n.º 2 passa a ter a seguinte redação:

«2. Sem prejuízo do n.º 1, qualquer adiantamento em caso de morte dos passageiros não pode ser inferior a 16 % do montante mínimo da responsabilidade por passageiro prevista no artigo 21.º, n.º 1, da Convenção de Montreal e pela Organização da Aviação Civil Internacional nos termos do artigo 24.º, n.º 2, dessa mesma Convenção.»

3. [...]

3-A. No final do artigo 6.º, n.º 2, é aditado o seguinte travessão:

«— informações às pessoas com deficiência ou às pessoas com mobilidade reduzida sobre o seu direito de fazer, gratuitamente, uma declaração especial de interesse sobre o valor do seu equipamento de mobilidade.»

3-B. Ao artigo 6.º são aditados os seguintes números:

«4. Todas as transportadoras aéreas disponibilizam, nas suas aplicações móveis e nos seus sítios Web, um formulário que permita ao passageiro apresentar imediatamente uma reclamação em linha ou em papel sobre a bagagem danificada, atrasada ou extraviada. A transportadora aérea considera que a data de apresentação do formulário é a data de registo da reclamação nos termos do artigo 31.º, n.ºs 2 e 3, da Convenção de Montreal, ainda que a transportadora aérea solicite mais informações em data posterior. Esse número não prejudica o direito que assiste ao passageiro de apresentar uma reclamação por outros meios nos prazos previstos na Convenção de Montreal.

5. Todas as informações prestadas nos termos do presente artigo, incluindo os formulários de reclamação, são apresentadas num formato acessível e disponibilizadas também a pessoas que não utilizem ferramentas digitais.

6. Todas as obrigações de informação nos termos do presente artigo são igualmente aplicáveis aos intermediários que vendam serviços de transportes aéreos com destino para a União, no seu interior ou a partir da mesma.»

4. São inseridos os seguintes artigos:

«Artigo 6.º-A

1. Em caso de transporte de equipamento de mobilidade registado ou cães-guias credenciados, a transportadora aérea da União assegura que seja disponibilizada a cada uma das pessoas com deficiência ou das pessoas com mobilidade reduzida a possibilidade

de apresentar, em formato acessível, uma declaração especial de interesse nos termos do artigo 22.º, n.º 2, da Convenção de Montreal, quando da reserva, ao mesmo tempo que a notificação nos termos do artigo 6.º do Regulamento (CE) n.º 1107/2006, e o mais tardar quando o equipamento é entregue à transportadora aérea e, no caso de cães-guias credenciados, no embarque. Nesse caso, a transportadora aérea da União não cobra aos passageiros em causa uma taxa adicional. Em caso de destruição, extravio, danos ou atraso do equipamento, ou em caso de morte ou lesão corporal de um cão-guia credenciado, a transportadora aérea da União pode exigir que a pessoa com deficiência ou a pessoa com mobilidade reduzida justifique o montante de interesse na declaração com uma prova dos custos de substituição, incluindo a substituição temporária, do equipamento de mobilidade ou do cão-guia credenciado.

Ao venderem serviços de transportes aéreos em nome da transportadora aérea da União, os intermediários oferecem aos passageiros em causa a possibilidade de apresentarem, em formato acessível, uma declaração especial de interesses nos termos do artigo 22.º, n.º 2, da Convenção de Montreal, quando da reserva e ao mesmo tempo que a notificação nos termos do artigo 6.º do Regulamento (CE) n.º 1107/2006. Essa declaração especial de interesses é feita nas mesmas condições que as estabelecidas no parágrafo anterior. O intermediário envia a declaração à transportadora aérea da União o mais rapidamente possível.

2. [...]

3. Em caso de destruição, extravio, danos ou atraso no transporte de equipamento de mobilidade registado ou em caso de morte ou lesão corporal de um cão-guia credenciado, a transportadora aérea da União é responsável pelo pagamento de um montante não superior ao montante declarado pelo passageiro, a não ser que a transportadora comprove que o montante exigido é superior ao interesse real da pessoa na entrega do equipamento no destino.

4. Caso seja aplicável o n.º 3, e sem prejuízo do disposto nos artigos 7.º e 8.º e no anexo I, quarto parágrafo, do Regulamento (UE) 1107/2006, as transportadoras aéreas da União envidam rapidamente todos os esforços razoáveis para fornecer as substituições temporárias imediatamente necessárias do equipamento de mobilidade registado e soluções temporárias em substituição de cães-guias credenciados. A pessoa com deficiência ou a pessoa com mobilidade reduzida é autorizada a manter essa substituição temporária gratuitamente até ao pagamento da indemnização a que se refere o n.º 3 ou até que as transportadoras aéreas da União tenham indemnizado as pessoas singulares ou coletivas pelos custos da substituição temporária necessária do equipamento de mobilidade ou de um cão-guia credenciado.

5. O cumprimento do disposto no n.º 4 não constitui um reconhecimento da responsabilidade da transportadora aérea da União.

Artigo 6.º-B

[...]

Artigo 6.º-C

[...]

Artigo 6.º-D

1. Sem prejuízo do disposto no Regulamento (CE) n.º 1008/2008, ao venderem serviços de transporte aéreo com destino para a União, no seu interior ou a partir da mesma, todas as transportadoras aéreas e intermediários indicam claramente, em formato acessível, no momento da reserva, bem como nas suas aplicações móveis e no seu sítio Web, e também, no caso das transportadoras aéreas, disponibilizam, mediante pedido, no aeroporto (inclusive nas máquinas de registo automático):

- a bagagem máxima autorizada, em termos de dimensão e de peso, que os passageiros podem transportar na cabina e no porão da aeronave nas respetivas classes tarifárias em cada um dos voos incluídos na sua reserva;
- eventuais restrições em termos de número de artigos que constituem a bagagem máxima autorizada;
- as condições em que artigos frágeis ou valiosos, como, por exemplo, instrumentos musicais, equipamento desportivo, carrinhos de bebé e cadeiras de criança, devem ser transportados na cabina de passageiros ou no compartimento de carga da aeronave;
- sem prejuízo do disposto no n.º 1-A, eventuais taxas adicionais pelo transporte de bagagem registada e não registada, incluindo os instrumentos musicais a que se refere o artigo 6.º-E,
- as razões específicas que podem impedir o transporte na cabina de bagagem não registada nos termos do n.º 2.

1-A. Sem prejuízo do disposto no Regulamento (CE) n.º 1107/2006, as transportadoras aéreas autorizam os passageiros a transportar um objeto pessoal na cabina sem custos suplementares.

2. Quando razões específicas, nomeadamente questões de segurança, de capacidade ou de mudança do tipo de aeronave depois de efetuada a reserva, impedirem o transporte na cabina do objeto pessoal a que se refere o n.º 1-A ou a bagagem de mão, a transportadora aérea pode transportar essa bagagem não registada no porão da aeronave, mas sem custos suplementares para o passageiro.

2-A. Os n.ºs 1-A e 2 são aplicáveis a todas as transportadoras aéreas com partida de um aeroporto localizado no território de um Estado-Membro a que se aplicam os Tratados e a todas as transportadoras aéreas da União com chegada no território de um Estado-Membro a que se aplicam os Tratados.

3. O presente artigo não afeta as restrições aplicáveis à bagagem não registada previstas nas regras internacionais e da UE em matéria de segurança e proteção, nomeadamente o Regulamento (CE) n.º 300/2008 e o Regulamento de Execução (UE) 2015/1998 da Comissão.

Artigo 6.º-E

1. As transportadoras aéreas da União devem autorizar os passageiros a transportar um instrumento musical na cabina da aeronave, sem prejuízo das regras de segurança e proteção 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 não registada autorizada do passageiro e não deve ser transportado adicionalmente a essa bagagem.

2. Sem prejuízo das regras de segurança e proteção aplicáveis, 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 não registada, ocupando um segundo assento. Além disso, pode ser exigido aos passageiros que selecionem e adquiram lugares adjacentes tanto para o passageiro como para o instrumento musical, ficando o instrumento musical sempre num lugar junto à janela. 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.»

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

«Artigo 7.º

A Comissão apresenta ao Parlamento Europeu e ao Conselho, até [data a indicar posteriormente], um relatório sobre o funcionamento e os resultados do presente regulamento.»

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 aplicável a partir de ... [dois anos a contar da data de entrada em vigor do presente regulamento].

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*
