UNIÃO EUROPEIA

PARLAMENTO EUROPEU **CONSELHO**

Bruxelas, 4 de novembro de 2026
(OR. en)

2023/0437(COD) **PE-CONS 59/26**

TRANS 511
CODEC 1474

ATOS LEGISLATIVOS E OUTROS INSTRUMENTOS

Assunto:	REGULAMENTO DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO que altera os Regulamentos (CE) n.º 261/2004, (CE) n.º 1107/2006, (UE) n.º 1177/2010, (UE) n.º 181/2011 e (UE) 2021/782 no que diz respeito à aplicação dos direitos dos passageiros na União

REGULAMENTO (UE) 2026/…
DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO

de …

que altera os Regulamentos (CE) n.º 261/2004, (CE) n.º 1107/2006, (UE) n.º 1177/2010, (UE) n.º 181/2011 e (UE) 2021/782 no que diz respeito à aplicação dos direitos dos passageiros na União

(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 91.º, n.º 1, e 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 Europeu[1],

Após consulta ao Comité das Regiões,

Deliberando de acordo com o processo legislativo ordinário[2],

---

1 JO C, C/2024/3382, 31.5.2024, ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2024/3382/oj.

2 Posição do Parlamento Europeu de 20 de outubro de 2026 (ainda não publicada no Jornal Oficial) e decisão do Conselho de ….

Considerando o seguinte:

(1) A fim de assegurar uma proteção eficaz dos direitos dos passageiros na União no transporte aéreo, ferroviário, marítimo e por vias navegáveis interiores e no transporte de autocarro, deverão ser introduzidas várias alterações nos Regulamentos (CE) n.º 261/2004[3], (CE) n.º 1107/2006[4], (UE) n.º 1177/2010[5], (UE) n.º 181/2011[6] e (UE) 2021/782[7] do Parlamento Europeu e do Conselho.

(2) A existência de direitos efetivos dos passageiros deverá incentivar um aumento das viagens em transportes públicos, objetivo definido na comunicação da Comissão de 9 de dezembro de 2020, intitulada «Estratégia de Mobilidade Sustentável e Inteligente – Pôr os transportes europeus na senda do futuro».

---

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

4 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, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj).

5 Regulamento (UE) n.º 1177/2010 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de novembro de 2010, relativo aos direitos dos passageiros do transporte marítimo e por vias navegáveis interiores e que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 (JO L 334 de 17.12.2010, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1177/oj).

6 Regulamento (UE) n.º 181/2011 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de fevereiro de 2011, respeitante aos direitos dos passageiros no transporte de autocarro e que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 (JO L 55 de 28.2.2011, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2011/181/oj).

7 Regulamento (UE) 2021/782 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 29 de abril de 2021, relativo aos direitos e obrigações dos passageiros dos serviços ferroviários (JO L 172 de 17.5.2021, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj).

(3) Na sequência das suas avaliações exaustivas dos Regulamentos (CE) n.º 1107/2006, (UE) n.º 1177/2010 e (UE) n.º 181/2011, realizadas entre 2019 e 2020, a Comissão concluiu que a eficácia da legislação da União em matéria de direitos dos passageiros fica comprometida pelo desconhecimento, por parte dos passageiros, dos direitos que lhes assistem e das disposições em vigor sobre o exercício desses direitos. Além disso, essas avaliações concluíram igualmente que os passageiros, incluindo as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida, não beneficiam plenamente dos seus direitos devido, por um lado, a lacunas na aplicação dos direitos dos passageiros por parte dos transportadores, entidades gestoras aeroportuárias, gestores de estações, operadores de terminais portuários, organismos gestores de terminais de autocarros e intermediários e, por outro, a lacunas na aplicação desses direitos pelas autoridades nacionais de execução.

(4) Afiguram-se necessárias a simplificação, a coerência e a harmonização, entre os vários modos de transporte, das regras relativas: à designação e às funções dos organismos nacionais de execução; às reclamações; ao tratamento das reclamações por parte dos organismos designados; à obrigação de partilha de informações relativas à resolução alternativa de litígios; ao procedimento para o pedido de reembolso ou indemnização; e à obrigação de os transportadores partilharem informações com os organismos nacionais de execução. O Regulamento (UE) 2021/782 relativo aos direitos e obrigações dos passageiros dos serviços ferroviários constitui um bom ponto de partida para a revisão do acervo em matéria de direitos dos passageiros constante dos Regulamentos (CE) n.º 261/2004, (CE) n.º 1107/2006, (UE) n.º 1177/2010 e (UE) n.º 181/2011.

(5) A crescente prevalência de agências de reclamação, que são entidades privadas que ajudam os passageiros a reclamar uma indemnização ao abrigo do Regulamento (CE) n.º 261/2004, é uma indicação clara de que os passageiros continuam a deparar-se com dificuldades no exercício dos seus direitos em relação às transportadoras aéreas. O reforço da aplicação dos direitos dos passageiros poderia reduzir significativamente a dependência dos passageiros em relação a essas entidades, que muitas vezes conservam para si próprias uma parte significativa da indemnização que, de outro modo, seria devida aos passageiros.

(6) Os passageiros que reservam o seu voo através de intermediários autorizados deverão ser integralmente reembolsados pelo preço pago, incluindo qualquer taxa de intermediação, se for caso disso, em caso de perturbações do seu voo que desencadeiem o direito ao reembolso. O reembolso integral da taxa de intermediação serve os seguintes objetivos: assegurar um elevado nível de proteção dos passageiros; preservar a liberdade dos passageiros de fazerem uma escolha informada a favor do canal de reserva mais vantajoso do ponto de vista financeiro, sem serem prejudicados em caso de perturbações que desencadeiem o direito ao reembolso; e proporcionar segurança jurídica às transportadoras aéreas e aos intermediários quanto ao âmbito da obrigação de reembolso. A fim de garantir clareza jurídica tanto para os passageiros como para as transportadoras aéreas e os intermediários, é necessário estabelecer os princípios e procedimentos que regem o reembolso da taxa de intermediação.

(7) No contexto da política de transportes da União, para além do objetivo de proteger os passageiros, é igualmente importante assegurar uma ampla escolha de intermediários, a fim de facilitar as viagens e reforçar o mercado interno. Contudo, a plena aplicação de todas as disposições do Regulamento (CE) n.º 261/2004 também às microempresas é suscetível de comprometer a consecução desse objetivo, uma vez que poderia pôr em risco a viabilidade financeira dos intermediários que são microempresas autónomas na aceção da Recomendação 2003/361/CE da Comissão[8]. Por conseguinte, essas microempresas deverão ter a opção de não reembolsar a totalidade da taxa de intermediação aos passageiros, desde que existam salvaguardas adequadas, nomeadamente se os passageiros forem informados, no início do processo de reserva, de que a taxa de intermediação não será reembolsada na totalidade. Uma vez que a maioria das reservas efetuadas através de intermediários não envolve microempresas, é razoável esperar que essa derrogação não afete o bom funcionamento do mercado interno.

[8] Recomendação 2003/361/CE da Comissão, de 6 de maio de 2003, relativa à definição de micro, pequenas e médias empresas (JO L 124 de 20.5.2003, p. 36, ELI: http://data.europa.eu/eli/reco/2003/361/oj).

(8) Atualmente, no que respeita aos bilhetes reservados através de um intermediário, o processo de reembolso não é claro, pelo que deverá ser clarificado. Os intermediários participam no processo de reembolso de duas formas diferentes. Transmitem as informações de pagamento do passageiro diretamente à transportadora [o chamado intermediário *pass-through* («de passagem»)] e a transportadora aérea inverte o fluxo de pagamento inicial para que o reembolso seja depositado diretamente na conta do passageiro. Alternativamente, o intermediário paga à transportadora aérea a partir da sua própria conta [o chamado intermediário *merchant of record* («comerciante de registo»)] e, quando a transportadora aérea inverte o fluxo de pagamento, o reembolso é depositado na conta do intermediário; em seguida, o intermediário transfere o pagamento do reembolso final para o passageiro. Frequentemente, os passageiros desconhecem que processo de reembolso é escolhido. Por conseguinte, os intermediários deverão informar os passageiros, no momento da oferta de bilhetes e antes de os passageiros finalizarem as reservas, sobre se a transportadora aérea concorda em proceder ao reembolso através do intermediário e sobre o processo de reembolso enquanto tal.

(9) É prática generalizada do setor da aviação civil processar os pagamentos de reembolso através do intermediário que efetuou o pagamento à transportadora aérea a partir da sua própria conta, pelo que deverá continuar a ser uma opção para as transportadoras aéreas.

(10) O Regulamento (CE) n.º 261/2004 prevê que, em caso de perturbação, o passageiro tem direito ao reembolso, no prazo de sete dias de calendário, do preço total dos bilhetes e da taxa de intermediação, se for caso disso. Em conformidade com o presente regulamento, se a transportadora aérea optar por processar os reembolsos através do intermediário, o prazo para reembolso do passageiro deverá ser alargado para um máximo de 14 dias de calendário, a fim de ter em conta o facto de existirem duas etapas no processo de reembolso. Por conseguinte, a transportadora aérea deverá transferir o pagamento do reembolso para o intermediário no prazo máximo de sete dias de calendário, e o intermediário deverá transferir esse pagamento para o passageiro no prazo máximo adicional de sete dias de calendário. Porém, se o passageiro não for reembolsado no prazo máximo de 14 dias de calendário, o passageiro deverá ter direito a receber o reembolso diretamente da transportadora aérea.

(11) Se uma taxa de intermediação deve ser reembolsada, a questão de saber se é a transportadora aérea ou o intermediário que suporta o encargo financeiro desse reembolso deverá ser do âmbito da relação entre essa transportadora aérea e esse intermediário, independentemente de qual deles deve efetuar o pagamento ao passageiro.

(12) A taxa de intermediação constitui uma componente inevitável da reserva de um voo através de um intermediário e, se o bilhete não for emitido pela própria transportadora aérea, deverá ser considerada autorizada por esta última. Se uma transportadora aérea aceitar que o intermediário emita bilhetes de avião em seu nome e por sua conta, deverá presumir-se que a transportadora aérea tem necessariamente conhecimento da prática comercial do intermediário de cobrar ao passageiro uma taxa de intermediação. As transportadoras aéreas deverão poder autorizar a emissão ou venda dos seus bilhetes através de intermediários de várias formas, tais como através de acordos comerciais diretos, ou indiretamente através de acordos com terceiros que emitam e revendam os seus bilhetes, ou através de acordos setoriais. No entanto, a prática de «raspagem de dados», segundo a qual um intermediário não revela à companhia aérea que está a reservar bilhetes como intermediário, não será permitida.

(13) A fatura de um passageiro emitida pelo intermediário deverá ser considerada prova suficiente do preço total do bilhete e de qualquer taxa de intermediação paga, e deverá ser aceite como tal pela transportadora aérea. No entanto, o passageiro deverá também poder decidir basear-se em qualquer outro documento ou registo, como extratos bancários, que mostre o preço total e quaisquer taxas pagas.

(14) Não poderá considerar-se que existe qualquer taxa de intermediação em relação a bilhetes individuais nos casos em que o intermediário cobra a uma pessoa coletiva uma taxa de serviço de montante fixo ou baseada no volume que cubra todos os bilhetes reservados pelo intermediário para essa pessoa coletiva durante um determinado período.

(15) A reserva de bilhetes através de intermediários, nos termos do Regulamento (CE) n.º 261/2004, implica o tratamento de dados pessoais, incluindo os dados de contacto dos passageiros. O tratamento de dados pessoais nos termos do Regulamento (CE) n.º 261/2004 deverá ser efetuado em conformidade com o direito da União em matéria de proteção de dados pessoais, nomeadamente o Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho[9], para os fins e a duração estabelecidos nesse regulamento. As transportadoras aéreas e os intermediários deverão ser autorizados a conservar, por um período não superior a 96 horas após a conclusão do contrato de transporte aéreo, os dados de contacto dos passageiros recolhidos para efeitos do cumprimento das suas obrigações em matéria de prestação de informações aos passageiros sobre a sua viagem. Em caso de perturbação da viagem, poderá ser necessário um período de conservação mais longo para permitir que as transportadoras aéreas e os intermediários cumpram as obrigações que lhes incumbem por força do Regulamento (CE) n.º 261/2004 no que diz respeito ao pagamento de indemnização, ao reembolso ou ao reencaminhamento e à assistência, bem como ao tratamento de reclamações. O tratamento dos dados pessoais dos passageiros, incluindo a conservação desses dados pelas transportadoras aéreas e pelos intermediários para outros fins que não aqueles para os quais foram originalmente recolhidos nos termos do Regulamento (CE) n.º 261/2004, deverá ser efetuado nos termos do Regulamento (UE) 2016/679. As transportadoras aéreas e os intermediários deverão poder utilizar os dados pessoais dos passageiros ou conservá-los por um período mais longo do que o período de conservação previsto no Regulamento (CE) n.º 261/2004 e para outros fins lícitos, caso o tratamento se baseie no direito da União ou nacional, nos termos do Regulamento (UE) 2016/679.

---

[9] Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados e que revoga a Diretiva 95/46/CE (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados) (JO L 119 de 4.5.2016, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj).

Esses outros fins lícitos podem incluir o tratamento para efeitos de resolução de litígios, incluindo processos judiciais, relativos à aplicação do Regulamento (CE) n.º 261/2004. Além disso, o Regulamento (CE) n.º 261/2004 aplica-se sem prejuízo do tratamento de dados pessoais com base no direito da União ou nacional, o que constitui uma medida necessária e proporcionada numa sociedade democrática para salvaguardar os objetivos referidos no artigo 23.º, n.º 1, do Regulamento (UE) 2016/679. Em especial, o Regulamento (CE) n.º 261/2004 aplica-se sem prejuízo do tratamento de dados pessoais nos termos da Diretiva (UE) 2016/681 do Parlamento Europeu e do Conselho[10] e do Regulamento (CE) n.º 2111/2005 do Parlamento Europeu e do Conselho[11], ou do direito nacional nos termos do artigo 6.º, n.º 4, do Regulamento (UE) 2016/679 ou do direito da União aplicável em matéria de proteção e segurança da aviação. Os dados de contacto dos passageiros não poderão ser utilizados para fins comerciais, a menos que os passageiros tenham dado o seu consentimento para esse tratamento, nomeadamente quando o tratamento é efetuado para fins de comercialização direta, tal como estabelecido na Diretiva 2002/58/CE do Parlamento Europeu e do Conselho[12]. Cabe destacar igualmente que a obrigação de prestar informações aos passageiros sobre os seus direitos se aplica sem prejuízo da obrigação do responsável pelo tratamento de prestar informações ao titular dos dados nos termos dos artigos 12.º, 13.º e 14.º do Regulamento (UE) 2016/679.

---

10 Diretiva (UE) 2016/681 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativa à utilização dos dados dos registos de identificação dos passageiros (PNR) para efeitos de prevenção, deteção, investigação e repressão das infrações terroristas e da criminalidade grave (JO L 119 de 4.5.2016, p. 132, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2016/681/oj).

11 Regulamento (CE) n.º 2111/2005 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 14 de dezembro de 2005, relativo ao estabelecimento de uma lista comunitária das transportadoras aéreas que são objeto de uma proibição de operação na Comunidade e à informação dos passageiros do transporte aéreo sobre a identidade da transportadora aérea operadora, e que revoga o artigo 9.º da Diretiva 2004/36/CE (JO L 344 de 27.12.2005, p. 15, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2005/2111/oj).

12 Diretiva 2002/58/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de julho de 2002, relativa ao tratamento de dados pessoais e à proteção da privacidade no setor das comunicações eletrónicas (Diretiva relativa à privacidade e às comunicações eletrónicas) (JO L 201 de 31.7.2002, p. 37, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2002/58/oj).

(16) Se o passageiro dispuser de um bilhete emitido por um intermediário ou por uma transportadora aérea que não tenha operado o voo que sofreu perturbações, essa transportadora aérea deverá transmitir os dados pessoais necessários e as informações conexas relativas a esse passageiro à transportadora aérea operadora, para que esta possa contactar diretamente o passageiro, se necessário, a fim de assegurar que este recebe as informações pertinentes relativas à sua viagem e que a transportadora aérea cumpre as obrigações que lhe incumbem por força do presente regulamento, do Regulamento (CE) n.º 2111/2005 no que respeita às informações sobre a identidade da transportadora aérea operadora, e do direito da União aplicável em matéria de proteção e segurança da aviação.

(17) Com vista a melhorar a aplicação dos direitos dos passageiros na União, os organismos nacionais de execução ou outros organismos competentes deverão dispor de poderes que lhes permitam tomar medidas de execução suficientes para dissuadir eficazmente as infrações aos Regulamentos (CE) n.º 261/2004, (CE) n.º 1107/2006, (UE) n.º 1177/2010, (UE) n.º 181/2011 e (UE) 2021/782. Essas medidas de execução deverão ter em conta não só as reclamações apresentadas pelos passageiros, mas também outras atividades, como auditorias, inspeções ou entrevistas.

(18) As atividades de monitorização dos organismos nacionais de execução deverão ser eficazes e proporcionais ao objetivo de assegurar o cumprimento geral do presente regulamento, e deverão ser realizadas com uma regularidade e um acompanhamento adequados, permitindo, se possível, que os relatórios dos organismos nacionais de execução apresentem, de forma coerente, as prioridades de execução.

(19) A prestação de informações aos passageiros sobre os seus direitos antes e durante a viagem deverá conduzir a um maior conhecimento. Essas informações deverão ser concisas e disponibilizadas de forma fácil, bem visível e direta. Deverão ser facultadas de forma clara e compreensível e, tanto quanto possível, por meios eletrónicos.

(20) Os organismos nacionais de execução deverão coordenar-se entre si para assegurar uma interpretação harmonizada e a aplicação transfronteiras dos Regulamentos (CE) n.º 261/2004, (CE) n.º 1107/2006, (UE) n.º 1177/2010, (UE) n.º 181/2011 e (UE) 2021/782. Se for caso disso, os organismos nacionais de execução e os organismos designados para tratar as reclamações dos passageiros deverão proceder ao intercâmbio de informações pertinentes, a fim de facilitar a cooperação e a execução eficaz das suas atribuições. A existência de um fluxo regular de informações dos transportadores, gestores de terminais e intermediários para os organismos nacionais de execução sobre todos os aspetos relacionados com a aplicação dos regulamentos em causa deverá permitir que os organismos nacionais de execução desempenhem melhor o seu papel de controlo.

(21) A Comissão deverá fomentar o diálogo e promover a cooperação entre os Estados-Membros na aplicação do presente regulamento, nomeadamente através da adoção de orientações e da promoção de boas práticas.

(22) Os procedimentos de reembolso e de indemnização deverão ser não discriminatórios e facilmente acessíveis. A fim de tornar mais fácil aos passageiros a apresentação dos pedidos de reembolso ou de indemnização nos termos dos Regulamentos (CE) n.º 261/2004, (CE) n.º 1107/2006, (UE) n.º 1177/2010, (UE) n.º 181/2011 e (UE) 2021/782, deverão ser criados formulários para a apresentação de tais pedidos que sejam válidos em toda a União. Os passageiros deverão ter a possibilidade de apresentar os pedidos através de formulários desse tipo. Embora a apresentação de pedidos de reembolso e de indemnização por meios eletrónicos se tenha tornado uma prática generalizada, os passageiros deverão dispor de oportunidades suficientes tanto para apresentar pedidos como para que os seus assuntos sejam tratados de forma eficiente através de outros meios, por exemplo, por telefone ou correio.

(23) Os passageiros que procurem obter reparação individual deverão ser informados da possibilidade de apresentar reclamação a organismos de resolução alternativa de litígios sobre alegadas infrações aos Regulamentos (CE) n.º 261/2004, (CE) n.º 1107/2006, (UE) n.º 1177/2010, (UE) n.º 181/2011 e (UE) 2021/782. Os organismos nacionais de execução, ou quaisquer outros organismos designados pelos Estados-Membros para tratar as reclamações dos passageiros, estão em melhor posição para o efeito.

(24) À luz do artigo 9.º da Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência[13], e a fim de proporcionar às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida oportunidades de transporte aéreo comparáveis às dos outros passageiros, a legislação da União garante o direito à não discriminação no acesso aos transportes, bem como outros direitos. Esses direitos incluem o direito dos passageiros com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida a receber assistência, a título gratuito, quando viajam por via aérea, ferroviária, marítima ou por vias navegáveis interiores, ou de autocarro. Uma pessoa com deficiência ou uma pessoa com mobilidade reduzida deverá poder viajar acompanhada por outra pessoa capaz de prestar a assistência exigida pelos requisitos de segurança aplicáveis por força do direito internacional, do direito da União ou do direito nacional, ou exigida pelas autoridades competentes. Caso as transportadoras aéreas introduzam tal requisito, mas não possam prestar a assistência necessária à pessoa com deficiência ou à pessoa com mobilidade reduzida, essa pessoa deverá ser autorizada a viajar acompanhada por outra pessoa da sua escolha, que deverá viajar gratuitamente e estar sentada ao lado dessa pessoa com deficiência ou dessa pessoa com mobilidade reduzida. As transportadoras aéreas deverão poder solicitar que essas pessoas façam prova do seu estatuto reconhecido de deficiência em conformidade com o direito da União ou o direito nacional, antes de concederem esse serviço. Nesses casos, as transportadoras aéreas podem aceitar como prova do estatuto reconhecido de deficiência um cartão europeu de deficiência emitido nos termos da Diretiva (UE) 2024/2841 do Parlamento Europeu e do Conselho[14]. As transportadoras aéreas ou os seus agentes autorizados deverão disponibilizar ao público, em formatos acessíveis, as regras de segurança que aplicam ao transporte de pessoas com deficiência e de pessoas com mobilidade reduzida, em conformidade com o direito da União ou nacional aplicável, tais como os requisitos de acessibilidade estabelecidos no anexo I da Diretiva (UE) 2019/882 do Parlamento Europeu e do Conselho[15].

---

13 JO L 23 de 27.1.2010, p. 35, ELI: http://data.europa.eu/eli/dec/2010/48(1)/oj.

14 Diretiva (UE) 2024/2841 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro de 2024, que cria o cartão europeu de deficiência e o cartão europeu de estacionamento para pessoas com deficiência (JO L, 2024/2841, 14.11.2024, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2024/2841/oj).

15 Diretiva (UE) 2019/882 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 17 de abril de 2019, relativa aos requisitos de acessibilidade dos produtos e serviços (JO L 151 de 7.6.2019, p. 70, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj).

(25) A Comissão, em cooperação com os Estados-Membros e as organizações que representam as pessoas com deficiência e os tratadores de cães auxiliares credenciados, deverá avaliar a situação em cada Estado-Membro, tendo em conta situações específicas, e agir, nomeadamente através de atos jurídicos, de modo a que os cães auxiliares credenciados sejam mutuamente reconhecidos em toda a União. Caso uma pessoa com deficiência seja autorizada a viajar com um cão auxiliar credenciado num voo de partida, o cão deverá ser considerado um cão auxiliar credenciado durante a totalidade da viagem, tanto na ida como na volta, a fim de assegurar o acesso uniforme e a não discriminação em toda a União.

(26) Os Regulamentos (CE) n.º 1107/2006, (UE) n.º 1177/2010 e (UE) 2021/782 já exigem que as entidades gestoras aeroportuárias, os operadores de terminais portuários, os transportadores e as empresas ferroviárias e os gestores de estações, respetivamente, estabeleçam e disponibilizem ao público normas de qualidade do serviço relacionadas com a aplicação dos direitos das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida. Deverá ser assegurada a coerência entre os modos de transporte, tendo devidamente em conta as especificidades dos vários modos existentes. Por conseguinte, a obrigação de estabelecer normas de qualidade do serviço relacionadas com os direitos das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida deverá ser alargada às transportadoras aéreas, às operadoras de serviços de transporte em autocarro e aos operadores de terminais de autocarro, e as normas de qualidade do serviço aplicáveis a todos os modos de transporte deverão ser alinhadas. As normas de qualidade do serviço deverão proporcionar um claro valor acrescentado aos passageiros, em especial às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida. Ao mesmo tempo, deverão continuar a ser proporcionadas e não poderão impor encargos administrativos desnecessários aos intervenientes no mercado e às autoridades, em especial tendo em conta a ambição de promover uma transferência modal para modos de transporte mais sustentáveis. Neste contexto, a Comissão deverá, no âmbito do primeiro relatório sobre o funcionamento, execução e os resultados dos Regulamentos (CE) n.º 1107/2006, (UE) n.º 1177/2010, (UE) n.º 181/2011 e (UE) 2021/782, realizar uma avaliação exaustiva da aplicação e da eficácia de todas as normas de qualidade do serviço em toda a legislação da União em matéria de direitos dos passageiros. A Comissão deverá, se for caso disso, apresentar propostas legislativas com base nessa avaliação.

(27) A fim de assegurar condições uniformes para a execução do presente regulamento, deverão ser atribuídas competências de execução à Comissão. Essas competências deverão ser exercidas nos termos do Regulamento (UE) n.º 182/2011 do Parlamento Europeu e do Conselho[16]. Deverá aplicar-se o procedimento consultivo na adoção do formulário comum para os pedidos de reembolso e de indemnização.

(28) Atendendo a que o objetivo do presente regulamento, a saber, garantir a aplicação eficaz dos direitos dos passageiros do transporte aéreo, ferroviário, marítimo e por vias navegáveis interiores, bem como do transporte em autocarro, não pode ser suficientemente alcançado pelos Estados-Membros, mas pode, devido à necessidade de o mercado interno dispor das mesmas regras, 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 Tratado da União Europeia. Em conformidade com o princípio da proporcionalidade consagrado no mesmo artigo, o presente regulamento não excede o necessário para alcançar esse objetivo.

---

[16] Regulamento (UE) n.º 182/2011 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de fevereiro de 2011, que estabelece as regras e os princípios gerais relativos aos mecanismos de controlo pelos Estados-Membros do exercício das competências de execução pela Comissão (JO L 55 de 28.2.2011, p. 13, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2011/182/oj).

(29) O presente regulamento respeita os direitos fundamentais e observa os princípios reconhecidos na Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia, nomeadamente os artigos 21.º, 26.º, 38.º e 47.º, relativos, respetivamente, à proibição de qualquer forma de discriminação, à integração das pessoas com deficiência, à garantia de um elevado nível de proteção dos consumidores, e ao direito à ação e a um tribunal imparcial.

(30) A Autoridade Europeia para a Proteção de Dados foi consultada nos termos do artigo 42.º, n.º 1, do Regulamento (UE) 2018/1725 do Parlamento Europeu e do Conselho[17] e emitiu um parecer em 24 de janeiro de 2024,

ADOTARAM O PRESENTE REGULAMENTO:

[17] Regulamento (UE) 2018/1725 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro de 2018, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais pelas instituições e pelos órgãos e organismos da União e à livre circulação desses dados, e que revoga o Regulamento (CE) n.º 45/2001 e a Decisão n.º 1247/2002/CE (JO L 295 de 21.11.2018, p. 39, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2018/1725/oj).

Artigo 1.º

Alteração do Regulamento (CE) n.º 261/2004

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

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

a) São inseridos os seguintes pontos:

«f-A) "Preço total do bilhete", o preço final a pagar no termo do processo de reserva, que cobre a tarifa aérea e todos os impostos, encargos, sobretaxas e taxas aplicáveis pagos por todos os serviços opcionais ou não opcionais incluídos no bilhete, excluindo as taxas de intermediação, independentemente de esses impostos, encargos, sobretaxas e taxas terem sido pagos juntamente com a tarifa do serviço de transporte ou separadamente numa fase posterior;

f-B) "Taxa de intermediação", o montante de qualquer diferença positiva entre o montante pago pelo passageiro e o montante recebido pela transportadora aérea pelo mesmo serviço, e que é cobrada pelo intermediário;»;

b) São aditados os seguintes pontos:

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

a-K) "Cão auxiliar credenciado", um cão especificamente treinado para aumentar a independência e a autodeterminação das pessoas com deficiência, oficialmente credenciado nos termos das regras nacionais aplicáveis, caso essas regras existam.»;

2) É inserido o seguinte artigo:

«*Artigo 8.º-B*
Reembolso caso o bilhete seja reservado através de um intermediário

1. No momento da oferta de bilhetes e antes de um passageiro finalizar uma reserva, o intermediário informa o passageiro, de forma clara, compreensível e facilmente acessível, sobre se a transportadora aérea concorda em proceder ao reembolso através desse intermediário, bem como sobre o processo de reembolso previsto no presente artigo.

2. Os reembolsos tratados através de um intermediário são gratuitos para os passageiros.

3. Antes de um passageiro finalizar uma reserva, o intermediário informa-o da taxa administrativa, de intermediação, de serviço ou de cancelamento aplicável, bem como do direito do passageiro a obter o reembolso integral da taxa de intermediação, sob reserva da exceção prevista no n.º 5, alínea c).

4. No caso do reembolso previsto no artigo 8.º, n.º 1, primeiro parágrafo, alínea a), aplicam-se as seguintes regras:

a) Caso o passageiro tenha reservado um bilhete através de um intermediário, a transportadora aérea pode efetuar o reembolso através desse intermediário, caso em que o intermediário reembolsa o passageiro; a transportadora aérea pode, com o acordo do intermediário, desviar-se do procedimento previsto no n.º 5 do presente artigo, desde que conceda ao passageiro um nível de proteção equivalente, em especial no que diz respeito ao reembolso da taxa de intermediação e aos prazos de pagamento;

b) Caso o intermediário não esteja envolvido no processo de reembolso, ou tenha transmitido os dados de pagamento do passageiro à transportadora aérea sem pagar à transportadora aérea os bilhetes a partir da sua própria conta, a transportadora aérea reembolsa o passageiro; a transportadora aérea reembolsa ao passageiro o preço total do bilhete e da taxa de intermediação, se aplicada, no prazo de sete dias de calendário a contar da data de envio pelo passageiro da prova do preço total do bilhete e de qualquer taxa de intermediação paga, se aplicada, bem como dos dados de pagamento do passageiro se o intermediário não estiver envolvido no processo de reembolso.

5. Em caso de reembolso através de intermediários que tenham pago a uma transportadora aérea bilhetes a partir das suas próprias contas, nos termos do n.º 4, alínea a), do presente artigo, aplicam-se as seguintes regras:

a) A transportadora aérea reembolsa ao intermediário, no prazo de sete dias de calendário, o preço do bilhete que recebeu do intermediário, mediante transação única efetuada através do mesmo método de pagamento utilizado no momento da reserva, e assegura que o pagamento está associado à referência de reserva original; o prazo de sete dias tem início na data em que o passageiro tiver optado por um reembolso nos termos do artigo 8.º, n.º 1, primeiro parágrafo, alínea a); o intermediário reembolsa ao passageiro o preço total do bilhete e da taxa de intermediação, se aplicável, através do mesmo método de pagamento utilizado aquando da reserva, o mais tardar no prazo de sete dias de calendário, e informa desse facto o passageiro e a transportadora aérea; se esse método de pagamento já não estiver disponível, o intermediário deve contactar o passageiro para obter os dados de pagamento necessários e o prazo de reembolso é suspenso a partir do momento em que o intermediário solicita os dados de pagamento ao passageiro até que o intermediário os receba; o intermediário fornece aos passageiros os dados relativos ao reembolso, incluindo, em especial, o número de transação de uma transferência bancária eletrónica após esta ter sido realizada;

b) Se a transportadora aérea não tiver recebido do intermediário a confirmação da realização do pagamento no prazo de 14 dias de calendário a contar da data em que o passageiro optou pelo reembolso nos termos do artigo 8.º, n.º 1, primeiro parágrafo, alínea a), a transportadora aérea contacta o passageiro, o mais tardar, no dia seguinte ao termo desse prazo de 14 dias, a fim de obter os dados de pagamento para o reembolso, bem como prova do preço total do bilhete e de qualquer taxa de intermediação paga pelo passageiro, se aplicada; após a receção dessa informação, a transportadora aérea reembolsa ao passageiro o preço total do bilhete e da taxa de intermediação, se aplicada, no prazo de sete dias de calendário a contar da receção dessa informação, e informa do facto o passageiro e o intermediário; a transportadora aérea fornece ao passageiro os dados relativos ao reembolso, incluindo, em especial, o número de transação de uma transferência bancária eletrónica após esta ter sido realizada;

c) Se o intermediário for uma microempresa autónoma na aceção do artigo 2.º, n.º 3, e do artigo 3.º, n.º 1, do anexo da Recomendação 2003/361/CE da Comissão[*], pode decidir não reembolsar um determinado montante da sua taxa de intermediação, desde que, no início do processo de reserva, tenha informado o passageiro desse facto, de forma clara, inequívoca e bem visível.

6. O presente artigo não se aplica aos bilhetes reservados como parte de uma viagem organizada, na aceção do artigo 3.º, ponto 2, da Diretiva (UE) 2015/2302.

---

* Recomendação 2003/361/CE da Comissão, de 6 de maio de 2003, relativa à definição de micro, pequenas e médias empresas (JO L 124 de 20.5.2003, p. 36, ELI: http://data.europa.eu/eli/reco/2003/361/oj).»;

3) É inserido o seguinte artigo:

«*Artigo 14.º-A*

Transferência de dados pessoais e outras informações

1. Se a transportadora aérea não tiver emitido um bilhete diretamente ao passageiro, mas sim através de um intermediário, este último fornece à transportadora aérea todos os dados de contacto recebidos do passageiro, bem como os dados da reserva. A transportadora aérea só pode utilizar esses dados de contacto na medida do necessário para cumprir o seu contrato de transporte aéreo com o passageiro e as obrigações que lhe incumbem por força do presente regulamento e as obrigações que lhe incumbem por força do direito da União aplicável em matéria de proteção e segurança da aviação, bem como para prestar informações aos passageiros sobre a transportadora aérea operadora, em conformidade com as obrigações que lhe incumbem por força do capítulo III do Regulamento (CE) n.º 2111/2005 do Parlamento Europeu e do Conselho*.

2. A transportadora aérea envolvida na celebração ou execução de um contrato de transporte aéreo com um passageiro transmite a qualquer transportadora aérea operadora todos os dados pessoais e informações necessários para lhe permitir cumprir todas as obrigações que lhe incumbem por força do presente regulamento, incluindo a obrigação de informar os passageiros dos seus direitos.

3. Para efeitos do cumprimento das suas obrigações no que respeita ao direito do passageiro a ser informado, a transportadora aérea e o intermediário conservam os dados pessoais e outras informações por um período máximo de 96 horas após a conclusão do contrato de transporte aéreo.

4. Caso uma perturbação num voo justifique a conservação dos dados pessoais e outras informações a fim de cumprir obrigações relativas aos direitos do passageiro, como a prestação de indemnização, reembolso, reencaminhamento, ou assistência, a transportadora aérea e o intermediário podem conservar os dados pessoais e as informações do passageiro por mais de 96 horas após a conclusão do contrato de transporte aéreo, na medida do estritamente necessário para cumprir essas obrigações.

5. Caso um intermediário tencione reservar um bilhete em nome de um passageiro, o intermediário informa, antes da reserva, a transportadora aérea em causa de que tenciona reservar o bilhete enquanto intermediário. Deve fornecer à transportadora aérea o seu próprio endereço postal e os seus dados de contacto eletrónico.

6. O presente artigo não se aplica aos bilhetes reservados como parte de uma viagem organizada, na aceção do artigo 3.º, ponto 2, da Diretiva (UE) 2015/2302.

* Regulamento (CE) n.º 2111/2005 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 14 de dezembro de 2005, relativo ao estabelecimento de uma lista comunitária das transportadoras aéreas que são objeto de uma proibição de operação na Comunidade e à informação dos passageiros do transporte aéreo sobre a identidade da transportadora aérea operadora, e que revoga o artigo 9.º da Diretiva 2004/36/CE (JO L 344 de 27.12.2005, p. 15, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2005/2111/oj).»;

4) O artigo 16.º passa a ter a seguinte redação:

«*Artigo 16.º*

Designação dos organismos nacionais de execução

1. Cada Estado-Membro designa o organismo ou organismos nacionais de execução responsáveis pela execução do presente regulamento no que respeita aos aeroportos situados no seu território e aos voos provenientes de países terceiros com destino a esses aeroportos.

2. Cada organismo nacional de execução é independente quanto à sua organização, decisões de financiamento, estrutura jurídica e tomadas de decisão de qualquer transportadora aérea, entidade gestora aeroportuária e intermediário ou os interesses comerciais de outras pessoas ou entidades.

3. Os Estados-Membros informam a Comissão do organismo ou organismos nacionais de execução designados em conformidade com o presente artigo, bem como das competências desses organismos, incluindo quaisquer alterações das mesmas. A Comissão e os organismos nacionais de execução designados publicam essas informações nos seus sítios Web.»;

5) São inseridos os seguintes artigos:

«*Artigo 16.º-A*
Tarefas de execução

1. Os organismos nacionais de execução monitorizam de perto o cumprimento do presente regulamento e tomam as medidas necessárias para garantir que os direitos dos passageiros sejam respeitados.

2. A monitorização é efetuada em conformidade com o direito da União, e com as normas e regras nacionais aplicáveis. Pode basear-se numa avaliação factual que tenha em conta as reclamações apresentadas pelos passageiros nos termos do artigo 16.º-B, se disponíveis, bem como nas constatações das anteriores atividades de monitorização realizadas pelos organismos nacionais de execução, nas informações recebidas nos termos do n.º 3 do presente artigo e do artigo 16.º-C, e ainda noutras fontes de informação relativas à aplicação do presente regulamento no território do respetivo Estado-Membro. As atividades de monitorização podem incluir auditorias, inspeções, entrevistas e a análise de documentos.

3. Os organismos nacionais de execução podem solicitar às transportadoras aéreas, aos intermediários e às entidades gestoras aeroportuárias que facultem documentos e informações pertinentes para o desempenho das funções a que se refere o n.º 1. Esses documentos e informações são fornecidos no prazo de um mês a contar da receção do pedido, a menos que o organismo nacional de execução determine um prazo diferente.

4. No exercício das suas funções, os organismos nacionais de execução, se for caso disso, têm em conta as informações que lhes são apresentadas por um organismo designado para tratar reclamações nos termos do artigo 16.º-B, n.º 1.

5. No caso de serviços aéreos entre dois ou mais Estados-Membros, as atividades de monitorização podem ser realizadas conjuntamente pelos organismos nacionais de execução.

6. Os Estados-Membros asseguram que os respetivos organismos nacionais de execução disponham de poderes suficientes para tomar medidas de execução.

7. Caso uma transportadora aérea invoque circunstâncias extraordinárias como justificação para recusar o pagamento de uma indemnização ao abrigo do presente regulamento, essa transportadora aérea fundamenta a sua argumentação apresentando, a pedido do organismo nacional de execução, todos os elementos de prova necessários em conformidade com os requisitos estabelecidos no artigo 6.º-C, n.º 2.

8. Até 30 de junho de 2030 e, posteriormente, de cinco em cinco anos, os organismos nacionais de execução publicam relatórios sobre as suas atividades, incluindo, se for caso disso, sobre as sanções aplicadas. Esses relatórios são disponibilizados no sítio Web da Agência da União Europeia para a Segurança da Aviação.

9. As transportadoras aéreas e os intermediários fornecem os respetivos dados de contacto ao organismo ou organismos nacionais de execução dos Estados-Membros em que exercem a sua atividade e devem atualizá-los prontamente sempre que necessário.

Artigo 16.º-B

Reclamações dos passageiros junto dos organismos designados

1. Sem prejuízo do direito dos consumidores de procurarem uma resolução alternativa de litígios nos termos da Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho*, cada Estado-Membro designa um organismo responsável pelo tratamento de reclamações dos passageiros nos termos do presente regulamento ("organismo responsável pelo tratamento de reclamações dos passageiros").

2. Se o organismo responsável pelo tratamento de reclamações dos passageiros for diferente do organismo nacional de execução designado nos termos do artigo 16.º, os Estados-Membros informam a Comissão do organismo responsável pelo tratamento de reclamações dos passageiros. A Comissão e o organismo responsável pelo tratamento de reclamações dos passageiros publicam essas informações nos seus sítios Web.

3. Qualquer passageiro pode apresentar uma reclamação, em conformidade com o direito nacional, ao organismo responsável pelo tratamento de reclamações dos passageiros, no que respeita a alegadas infrações ao presente regulamento.

4. Após ter apresentado uma reclamação à transportadora aérea ou ao intermediário nos termos do artigo 15.º-A, o passageiro pode apresentar uma reclamação ao organismo designado nos termos do n.º 1 do presente artigo:

   a) O mais tardar três meses a contar da data em que foi informado da rejeição da reclamação original pela transportadora aérea ou pelo intermediário; ou

   b) Se não for recebida resposta da transportadora aérea ou do intermediário no prazo de dois meses a contar da data da reclamação original apresentada à transportadora aérea ou ao intermediário.

5. O organismo responsável pelo tratamento de reclamações dos passageiros acusa a receção da reclamação no prazo de 14 dias de calendário a contar da sua receção. Se o organismo responsável pelo tratamento de reclamações dos passageiros tiver poderes para emitir decisões executórias em casos individuais, dá ao passageiro, num prazo razoável, uma resposta fundamentada à sua reclamação. Se o organismo responsável pelo tratamento de reclamações dos passageiros não dispuser dessa competência, pode emitir um parecer ou uma recomendação sobre a reclamação, e informa o passageiro dos meios disponíveis para obter reparação, incluindo o direito de apresentar uma reclamação perante organismos de resolução alternativa de litígios, e informa os passageiros dos prazos aplicáveis.

6. A obrigação prevista no n.º 5 do presente artigo de informar os passageiros sobre o seu direito de procurar obter reparação junto de um organismo de resolução alternativa de litígios pode ser cumprida remetendo-os para a ferramenta interativa que aloja uma lista de entidades de resolução alternativa de litígios notificadas mantida pela Comissão nos termos do artigo 20.º da Diretiva 2013/11/UE ou, se for caso disso, para os pontos de contacto designados para a resolução alternativa de litígios notificados à Comissão nos termos do artigo 24.º da referida diretiva.

Artigo 16.º-C

Troca de informações e cooperação transfronteiriça entre organismos nacionais de execução

1. Sempre que um Estado-Membro designe diferentes organismos nos termos dos artigos 16.º e 16.º-B do presente regulamento, esses organismos garantem o intercâmbio de informações pertinentes entre si, nos termos do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho[**], a fim de ajudar o organismo nacional de execução a exercer as suas funções de supervisão e execução e de permitir que o organismo designado nos termos do artigo 16.º-B do presente regulamento para o tratamento de reclamações possa recolher as informações necessárias para a análise das reclamações individuais.

2. Para efeitos de coordenação transfronteiriça, os organismos nacionais de execução dos Estados-Membros trocam informações sobre as respetivas atividades, bem como sobre as práticas em matéria de tomada de decisões e os princípios que presidem à tomada de decisões. A Comissão apoia-os nessa tarefa.

Artigo 16.º-D

Informações sobre suspeitas de práticas de incumprimento

1. A Comissão pode alertar os organismos nacionais de execução sobre suspeitas de práticas específicas de incumprimento das obrigações estabelecidas no presente regulamento por uma ou mais transportadoras aéreas, intermediários ou entidades gestoras aeroportuárias. Se, em conformidade com as suas competências e procedimentos nos termos do direito nacional, o organismo nacional de execução iniciar uma investigação, informa a Comissão, a pedido desta, das suas constatações.

2. O n.º 1 aplica-se sem prejuízo da independência operacional dos organismos nacionais de execução.

Artigo 16.º-E
Formulário comum para pedidos de reembolso e de indemnização

1. A Comissão adota um ato de execução que estabeleça um formulário comum para a apresentação de pedidos de indemnização e de reembolso nos termos dos artigos 7.º, 8.º, 8.º-B, 9.º e 10.º ("formulário comum"). Esse formulário comum deve ser concebido num formato acessível. A Comissão disponibiliza o formulário comum no seu sítio Web em todas as línguas oficiais da União. O referido ato de execução é adotado pelo procedimento consultivo a que se refere o artigo 16.º-H, n.º 2.

2. As transportadoras aéreas e os intermediários devem fornecer dados de contacto nos seus sítios Web, como um endereço de correio eletrónico para o qual o formulário comum pode ser enviado por meios eletrónicos.

3. Sem prejuízo do disposto no artigo 8.º, n.º 1, primeiro parágrafo, alínea a), os passageiros têm o direito de apresentar os seus pedidos utilizando o formulário fornecido pela transportadora aérea, o formulário comum ou por outros meios. As transportadoras aéreas e os intermediários não podem rejeitar um pedido com fundamento no facto de o passageiro não ter utilizado o formulário fornecido pela transportadora aérea ou o formulário comum, ou de que o passageiro enviou o formulário por outros meios que não meios eletrónicos. Os passageiros têm o direito de apresentar o seu pedido, pelo menos, na língua da reserva. Se o pedido não for suficientemente preciso, a transportadora aérea ou o intermediário solicita ao passageiro que clarifique ou complete esse pedido.

Artigo 16.º-F

Representantes legais de intermediários de países terceiros

1. Os intermediários que não se encontrem estabelecidos na União mas que ofereçam serviços na União devem designar, por escrito, uma pessoa singular ou coletiva para agir como seu representante legal num dos Estados-Membros em que os intermediários ofereçam os seus serviços. No caso dos intermediários abrangidos pelo Regulamento (UE) 2022/2065 do Parlamento Europeu e do Conselho[***], o representante legal designado nos termos desse regulamento pode igualmente agir como representante legal nos termos do presente regulamento.

2. Os intermediários a que se refere o n.º 1 devem mandatar os seus representantes legais para o efeito de serem notificados em complemento ou em substituição desses intermediários relativamente à receção, ao cumprimento e à execução de decisões emitidas em relação ao presente regulamento. Os intermediários dotam os seus representantes legais dos poderes necessários e de recursos suficientes para garantir a sua cooperação eficaz e atempada com esses organismos e para dar cumprimento a essas decisões.

3. Um representante legal designado pode ser considerado responsável pelo incumprimento das obrigações do intermediário por força do presente regulamento, sem prejuízo da responsabilidade do intermediário e das ações judiciais que possam ser intentadas contra os intermediários.

4. Os intermediários comunicam o nome, endereço postal, endereço de correio eletrónico e número de telefone do seu representante legal ao organismo designado nos termos do artigo 16.º, n.º 1, no Estado-Membro em que esse representante legal resida ou esteja estabelecido. Os intermediários asseguram que essas informações estejam publicamente disponíveis, sejam facilmente acessíveis e exatas e estejam atualizadas.

5. A designação de um representante legal na União nos termos do n.º 1 não constitui um estabelecimento na União.

Artigo 16.º-G
Sanções

1. Os Estados-Membros estabelecem as regras relativas às sanções aplicáveis em caso de violação do disposto no presente regulamento e tomam todas as medidas necessárias para garantir a sua aplicação. As sanções previstas devem ser efetivas, proporcionadas e dissuasivas. Os Estados-Membros notificam a Comissão dessas regras e dessas medidas e também, sem demora, de qualquer alteração ulterior.

2. No âmbito da cooperação a que se refere o artigo 16.º-C, n.º 1, o organismo nacional de execução designado nos termos do artigo 16.º, ou qualquer outra autoridade nacional competente que atue em seu nome pode, a pedido do organismo responsável pelo tratamento de reclamações nos termos do artigo 16.º-B, investigar uma alegada violação do presente regulamento e, se necessário, impor sanções.

[*] Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Diretiva 2009/22/CE (Diretiva RAL) (JO L 165 de 18.6.2013, p. 63, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj).

[**] Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados e que revoga a Diretiva 95/46/CE (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados) (JO L 119 de 4.5.2016, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj).

[***] Regulamento (UE) 2022/2065 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 19 de outubro de 2022, relativo a um mercado único para os serviços digitais e que altera a Diretiva 2000/31/CE (Regulamento dos Serviços Digitais) (JO L 277 de 27.10.2022, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2022/2065/oj).».

Artigo 2.º

Alteração do Regulamento (CE) n.º 1107/2006

O Regulamento (CE) n.º 1107/2006 é alterado do seguinte modo:

1) Ao artigo 2.º são aditados os seguintes pontos:

«m) "Cão auxiliar credenciado", um cão especificamente treinado para aumentar a independência e a autodeterminação das pessoas com deficiência, oficialmente credenciado nos termos das regras nacionais aplicáveis, caso essas regras existam;

n) “Formato acessível”, um formato que dá a uma pessoa com deficiência ou a uma pessoa com mobilidade reduzida acesso a todas as informações pertinentes, inclusive através da concessão a essa pessoa de acesso tão viável e confortável como o de uma pessoa sem deficiência ou incapacidade, e que preenche os requisitos de acessibilidade definidos nos termos do direito da União aplicável, nomeadamente a Diretiva (UE) 2019/882 do Parlamento Europeu e do Conselho*.

---

* Diretiva (UE) 2019/882 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 17 de abril de 2019, relativa aos requisitos de acessibilidade dos produtos e serviços (JO L 151 de 7.6.2019, p. 70, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj).»;

2) No artigo 4.º, o n.º 2 passa a ter a seguinte redação:

«2. Nas condições referidas na alínea a) do primeiro parágrafo do n.º 1, uma transportadora aérea pode exigir que uma pessoa com deficiência ou uma pessoa com mobilidade reduzida seja acompanhada por outra pessoa capaz de lhe prestar a assistência necessária. Caso a transportadora aérea introduza tal requisito, mas não preste a assistência necessária à pessoa com deficiência ou à pessoa com mobilidade reduzida, essa pessoa é autorizada a viajar acompanhada por outra pessoa da sua escolha, que viajará gratuitamente e estará sentada ao lado dessa pessoa com deficiência ou dessa pessoa com mobilidade reduzida.

A transportadora aérea, os seus agentes ou os operadores turísticos permitem que a pessoa com deficiência ou a pessoa com mobilidade reduzida designe um acompanhante diferente, sem quaisquer encargos pela alteração e até 48 horas antes da hora prevista para a partida.»;

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

a) É inserido o seguinte número:

«1-A. As transportadoras aéreas que não sejam consideradas micro, pequenas ou médias empresas na aceção do anexo da Recomendação 2003/361/CE da Comissão* devem estabelecer normas de qualidade do serviço para o transporte de pessoas com deficiência e de pessoas com mobilidade reduzida que abranjam, pelo menos, as questões especificadas no anexo II do presente regulamento.

---

* Recomendação 2003/361/CE da Comissão, de 6 de maio de 2003, relativa à definição de micro, pequenas e médias empresas (JO L 124 de 20.5.2003, p. 36, ELI: http://data.europa.eu/eli/reco/2003/361/oj).»;

b) É inserido o seguinte número:

«2-A. As entidades gestoras e as transportadoras aéreas estabelecem igualmente normas de qualidade para o diálogo estruturado com as organizações que representam as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida, e para a realização de ações de sensibilização e formação do seu pessoal em matéria de assistência a pessoas com deficiência.»;

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

«3. Os organismos de gestão e as transportadoras aéreas disponibilizam ao público as suas normas de qualidade e monitorizam o seu próprio desempenho em conformidade com essas normas. Mediante pedido, fornecem ao organismo ou organismos nacionais de execução informações sobre esse desempenho. Tendo em vista a avaliação pela Comissão das normas de qualidade do serviço nos termos do artigo 17.º-A, os organismos de gestão e as transportadoras aéreas fornecem à Comissão, a pedido desta, informações sobre esse desempenho durante os primeiros cinco anos a contar de … [data de entrada em vigor do presente regulamento modificativo].»;

4) O artigo 14.º passa a ter a seguinte redação:

«*Artigo 14.º*
Designação de organismos nacionais de execução

1. Cada Estado-Membro designa o organismo ou organismos nacionais de execução responsáveis pela execução do presente regulamento no que respeita aos aeroportos situados no seu território e aos voos provenientes de países terceiros com destino a esses aeroportos.

2. Cada organismo nacional de execução é independente quanto à sua organização, decisões de financiamento, estrutura jurídica e tomadas de decisão de qualquer transportadora aérea, agente, operador turístico ou entidade gestora aeroportuária, ou dos interesses comerciais de outras pessoas ou entidades.

3. Os Estados-Membros informam a Comissão do organismo ou organismos nacionais de execução designados em conformidade com o presente artigo, bem como das competências desses organismos, incluindo quaisquer alterações das mesmas. A Comissão e os organismos nacionais de execução designados publicam essas informações nos seus sítios Web.»;

5) São inseridos os seguintes artigos:

«*Artigo 14.º-A*
Tarefas de execução

1. O organismo nacional de execução monitoriza de perto o cumprimento do presente regulamento e toma as medidas necessárias para garantir o respeito dos direitos das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida.

2. A monitorização é efetuada em conformidade com o direito da União, e com as normas e regras nacionais aplicáveis. Pode basear-se numa avaliação factual que tenha em conta as reclamações apresentadas pelos passageiros nos termos do artigo 15.º-A, se disponíveis, bem como nas constatações das anteriores atividades de monitorização realizadas pelos organismos nacionais de execução, nas informações recebidas nos termos do n.º 3 do presente artigo e do artigo 15.º-B, e ainda noutras fontes de informação relativas à aplicação do presente regulamento no território do respetivo Estado-Membro. As atividades de monitorização podem incluir auditorias, inspeções, entrevistas e a análise de documentos.

3. Os organismos nacionais de execução podem solicitar às transportadoras aéreas, aos seus agentes, aos operadores turísticos e às entidades gestoras aeroportuárias que facultem documentos e informações pertinentes para o desempenho das suas funções a que se refere o n.º 1. Esses documentos e informações são fornecidos no prazo de um mês a contar da receção do pedido, a menos que o organismo nacional de execução determine um prazo diferente.

4. No exercício das suas funções, os organismos nacionais de execução têm em conta, se for caso disso, as informações que lhes são apresentadas por um organismo designado para tratar reclamações nos termos do artigo 15.º-A, n.º 1.

5. Os Estados-Membros asseguram que os respetivos organismos nacionais de execução disponham de poderes suficientes para tomar medidas de execução.

6. No caso de serviços aéreos entre dois ou mais Estados-Membros, as atividades de monitorização podem ser realizadas conjuntamente pelos organismos nacionais de execução.

7. Até 30 de junho de 2030 e, posteriormente, de cinco em cinco anos, os organismos nacionais de execução publicam relatórios sobre as suas atividades, incluindo, se for caso disso, sobre as sanções aplicadas. Esses relatórios são disponibilizados no sítio Web da Agência da União Europeia para a Segurança da Aviação.

8. As transportadoras aéreas fornecem os respetivos dados de contacto ao organismo ou organismos nacionais de execução dos Estados-Membros onde exercem a sua atividade e devem atualizá-los prontamente sempre que necessário.

Artigo 14.º-B

Informações sobre suspeitas de práticas de incumprimento

1. A Comissão pode alertar os organismos nacionais de execução sobre suspeitas de práticas específicas de incumprimento das obrigações estabelecidas no presente regulamento por uma ou mais transportadoras aéreas, operadores turísticos ou entidades gestoras aeroportuárias. Se, em conformidade com as suas competências e procedimentos nos termos do direito nacional, o organismo nacional de execução iniciar uma investigação, informa a Comissão, a pedido desta, das suas constatações.

2. O n.º 1 aplica-se sem prejuízo da independência operacional dos organismos nacionais de execução.»;

6) O artigo 15.º passa a ter a seguinte redação:

«*Artigo 15.º*

Reclamações à transportadora aérea ou à entidade gestora aeroportuária

1. Todas as transportadoras aéreas e entidades gestoras aeroportuárias estabelecem um mecanismo para o tratamento das reclamações relativas aos direitos e obrigações abrangidos pelo presente regulamento nas respetivas esferas de competências.

2. As pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida podem apresentar uma reclamação a qualquer transportadora aérea ou entidade gestora aeroportuária relacionada com as respetivas esferas de competência através do mecanismo a que se refere o n.º 1. Uma tal reclamação deve ser apresentada no prazo de 12 meses a contar da data em que o voo foi realizado ou estava previsto ser realizado, ou três meses após a apresentação de um pedido de indemnização, consoante a data que for mais tardia.

3. No prazo de sete dias úteis a contar da receção da reclamação, o destinatário confirma a receção da reclamação ao passageiro. O destinatário dá resposta fundamentada no prazo de um mês a contar da receção da reclamação, ou, em casos devidamente justificados, informa o passageiro de que irá receber uma resposta definitiva num prazo inferior a dois meses a contar da data da receção da reclamação.

4. A resposta definitiva contém igualmente os dados de contacto relevantes do organismo ou dos organismos responsáveis pelo tratamento de reclamações previstos no artigo 15.º-A. Esta obrigação pode ser cumprida remetendo o passageiro para a lista de organismos responsáveis pelo tratamento de reclamações disponibilizada pela Comissão.

5. O ónus da prova relativamente à prestação aos passageiros das informações requeridas incumbe à entidade gestora aeroportuária.

6. Os detalhes inerentes ao procedimento de tratamento das reclamações devem ser acessíveis ao público, inclusive às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida, num formato acessível. Estas informações são disponibilizadas ao público em formatos acessíveis e, pelo menos, nas mesmas línguas em que as informações gerais são disponibilizadas aos passageiros.»;

7) São inseridos os seguintes artigos:

«*Artigo 15.º-A*
Reclamações dos passageiros junto dos organismos designados

1. Sem prejuízo do direito dos consumidores de procurarem uma resolução alternativa de litígios nos termos da Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho*, os Estados-Membros designam cada um deles um organismo responsável pelo tratamento de reclamações dos passageiros nos termos do presente regulamento ("organismo responsável pelo tratamento de reclamações dos passageiros").

2. Se o organismo responsável pelo tratamento de reclamações dos passageiros for diferente do organismo nacional de execução designado nos termos do artigo 14.º, os Estados-Membros informam a Comissão do organismo responsável pelo tratamento de reclamações dos passageiros. A Comissão e o organismo responsável pelo tratamento de reclamações dos passageiros publicam essas informações nos seus sítios Web.

3. Qualquer pessoa com deficiência ou pessoa com mobilidade reduzida pode apresentar uma reclamação, nos termos do direito nacional, ao organismo responsável pelo tratamento de reclamações dos passageiros ou junto de qualquer outro organismo competente designado por um Estado-Membro, por alegada infração ao presente regulamento.

4. Após ter apresentado uma reclamação à transportadora aérea ou à entidade gestora aeroportuária nos termos do artigo 15.º, a pessoa com deficiência ou a pessoa com mobilidade reduzida pode apresentar uma reclamação ao organismo designado nos termos do n.º 1 do presente artigo:

   a) O mais tardar três meses a contar da data em que foi informada da rejeição da reclamação original pela transportadora aérea ou a entidade gestora aeroportuária; ou

   b) Caso não receba qualquer resposta da transportadora aérea ou da entidade gestora aeroportuária no prazo de dois meses a contar da data da reclamação original apresentada à transportadora aérea ou à entidade gestora aeroportuária.

5. O organismo responsável pelo tratamento de reclamações dos passageiros acusa a receção da reclamação no prazo de 14 dias de calendário a contar da sua receção. Caso o organismo responsável pelo tratamento de reclamações dos passageiros tenha poderes para emitir decisões executórias em casos individuais, dá à pessoa com deficiência ou à pessoa com mobilidade reduzida, num prazo razoável, uma resposta fundamentada à sua reclamação. Caso o organismo responsável pelo tratamento de reclamações dos passageiros não disponha dessa competência, pode emitir um parecer ou uma recomendação sobre a reclamação, e informa o passageiro dos meios disponíveis para obter reparação, incluindo o direito de apresentar uma reclamação perante organismos de resolução alternativa de litígios, e informa o passageiro dos prazos aplicáveis.

6. A obrigação prevista no n.º 5 do presente artigo de informar os passageiros sobre o seu direito de procurar obter reparação junto de um organismo de resolução alternativa de litígios pode ser cumprida remetendo-os para a ferramenta interativa que aloja uma lista de entidades de resolução alternativa de litígios notificadas mantida pela Comissão nos termos do artigo 20.º da Diretiva 2013/11/UE ou, se for caso disso, para os pontos de contacto designados para a resolução alternativa de litígios notificados à Comissão nos termos do artigo 24.º da referida diretiva.

7. O procedimento de tratamento de reclamações deve ser disponibilizado, num formato acessível, às pessoas com deficiência ou às pessoas com mobilidade reduzida.

Artigo 15.º-B
Troca de informações e cooperação transfronteiriça entre organismos nacionais de execução

1. Sempre que um Estado-Membro designe diferentes organismos nos termos dos artigos 14.º e 15.º-A do presente regulamento, esses organismos garantem o intercâmbio de informações pertinentes entre si, nos termos do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho[**], a fim de auxiliar o organismo nacional de execução a exercer as suas funções de supervisão e execução e de permitir que o organismo designado para o tratamento de reclamações nos termos do artigo 15.º-A do presente regulamento possa recolher as informações necessárias para a análise das reclamações individuais.

2. Para efeitos de coordenação transfronteiriça, os organismos nacionais de execução dos Estados-Membros trocam informações sobre as respetivas atividades, bem como sobre as práticas em matéria de tomada de decisões e os princípios que presidem à tomada de decisões. A Comissão apoia-os nessa tarefa.

---

* Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Diretiva 2009/22/CE (Diretiva RAL) (JO L 165 de 18.6.2013, p. 63, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj);

** Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados e que revoga a Diretiva 95/46/CE (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados) (JO L 119 de 4.5.2016, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj).»;

8) O artigo 16.º passa a ter a seguinte redação:

«*Artigo 16.º*

Sanções

Os Estados-Membros estabelecem as regras relativas às sanções aplicáveis em caso de violação do disposto no presente regulamento e tomam todas as medidas necessárias para garantir a sua aplicação. As sanções previstas devem ser efetivas, proporcionadas e dissuasivas. Os Estados-Membros notificam a Comissão dessas regras e dessas medidas e também, sem demora, de qualquer alteração ulterior.»;

9) É inserido o seguinte artigo:

«*Artigo 17.º-A*
Revisão das normas de qualidade do serviço

1. Até … [cinco anos a contar da data de entrada em vigor do presente regulamento modificativo], a Comissão procede a uma avaliação exaustiva de todas as normas de qualidade do serviço, no âmbito do primeiro relatório sobre o funcionamento e os efeitos do presente regulamento.

2. Essa avaliação incide, em especial, nos seguintes aspetos:

   a) Os benefícios mensuráveis para os passageiros, em especial as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida, nos termos do presente regulamento, nomeadamente em comparação com as várias normas de qualidade do serviço aplicáveis a outros modos de transporte;

   b) A eficácia dessas normas em comparação com outros meios com potencial para alcançar resultados comparáveis para os passageiros, em termos de relação custo-eficácia, proporcionalidade e encargos administrativos suportados pelos intervenientes no mercado e pelas autoridades.

3. Com base nas constatações da avaliação exaustiva, a Comissão pode, se for caso disso, apresentar uma proposta legislativa para ajustar em conformidade as normas de qualidade do serviço no domínio do transporte aéreo de passageiros.»;

10) Os anexos I e II são substituídos pelo texto que consta do anexo I do presente regulamento.

Artigo 3.º

Alteração do Regulamento (UE) n.º 1177/2010

O Regulamento (UE) n.º 1177/2010 é alterado do seguinte modo:

1) Ao artigo 3.º são aditados os seguintes pontos:

«v) "Cão auxiliar credenciado", um cão especificamente treinado para aumentar a independência e a autodeterminação das pessoas com deficiência, oficialmente credenciado nos termos das regras nacionais aplicáveis, caso essas regras existam;

w) "Formato acessível", um formato que dá a uma pessoa com deficiência ou a uma pessoa com mobilidade reduzida acesso a todas as informações pertinentes, inclusive através da concessão a essa pessoa de acesso tão praticável e confortável como o de uma pessoa sem deficiência ou incapacidade, e que preenche os requisitos de acessibilidade definidos nos termos do direito da União aplicável, nomeadamente a Diretiva (UE) 2019/882 do Parlamento Europeu e do Conselho[*].

---

[*] Diretiva (UE) 2019/882 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 17 de abril de 2019, relativa aos requisitos de acessibilidade dos produtos e serviços (JO L 151 de 7.6.2019, p. 70, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj).»;

2) O artigo 13.º é alterado do seguinte modo:

a) É inserido o seguinte número:

«2-A. Os operadores de terminais e os transportadores estabelecem igualmente normas de qualidade para o diálogo estruturado com as organizações que representam as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida e para a realização das ações de sensibilização e de formação do seu pessoal em matéria de assistência a pessoas com deficiência a que se refere o artigo 14.º, alínea a).»;

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

«3. Os operadores de terminais e os transportadores colocam as normas de qualidade previstas no n.º 1 à disposição do público em suporte físico ou na internet, em formatos acessíveis e nas mesmas línguas em que as informações são geralmente disponibilizadas a todos os passageiros. Os operadores de terminais e os transportadores monitorizam o seu próprio desempenho em conformidade com essas normas de qualidade. Mediante pedido, fornecem ao organismo ou organismos nacionais de execução informações sobre esse desempenho. Com vista à avaliação pela Comissão das normas de qualidade do serviço nos termos do artigo 29.º-A, os operadores de terminais e os transportadores fornecem à Comissão, a pedido desta, informações sobre esse desempenho durante os primeiros cinco anos a contar de … [data de entrada em vigor do presente regulamento modificativo].»;

3) O artigo 16.º é alterado do seguinte modo:

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

«1. Em caso de cancelamento ou de atraso na partida de um serviço de transporte de passageiros ou de um cruzeiro, os passageiros que partam dos terminais portuários ou, se for caso disso, os passageiros que partam dos portos, são informados da situação, e dos seus direitos de passageiro ao abrigo do presente regulamento, pelo transportador ou, se for caso disso, pelo operador do terminal, logo que possível e, em todo o caso, o mais tardar 30 minutos após a hora de partida programada, bem como das horas previstas de partida e de chegada, logo que essa informação esteja disponível.»;

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

«3. O transportador ou, se for caso disso, o operador de terminal assegura que as pessoas com deficiência ou as pessoas com mobilidade reduzida recebam, em formato acessível, as informações exigidas nos n.ºs 1 e 2.»;

4) É inserido o seguinte artigo:

«*Artigo 19.º-A*
Apresentação de pedidos de reembolso e de indemnização

1. A Comissão adota um ato de execução que estabeleça um formulário comum para a apresentação de pedidos de reembolso e de indemnização nos termos dos artigos 18.º e 19.º ("formulário comum"). Esse formulário comum deve ser concebido num formato acessível. A Comissão disponibiliza o formulário comum no seu sítio Web em todas as línguas oficiais da União. O referido ato de execução é adotado pelo procedimento consultivo a que se refere o artigo 28.º-A, n.º 2.

2. Na sequência de perturbações da viagem, os transportadores fornecem aos passageiros, sempre que possível e sem demora injustificada, o formulário comum, ou uma ligação que permita o acesso direto a esse formulário.

3. O requisito estabelecido no n.º 2 não se aplica aos transportadores que utilizem outros meios de comunicação que permitam aos passageiros solicitar o reembolso ou a indemnização, como o formulário eletrónico do próprio transportador disponibilizado no seu sítio Web, um formulário em papel ou uma aplicação móvel, desde que esses meios ofereçam, num formato acessível, a escolha e as informações indicadas no formulário comum e estejam disponíveis, pelo menos, na língua da reserva.

4. Os passageiros têm o direito de apresentar os seus pedidos de reembolso ou de indemnização utilizando o formulário fornecido pelo transportador nos termos dos n.ºs 2 e 3, ou por outros meios. Os transportadores não podem rejeitar um pedido com fundamento no facto de o passageiro não ter utilizado o formulário comum ou o formulário previsto nos termos do n.º 3, ou de que o passageiro enviou o formulário por outros meios que não meios eletrónicos.

   Os passageiros têm o direito de apresentar o seu pedido, pelo menos, na língua da reserva.

   Se o pedido não for suficientemente preciso, o transportador solicita ao passageiro que clarifique ou complete o pedido. Se as informações adicionais solicitadas estiverem fora do âmbito das informações normalizadas abrangidas pelo formulário comum, o transportador fundamenta o seu pedido.

5. Sem prejuízo dos n.ºs 2 e 3, os transportadores disponibilizam nos seus sítios Web informações claras sobre os diferentes meios eletrónicos que permitem aos passageiros solicitar o reembolso ou a indemnização, como um endereço de correio eletrónico, formulários eletrónicos ou aplicações móveis. Quando os passageiros apresentam os seus pedidos por via eletrónica, recebem uma confirmação eletrónica como prova de que tais pedidos foram apresentados.»;

5) O artigo 23.º é alterado do seguinte modo:

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

«1. Ao venderem bilhetes para serviços abrangidos pelo âmbito de aplicação do presente regulamento, os transportadores, os vendedores de bilhetes, os agentes de viagens, os operadores turísticos e os operadores de terminais devem garantir, nas áreas da sua competência, que os passageiros recebem informações adequadas e compreensíveis sobre os direitos que lhes assistem ao abrigo do presente regulamento.

Os transportadores, os operadores de terminais e, se for caso disso, as autoridades portuárias asseguram igualmente, nas áreas da sua competência, que as informações sobre os direitos conferidos aos passageiros nos termos do presente regulamento sejam disponibilizadas ao público a bordo dos navios, nos portos, se possível, e nos terminais portuários.»;

b) É inserido o seguinte número:

«1-A. As informações a que se refere o n.º 1 são prestadas, na medida do possível, em formato acessível e nas mesmas línguas em que as informações são geralmente disponibilizadas a todos os passageiros. Aquando da prestação dessas informações, são especialmente tidas em conta as necessidades das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida.»;

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

«3. Os transportadores, os operadores de terminais e, se for caso disso, as autoridades portuárias devem transmitir aos passageiros de forma adequada, a bordo dos navios, nos portos, se possível, e nos terminais portuários os seus dados de contacto, assim como os dos organismos de aplicação designados pelos Estados-Membros em causa nos termos do artigo 25.º, n.º 1.»;

6) É inserido o seguinte artigo:

«*Artigo 23.º-A*
Meios de comunicação com os passageiros

As informações a que se referem os artigos 16.º, 22.º e 23.º são disponibilizadas por meios eletrónicos, sempre que tecnicamente possível, e num formato acessível.

Caso sejam prestadas informações por meios eletrónicos, os transportadores, os operadores de terminais, as autoridades portuárias, os agentes de viagens, os operadores turísticos e os vendedores de bilhetes asseguram que toda a correspondência escrita, incluindo a data e a hora dessa correspondência, possa ser conservada para referência futura. O ónus da prova relativamente à prestação das informações necessárias aos passageiros incumbe aos transportadores, aos operadores de terminais, às autoridades portuárias, aos agentes de viagens, aos operadores turísticos e aos vendedores de bilhetes. Todos os meios de comunicação devem permitir ao passageiro estabelecer um contacto rápido e uma comunicação eficaz com eles. »;

7) Os artigos 24.º, 25.º e 26.º passam a ter a seguinte redação:

«*Artigo 24.º*
Reclamações junto do transportador ou do operador de terminal

1. Todos os transportadores e operadores de terminal estabelecem um mecanismo acessível para o tratamento das reclamações relativas aos direitos e obrigações estabelecidos pelo presente regulamento dentro das respetivas esferas de competências.

2. Os passageiros podem apresentar uma reclamação a qualquer transportador ou operador de terminal relacionada com as respetivas esferas de competências através do mecanismo a que se refere o n.º 1. Uma tal reclamação é apresentada no prazo de dois meses a contar da data da prestação do serviço ou da data em que o serviço devia ter sido prestado.

3. No prazo de sete dias úteis a contar da receção da reclamação, o destinatário confirma a receção da reclamação ao passageiro. O destinatário dá resposta fundamentada no prazo de um mês a contar da receção da reclamação, ou, em casos devidamente justificados, informa o passageiro de que irá receber uma resposta definitiva, o mais tardar, no prazo de três meses a contar da data da receção da reclamação.

4. A resposta definitiva contém igualmente os dados de contacto pertinentes do organismo ou dos organismos responsáveis pelo tratamento de reclamações previstos no artigo 26.º-A. Esta obrigação pode ser cumprida remetendo o passageiro para a lista de organismos responsáveis pelo tratamento de reclamações disponibilizada pela Comissão.

5. Caso o transportador invoque a existência de circunstâncias extraordinárias, informa o passageiro, na sua resposta, das circunstâncias específicas que levaram ao cancelamento ou ao atraso.

6. O ónus da prova relativamente à prestação das informações requeridas aos passageiros incumbe ao transportador e ao operador do terminal.

7. Os detalhes inerentes ao procedimento de tratamento das reclamações devem ser disponibilizados ao público, inclusive às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida, num formato acessível. Estas informações estão disponíveis a bordo dos navios, nos portos, se possível, e nos terminais portuários, pelo menos nas mesmas línguas em que as informações são geralmente disponibilizadas a todos os passageiros. O transportador informa o passageiro, no momento da reserva ou da compra antecipada do bilhete, se for caso disso, dos pormenores do procedimento de tratamento das reclamações.

Artigo 25.º
Designação dos organismos nacionais de execução

1. Cada Estado-Membro designa um ou vários organismos nacionais de execução encarregados da aplicação do presente regulamento no que respeita aos serviços de passageiros e aos cruzeiros provenientes de portos situados no seu território e aos serviços de passageiros provenientes de países terceiros com destino a esses portos.

2. Cada organismo nacional de execução é independente quanto à sua organização, decisões de financiamento, estrutura jurídica e tomada de decisões de qualquer transportador ou operador de terminal ou dos interesses comerciais de outras pessoas ou entidades.

3. Os Estados-Membros informam a Comissão do organismo ou organismos nacionais de execução, bem como das competências desses organismos, incluindo quaisquer alterações das mesmas. A Comissão e os organismos nacionais de execução designados publicam essa informação nos seus sítios Web.

Artigo 26.º
Tarefas de execução

1. O organismo nacional de execução monitoriza de perto o cumprimento do presente regulamento e toma as medidas necessárias para garantir que os direitos dos passageiros sejam respeitados.

2. A monitorização é efetuada em conformidade com o direito da União, e com as normas e regras nacionais aplicáveis. Pode basear-se numa avaliação factual que tenha em conta as reclamações apresentadas pelos passageiros nos termos do artigo 26.º-A, se disponíveis, bem como nas conclusões das anteriores atividades de monitorização realizadas pelos organismos nacionais de execução, nas informações recebidas nos termos do n.º 3 do presente artigo e do artigo 27.º, e ainda noutras fontes de informação relativas à aplicação do presente regulamento no território do respetivo Estado-Membro. As atividades de monitorização podem incluir auditorias, inspeções, entrevistas e a análise de documentos.

3. O organismo nacional de execução pode solicitar aos transportadores, aos vendedores de bilhetes, aos agentes de viagem, aos operadores turísticos ou aos operadores de terminais que facultem documentos e informações pertinentes para o desempenho das suas funções a que se refere o n.º 1. Esses documentos e informações são facultados no prazo de um mês a contar da receção do pedido, salvo disposição em contrário do organismo nacional de execução.

4. No exercício das suas funções, os organismos nacionais de execução têm em conta, se for caso disso, as informações que lhes são apresentadas por um organismo designado para tratar as reclamações nos termos do artigo 26.º-A, n.º 1.

5. No caso de serviços entre dois ou mais Estados-Membros, as atividades de monitorização podem ser realizadas conjuntamente pelos organismos nacionais de execução.

6. Os Estados-Membros asseguram que os respetivos organismos nacionais de execução disponham de poderes suficientes para tomar medidas de execução.

7. Caso um transportador invoque circunstâncias extraordinárias como justificação para recusar o pagamento de uma indemnização ao abrigo do presente regulamento, esse transportador fundamenta a sua argumentação apresentando, a pedido do organismo nacional de execução, todos os elementos de prova necessários.

8. Até 30 de junho de 2030 e, posteriormente, de cinco em cinco anos, os organismos nacionais de execução publicam relatórios sobre as suas atividades, incluindo, se for caso disso, sobre as sanções aplicadas. Esses relatórios são disponibilizados no sítio Web da Agência Europeia da Segurança Marítima.

9. Os transportadores, os agentes de viagens e os operadores turísticos fornecem os respetivos dados de contacto ao organismo ou organismos nacionais de execução dos Estados-Membros em que exercem a sua atividade e devem atualizá-los prontamente sempre que necessário.»;

8) É inserido o seguinte artigo:

«*Artigo 26.º-A*
Reclamações dos passageiros junto dos organismos designados

1. Sem prejuízo do direito dos consumidores de procurarem uma resolução alternativa de litígios nos termos da Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho*, cada Estado-Membro designa um organismo responsável pelo tratamento de reclamações dos passageiros nos termos do presente regulamento ("organismo responsável pelo tratamento de reclamações dos passageiros").

2. Se o organismo responsável pelo tratamento de reclamações dos passageiros for diferente do organismo nacional de execução designado nos termos do artigo 25.º, os Estados-Membros informam a Comissão do organismo responsável pelo tratamento de reclamações dos passageiros. A Comissão e o organismo responsável pelo tratamento de reclamações dos passageiros publicam essas informações nos seus sítios Web.

3. Qualquer passageiro pode apresentar uma reclamação nos termos do direito nacional junto do organismo responsável pelo tratamento de reclamações dos passageiros, ou junto de qualquer outro organismo competente designado por um Estado-Membro, por uma alegada infração ao presente regulamento.

4. O passageiro pode também apresentar uma reclamação, em conformidade com o direito nacional, ao organismo responsável pelo tratamento de reclamações dos passageiros, caso:

   a) A reclamação original apresentada ao transportador ou ao operador de terminal nos termos do artigo 24.º seja rejeitada;

   b) O transportador ou o operador de terminal não responda no prazo de três meses a contar da data em que o passageiro apresentou a reclamação original nos termos do artigo 24.º.

5. O organismo responsável pelo tratamento de reclamações dos passageiros acusa a receção da reclamação no prazo de 14 dias a contar da sua receção. Se o organismo responsável pelo tratamento de reclamações dos passageiros tiver poderes para emitir decisões executórias em casos individuais, dá ao passageiro, num prazo razoável, uma resposta fundamentada à sua reclamação. Se o organismo responsável pelo tratamento de reclamações dos passageiros não dispuser dessa competência, pode emitir um parecer ou uma recomendação sobre a reclamação e informa o passageiro dos meios disponíveis para obter reparação, incluindo o direito de apresentar uma reclamação perante organismos de resolução alternativa de litígios, e informa o passageiro dos prazos aplicáveis.

6. A obrigação prevista no n.º 5 do presente artigo de informar os passageiros sobre o seu direito de procurar obter reparação junto de um organismo de resolução alternativa de litígios pode ser cumprida remetendo-os para a ferramenta interativa que aloja uma lista de entidades de resolução alternativa de litígios notificadas mantida pela Comissão nos termos do artigo 20.º da Diretiva 2013/11/UE ou, se for caso disso, para os pontos de contacto designados para a resolução alternativa de litígios notificados à Comissão nos termos do artigo 24.º da referida diretiva.

7. O procedimento de tratamento de reclamações deve ser disponibilizado, num formato acessível, às pessoas com deficiência ou às pessoas com mobilidade reduzida.

---

* Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Diretiva 2009/22/CE (Diretiva RAL) (JO L 165 de 18.6.2013, p. 63, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj).»;

9) O artigo 27.º passa a ter a seguinte redação:

«*Artigo 27.º*

Troca de informações e cooperação transfronteiriça entre organismos nacionais de execução

1. Sempre que um Estado-Membro designe diferentes organismos nos termos dos artigos 25.º e 26.º-A do presente regulamento, esses organismos garantem o intercâmbio de informações pertinentes entre si, nos termos do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho*, a fim de ajudar o organismo nacional de execução a exercer as suas funções de supervisão e execução e de permitir que o organismo designado para o tratamento de reclamações nos termos do artigo 26.º-A do presente regulamento possa recolher as informações necessárias para a análise das reclamações individuais.

2. Para efeitos de coordenação transfronteiriça, os organismos nacionais de execução dos Estados-Membros trocam informações sobre as respetivas atividades, bem como sobre as práticas em matéria de tomada de decisões e os princípios que presidem à tomada de decisões. A Comissão apoia-os nessa tarefa.

---

* Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados e que revoga a Diretiva 95/46/CE (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados) (JO L 119 de 4.5.2016, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj).»;

10) É inserido o seguinte artigo:

«*Artigo 27.º-A*
Informações sobre suspeitas de práticas de incumprimento

1. A Comissão pode alertar os organismos nacionais de execução sobre suspeitas de práticas específicas de incumprimento das obrigações estabelecidas no presente regulamento por parte de um ou mais transportadores, operadores de terminais, autoridades portuárias, agentes de viagens, operadores turísticos ou vendedores de bilhetes. Se, em conformidade com as suas competências e procedimentos nos termos do direito nacional, o organismo nacional de execução iniciar uma investigação, informa a Comissão, a pedido desta, das suas conclusões.

2. O n.º 1 aplica-se sem prejuízo da independência operacional dos organismos nacionais de execução.»;

11) O artigo 28.º passa a ter a seguinte redação:

«*Artigo 28.º*
Sanções

1. Os Estados-Membros estabelecem as regras relativas às sanções aplicáveis em caso de violação do disposto no presente regulamento e tomam todas as medidas necessárias para garantir a sua aplicação. As sanções previstas devem ser efetivas, proporcionadas e dissuasivas. Os Estados-Membros notificam a Comissão dessas regras e dessas medidas e também, sem demora, de qualquer alteração ulterior.

2. No âmbito da cooperação a que se refere o artigo 27.º, o organismo nacional de execução designado nos termos do artigo 25.º, ou qualquer outra autoridade nacional competente que atue em seu nome pode, a pedido do organismo responsável pelo tratamento de reclamações nos termos do artigo 26.º-A, investigar uma alegada violação do presente regulamento e, se necessário, impor sanções.»;

12) É inserido o seguinte artigo:

«*Artigo 28.º-A*
Comité para os Direitos dos Passageiros

1. A Comissão é assistida pelo comité a que se refere o artigo 38.º do Regulamento (UE) 2021/782 do Parlamento Europeu e do Conselho*.

2. Caso se remeta para o presente número, aplica-se o artigo 4.º do Regulamento (UE) n.º 182/2011.

---

* Regulamento (UE) 2021/782 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 29 de abril de 2021, relativo aos direitos e obrigações dos passageiros dos serviços ferroviários (JO L 172 de 17.5.2021, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj).»;

13) O artigo 29.º passa a ter a seguinte redação:

«*Artigo 29.º*
Relatório

Até … [cinco anos após a data de entrada em vigor do presente regulamento modificativo] 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. O relatório é acompanhado, se necessário, de propostas legislativas adequadas.»;

14) É inserido o seguinte artigo:

«*Artigo 29.º-A*
Revisão das normas de qualidade do serviço

1. Até … [cinco anos a contar da data de entrada em vigor do presente regulamento modificativo], a Comissão procede a uma avaliação exaustiva de todas as normas de qualidade do serviço, no âmbito do primeiro relatório sobre o funcionamento, a execução e os resultados do presente regulamento.

2. Essa avaliação incide, em especial, nos seguintes aspetos:

   a) Os benefícios mensuráveis para os passageiros, em especial as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida, nos termos do presente regulamento, nomeadamente em comparação com as várias normas de qualidade do serviço aplicáveis a outros modos de transporte;

b) A eficácia dessas normas em comparação com outros meios com potencial para alcançar resultados comparáveis para os passageiros, em termos de relação custo-eficácia, proporcionalidade e encargos administrativos suportados pelos intervenientes no mercado e pelas autoridades.

3. Com base nas conclusões da avaliação exaustiva, a Comissão pode, se for caso disso, apresentar uma proposta legislativa para ajustar em conformidade as normas de qualidade do serviço do presente regulamento.»;

15) Os anexos II e III são substituídos pelo texto que consta do anexo II do presente regulamento.

Artigo 4.º

Alteração do Regulamento (UE) n.º 181/2011

O Regulamento (UE) n.º 181/2011 é alterado do seguinte modo:

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

«2. Quando os serviços a que se refere o n.º 1 do presente artigo tenham um percurso previsto de serviço inferior a 250 km, aplicam-se o artigo 4.º, n.º 2, o artigo 9.º, o artigo 10.º, n.º 1, o artigo 13.º-A, o artigo 16.º, n.º 1, alínea b), o artigo 16.º, n.º 2, o artigo 17.º, n.ºs 1 e 2, o artigo 24.º, o artigo 25.º, o artigo 25.º-A (na medida em que se referir às informações a que se referem os artigos 24.º e 25.º), os artigos 26.º, 28.º, 29.º e 29.º-A.»;

2) Ao artigo 3.º são aditados os seguintes pontos:

«r) "Cão auxiliar credenciado", um cão especificamente treinado para aumentar a independência e a autodeterminação das pessoas com deficiência, oficialmente credenciado nos termos das regras nacionais aplicáveis, caso essas regras existam;

s) "Formato acessível": um formato que dá a uma pessoa com deficiência ou a uma pessoa com mobilidade reduzida acesso a todas as informações pertinentes, inclusive através da concessão a essa pessoa de acesso tão praticável e confortável como o de uma pessoa sem deficiência ou incapacidade, e que preenche os requisitos de acessibilidade definidos nos termos do direito da União aplicável, nomeadamente da Diretiva (UE) 2019/882 do Parlamento Europeu e do Conselho*.

---

* Diretiva (UE) 2019/882 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 17 de abril de 2019, relativa aos requisitos de acessibilidade dos produtos e serviços (JO L 151 de 7.6.2019, p. 70, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj).»;

3) É inserido o seguinte artigo:

«*Artigo 13.º-A*

Normas de qualidade do serviço em matéria de assistência

Os transportadores que não sejam considerados pequenas ou médias empresas na aceção do anexo da Recomendação 2003/361/CE da Comissão* e, se for caso disso, os organismos gestores dos terminais a que se refere o artigo 12.º do presente regulamento estabelecem e disponibilizam ao público, inclusive num formato acessível, normas de qualidade do serviço em matéria de assistência às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida que abranjam, pelo menos, os aspetos enumerados no anexo III do presente regulamento.

Os transportadores e os organismos gestores dos terminais referidos no primeiro parágrafo monitorizam o seu próprio desempenho em conformidade com essas normas e, mediante pedido, fornecem ao organismo ou organismos nacionais de execução informações sobre esse desempenho. Com vista à avaliação pela Comissão das normas de qualidade do serviço nos termos do artigo 32.º-A, os transportadores e, se for caso disso, os organismos gestores dos terminais fornecem à Comissão, a pedido desta, informações sobre esse desempenho durante os primeiros cinco anos a contar de … [data de entrada em vigor do presente regulamento modificativo].

---

* Recomendação 2003/361/CE da Comissão, de 6 de maio de 2003, relativa à definição de micro, pequenas e médias empresas (JO L 124 de 20.5.2003, p. 36, ELI: http://data.europa.eu/eli/reco/2003/361/oj).»;

4) É inserido o seguinte artigo:

«*Artigo 19.º-A*
Apresentação de pedidos de reembolso e de indemnização

1. A Comissão adota um ato de execução que estabeleça um formulário comum para a apresentação de pedidos de reembolso e de indemnização nos termos do artigo 19.º ("formulário comum"). Esse formulário comum deve ser concebido num formato acessível. A Comissão disponibiliza o formulário comum no seu sítio Web em todas as línguas oficiais da União. O referido ato de execução é adotado pelo procedimento consultivo a que se refere o artigo 31.º-A, n.º 2.

2. Na sequência de perturbações da viagem, os transportadores fornecem aos passageiros, sempre que possível e sem demora injustificada, o formulário comum a que se refere o n.º 1, ou uma ligação que permita o acesso direto a esse formulário.

3. O requisito estabelecido no n.º 2 não se aplica aos transportadores que utilizem outros meios de comunicação que permitam aos passageiros solicitar o reembolso ou a indemnização, como o formulário eletrónico do próprio transportador disponibilizado no seu sítio Web, um formulário em papel ou uma aplicação móvel, desde que esses meios ofereçam, num formato acessível, a escolha e as informações indicadas no formulário comum e estejam disponíveis, pelo menos, na língua da reserva.

4. Os passageiros têm o direito de apresentar os seus pedidos de reembolso ou de indemnização utilizando o formulário fornecido pelo transportador nos termos dos n.ºs 2 ou 3, ou por outros meios. Os transportadores não podem rejeitar um pedido com fundamento no facto de o passageiro não ter utilizado o formulário comum ou o formulário previsto nos termos do n.º 3, ou de o passageiro ter enviado o formulário por outros meios que não meios eletrónicos.

   Os passageiros têm o direito de apresentar o seu pedido, pelo menos, na língua da reserva.

   Se o pedido não for suficientemente preciso, o transportador solicita ao passageiro que clarifique ou complete esse pedido. Se as informações adicionais solicitadas estiverem fora do âmbito das informações normalizadas abrangidas pelo formulário comum, o transportador fundamenta o seu pedido.

5. Sem prejuízo dos n.ºs 2 e 3, os transportadores disponibilizam nos seus sítios Web informações claras sobre os diferentes meios eletrónicos que permitem aos passageiros solicitar o reembolso ou a indemnização, como um endereço de correio eletrónico, formulários eletrónicos ou aplicações móveis. Quando os passageiros apresentam o seu pedido por via eletrónica, recebem uma confirmação eletrónica como prova de que tais pedidos foram apresentados.»;

5) No artigo 20.º, o n.º 1 passa a ter a seguinte redação:

«1. Em caso de cancelamento ou de atraso na partida de um serviço regular, os passageiros que partem dos terminais são informados da situação, e dos seus direitos de passageiro ao abrigo do presente regulamento, pelo transportador ou, se for caso disso, pelo organismo gestor do terminal logo que possível e, em todo o caso, o mais tardar 30 minutos após a hora de partida programada, e da hora prevista de partida logo que essa informação esteja disponível.»;

6) O artigo 24.º passa a ter a seguinte redação:

«*Artigo 24.º*
Direito a informações sobre a viagem

Os transportadores e os organismos gestores dos terminais devem prestar, dentro das respetivas esferas de competência, informações adequadas aos passageiros durante toda a viagem, num formato acessível e nas mesmas línguas em que as informações são geralmente disponibilizadas a todos os passageiros. Essas informações devem ser comunicadas por meios eletrónicos, sempre que tecnicamente possível.»;

7) No artigo 25.º, o n.º 1 passa a ter a seguinte redação:

«1. Ao venderem bilhetes para serviços de autocarro, os transportadores e os organismos gestores dos terminais asseguram, nas áreas da sua competência, que são facultados aos passageiros as seguintes informações:

a) Informações adequadas e compreensíveis sobre os seus direitos e obrigações nos termos do presente regulamento;

b) Os dados de contacto dos transportadores ou, se for caso disso, dos organismos gestores dos terminais;

c) Os dados de contacto do organismo ou organismos de aplicação designados pelos Estados-Membros nos termos do artigo 28.º, n.º 1.

As informações a que se refere o primeiro parágrafo são igualmente prestadas por via eletrónica, se tal for tecnicamente possível e viável, inclusive nos terminais e, se aplicável, na internet. A pedido de uma pessoa com deficiência ou de uma pessoa com mobilidade reduzida, essas informações são prestadas num formato acessível. »;

8) É inserido o seguinte artigo:

«*Artigo 25.º-A*
Meios de comunicação com os passageiros

As informações a que se referem os artigos 20.º, 24.º e 25.º, n.º 1, são disponibilizadas por meios eletrónicos, sempre que tecnicamente possível, e num formato acessível.

Caso sejam prestadas informações por meios eletrónicos, os transportadores, os organismos gestores dos terminais, os vendedores de bilhetes, os agentes de viagens e os operadores turísticos asseguram que toda a correspondência escrita, incluindo a data e a hora dessa correspondência, possa ser conservada para referência futura. O ónus da prova relativamente à prestação das informações necessárias aos passageiros incumbe aos transportadores, aos organismos gestores dos terminais, aos vendedores de bilhetes e aos agentes de viagens. Todos os meios de comunicação devem permitir ao passageiro estabelecer um contacto rápido e uma comunicação eficaz com eles.»;

9) O artigo 26.º passa a ter a seguinte redação:

«*Artigo 26.º*
Reclamações junto dos transportadores ou dos organismos gestores dos terminais

1. Todos os transportadores e organismos gestores dos terminais estabelecem um mecanismo para tratamento das reclamações relativas aos direitos e obrigações estabelecidos pelo presente regulamento dentro das respetivas esferas de competências.

2. Os passageiros podem apresentar uma reclamação a qualquer transportador ou organismo gestor dos terminais relacionada com as respetivas esferas de competências através do mecanismo a que se refere o n.º 1. Tal reclamação é apresentada no prazo de dois meses a contar da data da prestação do serviço ou da data em que o serviço devia ter sido prestado.

3. No prazo de sete dias úteis a contar da receção da reclamação, o destinatário confirma a receção da reclamação ao passageiro. O destinatário dá resposta fundamentada no prazo de um mês a contar da receção da reclamação, ou, em casos devidamente justificados, informa o passageiro de que irá receber uma resposta definitiva, o mais tardar, no prazo de três meses a contar da data da receção da reclamação.

4. A resposta definitiva contém igualmente os dados de contacto pertinentes do organismo ou dos organismos responsáveis pelo tratamento de reclamações previstos no artigo 29.º-A. Esta obrigação pode ser cumprida remetendo o passageiro para a lista de organismos responsáveis pelo tratamento de reclamações disponibilizada pela Comissão.

5. O ónus da prova relativamente à prestação das informações requeridas aos passageiros incumbe ao transportador ou ao organismo gestor do terminal.

6. Os detalhes inerentes ao procedimento de tratamento das reclamações devem ser disponibilizados ao público, inclusive às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida, num formato acessível. Estas informações estão disponíveis, pelo menos, nas mesmas línguas em que as informações são geralmente disponibilizadas a todos os passageiros. O transportador informa o passageiro, no momento da reserva ou da compra antecipada do bilhete, se for caso disso, dos pormenores do procedimento de tratamento das reclamações.»;

10) O artigo 27.º é suprimido;

11) Os artigos 28.º e 29.º passam a ter a seguinte redação:

«*Artigo 28.º*
Designação dos organismos nacionais de execução

1. Cada Estado-Membro designa um ou vários organismos nacionais de execução responsáveis pela execução do presente regulamento no que respeita aos serviços regulares provenientes de pontos situados no seu território e aos serviços regulares provenientes de países terceiros com destino a esses pontos.

2. Cada organismo nacional de execução é independente quanto à sua organização, decisões de financiamento, estrutura jurídica e tomadas de decisão de qualquer transportador, operador turístico, organismo gestor do terminal ou de interesses comerciais de outras pessoas ou entidades.

3. Os Estados-Membros informam a Comissão dos organismos nacionais de execução designados em conformidade com o presente artigo e das competências desses organismos, incluindo quaisquer alterações das mesmas. A Comissão e os organismos nacionais de execução designados publicam essas informações nos seus sítios Web.

Artigo 29.º
Tarefas de execução

1. O organismo nacional de execução monitoriza de perto o cumprimento do presente regulamento e toma as medidas necessárias para garantir que os direitos dos passageiros sejam respeitados.

2. A monitorização é efetuada em conformidade com o direito da União, e com as normas e regras nacionais aplicáveis. Pode basear-se numa avaliação factual que tenha em conta as reclamações apresentadas pelos passageiros nos termos do artigo 29.º-A, se disponíveis, bem como nas conclusões das anteriores atividades de monitorização realizadas pelos organismos nacionais de execução, nas informações recebidas nos termos do n.º 3 do presente artigo e do artigo 30.º, e ainda noutras fontes de informação relativas à aplicação do presente regulamento no território do respetivo Estado-Membro. As atividades de monitorização podem incluir auditorias, inspeções, entrevistas e a análise de documentos.

3. Os organismos nacionais de execução podem solicitar aos transportadores, aos operadores turísticos e aos organismos gestores de terminais que facultem documentos e informações pertinentes para o desempenho das funções a que se refere o n.º 1. Esses documentos e informações são facultados no prazo de um mês a contar da receção do pedido, salvo disposição em contrário do organismo nacional de execução.

4. No exercício das suas funções, os organismos nacionais de execução têm em conta, se for caso disso, as informações que lhes são apresentadas por um organismo designado para tratar as reclamações nos termos do artigo 29.º-A, n.º 1.

5. No caso de serviços entre dois ou mais Estados-Membros, as atividades de monitorização podem ser realizadas conjuntamente pelos organismos nacionais de execução.

6. Os Estados-Membros asseguram que os respetivos organismos nacionais de execução disponham de poderes suficientes para tomar medidas de execução.

7. Até 30 de junho de 2030 e, posteriormente, de cinco em cinco anos, os organismos nacionais de execução publicam relatórios sobre as suas atividades, incluindo, se for caso disso, sobre as sanções aplicadas.»;

12) É inserido o seguinte artigo:

«*Artigo 29.º-A*
Reclamações dos passageiros junto dos organismos designados

1. Sem prejuízo do direito dos consumidores de procurarem uma resolução alternativa de litígios nos termos da Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho*, cada Estado-Membro designa um organismo responsável pelo tratamento de reclamações dos passageiros nos termos do presente regulamento ("organismo responsável pelo tratamento de reclamações dos passageiros").

2. Se o organismo responsável pelo tratamento de reclamações dos passageiros for diferente do organismo nacional de execução designado nos termos do artigo 28.º, os Estados-Membros informam a Comissão do organismo responsável pelo tratamento de reclamações dos passageiros. A Comissão e o organismo responsável pelo tratamento de reclamações dos passageiros publicam essas informações nos seus sítios Web.

3. Qualquer passageiro pode apresentar uma reclamação nos termos do direito nacional junto do organismo responsável pelo tratamento de reclamações dos passageiros, ou junto de qualquer outro organismo competente designado por um Estado-Membro, por alegada infração ao presente regulamento.

4. O passageiro pode também apresentar uma reclamação, em conformidade com o direito nacional, ao organismo responsável pelo tratamento de reclamações dos passageiros, caso:

   a) A reclamação original apresentada ao transportador ou ao organismo gestor do terminal nos termos do artigo 26.º seja rejeitada; ou

   b) O transportador ou o organismo gestor do terminal não responda no prazo de três meses a contar da data em que o passageiro apresentou a reclamação original nos termos do artigo 26.º.

5. O organismo responsável pelo tratamento de reclamações dos passageiros acusa a receção da reclamação no prazo de duas semanas a contar da sua receção. Se o organismo responsável pelo tratamento de reclamações dos passageiros tiver poderes para emitir decisões executórias em casos individuais, dá ao passageiro, num prazo razoável, uma resposta fundamentada à sua reclamação. Se o organismo responsável pelo tratamento de reclamações dos passageiros não dispuser dessa competência, pode emitir um parecer ou uma recomendação sobre a reclamação, e informa o passageiro sobre os meios disponíveis para obter reparação, incluindo o direito do passageiro de apresentar uma reclamação perante organismos de resolução alternativa de litígios, e deve informar o passageiro dos prazos aplicáveis.

6. A obrigação prevista no n.º 5 do presente artigo de informar os passageiros sobre o seu direito de procurar obter reparação junto de um organismo de resolução alternativa de litígios pode ser cumprida remetendo-os para a ferramenta interativa que aloja uma lista de entidades de resolução alternativa de litígios notificadas mantida pela Comissão nos termos do artigo 20.º da Diretiva 2013/11/UE ou, se for caso disso, para os pontos de contacto designados para a resolução alternativa de litígios notificados à Comissão nos termos do artigo 24.º da referida diretiva.

7. O procedimento de tratamento de reclamações deve ser disponibilizado, num formato acessível, a pessoas com deficiência e a pessoas com mobilidade reduzida.

---

* Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Diretiva 2009/22/CE (Diretiva RAL) (JO L 165 de 18.6.2013, p. 63, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj).»;

13) O artigo 30.º passa a ter a seguinte redação:

«*Artigo 30.º*

Troca de informações e cooperação transfronteiriça entre organismos nacionais de execução

1. Sempre que um Estado-Membro designe diferentes organismos nos termos dos artigos 28.º e 29.º-A do presente regulamento, esses organismos garantem o intercâmbio de informações pertinentes entre si, nos termos do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho*, a fim de ajudar o organismo nacional de execução a exercer as suas funções de supervisão e execução e de permitir que o organismo designado para o tratamento das reclamações nos termos do artigo 29.º-A do presente regulamento possa recolher as informações necessárias para a análise das reclamações individuais.

2. Para efeitos de coordenação transfronteiriça, os organismos nacionais de execução dos Estados-Membros trocam informações sobre as respetivas atividades, bem como sobre as práticas em matéria de tomada de decisões e os princípios que presidem à tomada de decisões. A Comissão apoia-os nessa tarefa.

---

* Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados e que revoga a Diretiva 95/46/CE (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados) (JO L 119 de 4.5.2016, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj).»;

14) É inserido o seguinte artigo:

«*Artigo 30.º-A*
Informações sobre suspeitas de práticas de incumprimento

1. A Comissão pode alertar os organismos nacionais de execução sobre suspeitas de práticas específicas de incumprimento das obrigações estabelecidas no presente regulamento por parte de um ou mais transportadores, organismos gestores dos terminais, vendedores de bilhetes, agentes de viagens ou operadores turísticos. Se, em conformidade com as suas competências e procedimentos nos termos do direito nacional, o organismo nacional de execução iniciar uma investigação, informa a Comissão, a pedido desta, das suas conclusões.

2. O n.º 1 aplica-se sem prejuízo da independência operacional dos organismos nacionais de execução.»;

15) O artigo 31.º passa a ter a seguinte redação:

«*Artigo 31.º*
Sanções

1. Os Estados-Membros estabelecem as regras relativas às sanções aplicáveis em caso de violação do disposto no presente regulamento e tomam todas as medidas necessárias para garantir a sua aplicação. As sanções previstas devem ser efetivas, proporcionadas e dissuasivas. Os Estados-Membros notificam a Comissão dessas regras e dessas medidas e também, sem demora, de qualquer alteração ulterior.

2. No âmbito da cooperação a que se refere o artigo 30.º, o organismo nacional de execução, designado nos termos do artigo 28.º, ou qualquer outra autoridade nacional competente que atue em seu nome pode, a pedido do organismo designados nos termos do artigo 29.º-A, investigar uma alegada violação do presente regulamento e, se necessário, impor sanções.»;

16) É inserido o seguinte artigo:

«*Artigo 31.º-A*
Comité para os Direitos dos Passageiros

1. A Comissão é assistida pelo comité a que se refere o artigo 38.º do Regulamento (UE) 2021/782 do Parlamento Europeu e do Conselho*.

2. Caso se remeta para o presente número, aplica-se o artigo 4.º do Regulamento (UE) n.º 182/2011 do Parlamento Europeu e do Conselho**.

---

* Regulamento (UE) 2021/782 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 29 de abril de 2021, relativo aos direitos e obrigações dos passageiros dos serviços ferroviários (JO L 172 de 17.5.2021, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj).

** Regulamento (UE) n.º 182/2011 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de fevereiro de 2011, que estabelece as regras e os princípios gerais relativos aos mecanismos de controlo pelos Estados-Membros do exercício das competências de execução pela Comissão (JO L 55 de 28.2.2011, p. 13, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2011/182/oj).»;

17) O artigo 32.º passa a ter a seguinte redação:

«*Artigo 32.º*
Relatório

Até … [cinco anos após a data de entrada em vigor do presente regulamento modificativo] 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. O relatório é acompanhado, se necessário, de propostas legislativas adequadas.»;

18) É inserido o seguinte artigo:

«*Artigo 32.º-A*
Revisão das normas de qualidade do serviço

1. Até … [cinco anos a contar da data de entrada em vigor do presente regulamento modificativo], a Comissão procede a uma avaliação exaustiva de todas as normas de qualidade do serviço, no âmbito do primeiro relatório sobre o funcionamento, a execução e os resultados do presente regulamento.

2. Essa avaliação incide, em especial, nos seguintes aspetos:

   a) Os benefícios mensuráveis para os passageiros, em especial as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida, nos termos do presente regulamento, nomeadamente em comparação com as várias normas de qualidade do serviço aplicáveis a outros modos de transporte;

b) A eficácia dessas normas em comparação com outros meios com potencial para alcançar resultados comparáveis para os passageiros, em termos de relação custo-eficácia, proporcionalidade e encargos administrativos suportados pelos intervenientes no mercado e pelas autoridades.

3. Com base nas conclusões da avaliação exaustiva, a Comissão pode, se for caso disso, apresentar uma proposta legislativa para ajustar em conformidade as normas de qualidade do serviço do presente regulamento.»;

19) O texto que consta do anexo III do presente regulamento é aditado ao Regulamento (UE) n.º 181/2011 como anexo III.

Artigo 5.º

Alteração do Regulamento (UE) 2021/782

O Regulamento (UE) 2021/782 é alterado do seguinte modo:

1) Ao artigo 3.º são aditados os seguintes pontos:

«23) "Cão auxiliar credenciado", um cão especificamente treinado para aumentar a independência e a autodeterminação das pessoas com deficiência, oficialmente credenciado nos termos das regras nacionais aplicáveis, caso essas regras existam.

24) "Formato acessível", um formato que dá a uma pessoa com deficiência ou a uma pessoa com mobilidade reduzida acesso a todas as informações pertinentes, inclusive através da concessão a essa pessoa de acesso tão praticável e confortável como o de uma pessoa sem deficiência ou incapacidade, e que preenche os requisitos de acessibilidade definidos nos termos do direito da União aplicável, nomeadamente a Diretiva (UE) 2019/882 do Parlamento Europeu e do Conselho[*].

---

[*] Diretiva (UE) 2019/882 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 17 de abril de 2019, relativa aos requisitos de acessibilidade dos produtos e serviços (JO L 151 de 7.6.2019, p. 70, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj).»;

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

«*Artigo 8.º*

Obrigação de prestar informações relativamente à descontinuação de serviços

As empresas ferroviárias ou, se for caso disso, as autoridades competentes responsáveis por um contrato público de serviço ferroviário publicam pelos meios adequados, inclusive num formato acessível, e antes da respetiva aplicação, as decisões de descontinuar serviços quer permanentemente quer temporariamente.»;

3) No artigo 9.º, o n.º 3 passa a ter a seguinte redação:

«3. As informações a que se referem os n.ºs 1 e 2 devem ser facultadas no formato mais adequado, se possível com base em informações de viagem em tempo real, inclusive fazendo uso das tecnologias de comunicação adequadas. Deve ser dada particular atenção à necessidade de assegurar que as informações sejam facultadas num formato acessível.»;

4) O artigo 20.º é alterado do seguinte modo:

a) No n.º 2, a alínea b) passa a ter a seguinte redação:

«b) Alojamento em hotel ou outro tipo de alojamento, e transporte entre a estação ferroviária e o alojamento, nos casos em que seja necessária uma estadia de uma ou mais noites, ou em que seja necessário prolongar uma estadia, se e onde, na prática, houver condições para tal. Nos casos em que a estadia seja necessária devido às circunstâncias referidas no artigo 19.º, n.º 10, a empresa ferroviária pode limitar a duração do alojamento a um máximo de três noites. Sempre que possível, são tidos em conta os requisitos de acessibilidade das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida, bem como as necessidades dos cães auxiliares credenciados;»;

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

«5. Na aplicação do disposto nos n.ºs 1 a 4, a empresa ferroviária operadora deve dar especial atenção às necessidades das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida, bem como dos seus acompanhantes e de cães auxiliares credenciados.»;

5) O artigo 22.º é alterado do seguinte modo:

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

«1. Se tal lhes for pedido, o gestor de estações, a empresa ferroviária, o vendedor de bilhetes ou o operador turístico prestam às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida informações, inclusive num formato acessível, sobre a acessibilidade da estação e das instalações associadas e dos serviços ferroviários e sobre as condições de acesso do material circulante, com base nas regras de acesso a que se refere o artigo 21.º, n.º 1, e informam-nas sobre as condições a bordo.»;

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

«3. No caso das estações sem pessoal de atendimento, as empresas ferroviárias e os gestores de estações devem assegurar que informações facilmente disponíveis, nomeadamente num formato acessível, sejam afixadas de acordo com as regras de acesso a que se refere o artigo 21.º, n.º 1, no que respeita às estações mais próximas dotadas de pessoal de atendimento e no que respeita à assistência às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida.»;

6) No artigo 23.º, n.º 1, a alínea c) passa a ter a seguinte redação:

«c) É-lhes permitido serem acompanhadas por um cão auxiliar credenciado, nos termos do direito nacional aplicável;»;

7) O artigo 25.º é alterado do seguinte modo:

a) O título passa a ter a seguinte redação:

«*Artigo 25.º*
Indemnização pelo equipamento de mobilidade, dispositivos de assistência e cães auxiliares credenciados»;

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

«1. Se causarem a perda ou danos a equipamento de mobilidade, incluindo cadeiras de rodas, ou a dispositivos de assistência, ou a perda ou lesões a cães auxiliares credenciados utilizados por pessoas com deficiência ou por pessoas com mobilidade reduzida, as empresas ferroviárias ou os gestores de estações são responsáveis por essas perdas, danos ou lesões, e devem pagar uma indemnização sem demora injustificada. Essa indemnização deve incluir:

a) O custo de substituição ou reparação do equipamento de mobilidade ou dos dispositivos de assistência extraviados ou danificados;

b) O custo de substituição ou de tratamento da lesão de um cão auxiliar credenciado que tenha sido perdido ou ferido; e

c) Custos razoáveis de substituição temporária de equipamento de mobilidade, dispositivos de assistência ou cães auxiliares credenciados, caso essa substituição não seja fornecida pela empresa ferroviária ou pelo gestor da estação nos termos do n.º 2.»;

8) O artigo 28.º é alterado do seguinte modo:

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

«3. Os detalhes inerentes ao procedimento de tratamento das queixas devem ser acessíveis ao público, inclusive às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida, num formato acessível. Tais informações são disponibilizadas pelo menos nas línguas oficiais do Estado-Membro em que a empresa ferroviária opere.»;

b) É inserido o seguinte número:

«3-A. Se a empresa ferroviária invocar a isenção do pagamento de indemnização prevista no artigo 19.º, n.º 10, deve, na sua resposta, informar o passageiro das circunstâncias específicas que causaram o atraso, a perda de correspondência ou a supressão.»;

9) O artigo 30.º passa a ter a seguinte redação:

«*Artigo 30.º*
Informação dos passageiros sobre os seus direitos

1. Ao venderem bilhetes para viagens ferroviárias, as empresas ferroviárias, os gestores de estações, os vendedores de bilhetes e os operadores turísticos informam os passageiros dos seus direitos e obrigações ao abrigo do presente regulamento. A fim de darem cumprimento a este dever de informação, podem utilizar uma síntese do presente regulamento, preparada pela Comissão em todas as línguas oficiais da União e que lhes seja disponibilizada. Fornecem essas informações em papel ou em formato eletrónico, ou por quaisquer outros meios, inclusive num formato acessível. Especificam onde tal informação pode ser obtida em caso de supressão, perda de correspondência ou atraso considerável.

2. As empresas ferroviárias e os gestores de estações devem informar os passageiros de maneira adequada, inclusive num formato acessível, nas estações, a bordo do comboio e nos seus sítios Web, sobre os seus direitos e obrigações nos termos do presente regulamento e sobre o modo de contactar o organismo ou organismos designados pelos Estados-Membros nos termos do artigo 31.º.»;

10) É inserido o seguinte artigo:

«*Artigo 30.º-A*
Meios de comunicação com os passageiros

Caso sejam prestadas informações abrangidas pelo presente regulamento aos passageiros por meios de comunicação eletrónicos, as empresas ferroviárias, os gestores de estações, os vendedores de bilhetes e os operadores turísticos asseguram que toda a correspondência escrita, incluindo a data e a hora dessa correspondência, possa ser conservada para referência futura. O ónus da prova relativamente à prestação das informações necessárias aos passageiros incumbe às empresas ferroviárias, aos gestores de estações e aos vendedores de bilhetes. Todos os meios de comunicação devem permitir ao passageiro estabelecer um contacto rápido e uma comunicação eficaz com eles.»;

11) No artigo 32.º, são inseridos os seguintes números:

«2-A. Os Estados-Membros asseguram que os respetivos organismos nacionais de execução disponham de poderes suficientes para tomar medidas de execução.

2-B. Caso a empresa ferroviária invoque a isenção do pagamento de indemnização prevista no artigo 19.º, n.º 10, apresenta, a pedido do organismo nacional de execução, provas adequadas dessa isenção.»;

12) É inserido o seguinte artigo:

«*Artigo 34.º-A*
Informações sobre suspeitas de práticas de incumprimento

1. A Comissão pode alertar os organismos nacionais de execução sobre suspeitas de práticas específicas de incumprimento das obrigações estabelecidas no presente regulamento por uma ou mais empresas ferroviárias, gestores de infraestrutura, gestores de estações, vendedores de bilhetes ou operadores turísticos. Se, em conformidade com as suas competências e procedimentos nos termos do direito nacional, o organismo nacional de execução iniciar uma investigação, informa a Comissão, a pedido desta, das suas conclusões.

2. O n.º 1 aplica-se sem prejuízo da independência operacional dos organismos nacionais de execução.»;

13) No artigo 38.º, o n.º 2 passa a ter a seguinte redação:

«2. Caso se remeta para o presente número, aplica-se o artigo 4.º do Regulamento (UE) n.º 182/2011.»;

14) O artigo 39.º passa a ter a seguinte redação:

«*Artigo 39.º*
Relatório

Até … [cinco anos após a data de entrada em vigor do presente regulamento modificativo] 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. O relatório é acompanhado, se necessário, de propostas legislativas adequadas.»;

15) É inserido o seguinte artigo:

«*Artigo 39.º-A*
Revisão das normas de qualidade do serviço

1. Até … [cinco anos a contar da data de entrada em vigor do presente regulamento modificativo], a Comissão procede a uma avaliação exaustiva de todas as normas de qualidade do serviço, no âmbito do primeiro relatório sobre o funcionamento, a execução e os resultados do presente regulamento.

2. Essa avaliação incide, em especial, nos seguintes aspetos:

a) Os benefícios mensuráveis para os passageiros, em especial as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida, nos termos do presente regulamento, nomeadamente em comparação com as várias normas de qualidade do serviço aplicáveis a outros modos de transporte;

b) A eficácia dessas normas em comparação com outros meios com potencial para alcançar resultados comparáveis para os passageiros, em termos de relação custo-eficácia, proporcionalidade e encargos administrativos suportados pelos intervenientes no mercado e pelas autoridades.

3. Com base nas conclusões da avaliação exaustiva, a Comissão pode, se for caso disso, apresentar uma proposta legislativa para ajustar em conformidade as normas de qualidade do serviço do presente regulamento.»;

Artigo 6.º

Entrada em vigor e aplicação

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 23 de outubro de 2027.

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

Feito em …, em

Pelo Parlamento Europeu	*Pelo Conselho*
A Presidente	*O Presidente/A Presidente*

ANEXO I

«ANEXO I

Assistência sob a responsabilidade das entidades gestoras aeroportuárias

Assistência e disposições necessárias para que as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida possam:

– comunicar a sua chegada a um aeroporto e o seu pedido de assistência nos pontos designados no interior e no exterior dos terminais a que se refere o artigo 5.º,

– deslocar-se de um ponto designado para o balcão de registo,

– proceder ao registo pessoal e da bagagem,

– deslocar-se do balcão de registo para a aeronave, incluindo a passagem pelo controlo de fronteiras e os procedimentos aduaneiros e de segurança,

– embarcar na aeronave, com a disponibilização de elevadores, cadeiras de rodas ou outra forma de assistência necessária, conforme adequado,

– deslocar-se da porta da aeronave para os seus lugares,

– arrumar e retirar a bagagem da aeronave,

– deslocar-se dos seus lugares para a porta da aeronave,

– desembarcar da aeronave, com a disponibilização de elevadores, cadeiras de rodas ou outra forma de assistência necessária, conforme adequado,

– deslocar-se da aeronave para a zona de recolha de bagagem e levantar a bagagem, incluindo a passagem pelo controlo de fronteiras e os procedimentos aduaneiros,

– deslocar-se da zona de recolha de bagagem para um ponto designado,

– apanhar voos de ligação, quando estão em trânsito, com assistência no ar, a bordo e em terra, no interior e exterior dos terminais, conforme necessário,

– aceder às instalações sanitárias, se solicitado.

Caso uma pessoa com deficiência ou uma pessoa com mobilidade reduzida seja assistida por um acompanhante, este deve, se solicitado, ser autorizado a prestar a assistência necessária no aeroporto e durante o embarque e o desembarque.

Assistência em terra a todo o equipamento de mobilidade necessário, incluindo cadeiras de rodas elétricas, sujeita à condição de pré-aviso de 48 horas e a eventuais limitações de espaço a bordo da aeronave, bem como à aplicação da legislação relevante relativa a mercadorias perigosas.

Substituição temporária de equipamento de mobilidade danificado ou extraviado, embora não necessariamente por equipamento absolutamente idêntico.

Procedimento de reclamação e indemnização por danos ou perda de equipamento de mobilidade.

Assistência em terra a cães auxiliares credenciados, se for caso disso.

Comunicação, em formatos acessíveis, das informações necessárias para embarcar nos voos, incluindo:

– orientações gerais sobre o tempo mínimo de apresentação nos pontos de encontro designados dentro do terminal e sobre o tempo mínimo de ligação entre terminais,

– disposições de segurança aplicadas,

– acessibilidade do terminal.

ANEXO II

Assistência prestada pelas transportadoras aéreas

Transporte de cães auxiliares credenciados na cabina, nos termos da regulamentação nacional. Transporte de equipamento de mobilidade, incluindo procedimentos de reclamação e indemnização por danos ou perda desse equipamento.

Além do equipamento médico, transporte de um máximo de duas peças de equipamento de mobilidade por pessoa com deficiência ou por pessoa com mobilidade reduzida, incluindo cadeiras de rodas elétricas (sujeito à condição de pré-aviso de 48 horas e a eventuais limitações de espaço a bordo da aeronave, bem como à aplicação da legislação relevante relativa a mercadorias perigosas).

Comunicação, em formatos acessíveis, das informações essenciais relacionadas com um voo, nomeadamente:

– a acessibilidade das aeronaves,

– as condições em que é exigido um acompanhante,

– as condições em que o serviço de transporte pode ser recusado.

Realização de todos os esforços razoáveis para que a atribuição dos lugares se efetue de forma a satisfazer as necessidades das pessoas com deficiência ou das pessoas com mobilidade reduzida, mediante pedido e sob reserva das prescrições de segurança e da disponibilidade.

Assistência na deslocação às instalações sanitárias, se solicitado.

Caso uma pessoa com deficiência ou uma pessoa com mobilidade reduzida seja assistida por um acompanhante, a transportadora aérea envidará todos os esforços razoáveis para atribuir ao acompanhante um lugar próximo dessa pessoa com deficiência ou dessa pessoa com mobilidade reduzida.».

ANEXO II

«ANEXO II

Assistência nos portos, nomeadamente no embarque e no desembarque,
a que se referem os artigos 10.º E 13.º

1. Assistência e disposições necessárias para que as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida possam:

– comunicar a sua chegada a um terminal portuário ou, se possível, a um porto e apresentar o seu pedido de assistência,

– deslocar-se de um local de entrada para o balcão de registo, caso exista, ou para o navio,

– proceder ao registo pessoal e da bagagem, se necessário,

– deslocar-se do balcão de registo, caso exista, para o navio, atravessando os pontos de controlo de fronteiras e de segurança,

– embarcar no navio, com a disponibilização de elevadores, cadeiras de rodas ou outra forma de assistência necessária, conforme adequado,

– deslocar-se do posto de embarque até ao seu lugar,

– arrumar e retirar a bagagem do navio,

– deslocar-se do seu lugar para o posto de desembarque,

– desembarcar do navio, com a disponibilização de elevadores, cadeiras de rodas ou outra forma de assistência necessária, conforme adequado,

– recuperar a bagagem, se necessário, e atravessar os pontos de controlo de fronteiras e aduaneiro,

– deslocar-se da zona de recolha de bagagem ou do local de desembarque para um ponto designado de saída,

– se necessário, deslocar-se até às instalações sanitárias (caso existam).

2. Caso uma pessoa com deficiência ou uma pessoa com mobilidade reduzida seja assistida por um acompanhante, este deve, se solicitado, ser autorizado a prestar a assistência necessária no porto e durante o embarque e o desembarque.

3. Manuseamento de todo o equipamento de mobilidade necessário, incluindo cadeiras de rodas elétricas.

4. Substituição temporária do equipamento de mobilidade danificado ou extraviado por outro que constitua uma alternativa adequada.

5. Procedimento de reclamação e indemnização por danos ou perda de equipamento de mobilidade.

6. Assistência em terra a cães auxiliares credenciados, se for caso disso.

7. Comunicação, em formatos acessíveis, das informações necessárias para o embarque e o desembarque, nomeadamente:

– orientações gerais sobre o tempo mínimo de apresentação nos pontos de encontro designados dentro do porto e sobre o tempo mínimo de ligação entre terminais portuários,

– disposições de segurança aplicadas,

– acessibilidade do terminal.

ANEXO III

Assistência a bordo dos navios a que se referem os artigos 10.º E 13.º

1. Transporte de cães auxiliares credenciados a bordo do navio, nos termos da regulamentação nacional.

2. Transporte de equipamento médico e do equipamento de mobilidade necessário à pessoa com deficiência ou à pessoa com mobilidade reduzida, incluindo cadeiras de rodas elétricas.

3. Informações sobre procedimentos de reclamação e indemnização por danos ou perda de equipamento.

4. Comunicação, em formatos acessíveis, das informações essenciais relativas a um itinerário e à acessibilidade do meio de transporte.

5. Condições em que o serviço de transporte pode ser recusado.

6. Realização de todos os esforços razoáveis para que a atribuição dos lugares se efetue de forma a satisfazer as necessidades das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida, mediante pedido e sob reserva das prescrições de segurança e da disponibilidade.

7. Se necessária, assistência na deslocação às instalações sanitárias (caso existam).

8. Condições em que é exigido um acompanhante.

9. Caso uma pessoa com deficiência ou uma pessoa com mobilidade reduzida seja assistida por um acompanhante, o transportador deve envidar todos os esforços razoáveis para atribuir ao acompanhante um lugar ou um camarote próximo da pessoa com deficiência que é acompanhada ou da pessoa com mobilidade reduzida que é acompanhada.».

ANEXO III

«ANEXO III

Normas mínimas de qualidade do serviço

para os transportadores e os organismos gestores dos terminais

1. Prestação de informações às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida, de forma transparente, acessível, não discriminatória, eficaz e proporcionada, sobre:

   a) Os seus direitos ao abrigo do presente regulamento;

   b) As disposições e restrições de segurança aplicáveis;

   c) Os requisitos relativos ao transporte de cães auxiliares credenciados;

   d) As condições em que é exigida a presença de um acompanhante (apenas para os transportadores);

   e) A acessibilidade dos autocarros operados (apenas para os transportadores);

   f) A acessibilidade dos terminais (apenas para as entidades gestoras de terminais);

   g) Orientações gerais sobre os horários mínimos de registo e apresentação nos pontos de encontro designados no terminal;

   h) As condições para o transporte de equipamento de mobilidade (apenas para os transportadores).

2. Procedimento de reclamação e indemnização relativamente a danos ou perda de equipamento de mobilidade.

3. Realização de ações de sensibilização e formação em matéria de assistência a pessoas com deficiência.

4. Cooperação com as organizações que representam as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida.

5. Condições em que o serviço de transporte pode ser recusado.».