

Bruxelas, 29 de setembro de 2025
(OR. en)

Dossiê interinstitucional:
2013/0072(COD)

10015/1/25
REV 1

AVIATION 75
CONSOM 98
CODEC 762
PARLNAT

ATOS LEGISLATIVOS E OUTROS INSTRUMENTOS

Assunto: REGULAMENTO DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO que altera o Regulamento (CE) n.º 261/2004 que estabelece regras comuns para a indemnização e a assistência aos passageiros dos transportes aéreos em caso de recusa de embarque e de cancelamento ou atraso considerável dos voos e o Regulamento (CE) n.º 2027/97 relativo à responsabilidade das transportadoras aéreas no transporte de passageiros e respetiva bagagem
- Adotado pelo Conselho em 20 de setembro de 2025

REGULAMENTO (UE) 2025/...
DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO

de ...

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

(Texto relevante para efeitos do EEE)

O PARLAMENTO EUROPEU E O CONSELHO DA UNIÃO EUROPEIA,

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

Tendo em conta a proposta da Comissão Europeia,

Após transmissão do projeto de ato legislativo aos parlamentos nacionais,

Tendo em conta o parecer do Comité Económico e Social Europeu¹,

Após consulta ao Comité das Regiões,

Deliberando de acordo com o processo legislativo ordinário²,

¹ JO C 327 de 12.11.2013, p. 115.

² Posição do Parlamento Europeu de 5 de fevereiro de 2014 (JO C 93 de 24.3.2017, p. 336), e posição do Conselho em primeira leitura de 29 de setembro de 2025 (ainda não publicada no Jornal Oficial). Posição do Parlamento Europeu de ... (ainda não publicada no Jornal Oficial).

Considerando o seguinte:

- (1) O Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho³ e o Regulamento (CE) n.º 2027/97 do Conselho⁴ têm contribuído de forma significativa para a proteção dos direitos dos passageiros dos transportes aéreos em caso de perturbações nos seus planos de viagem devido a recusa de embarque, atrasos consideráveis, cancelamento de voos ou problemas com a bagagem.
- (2) Algumas das lacunas detetadas na aplicação dos direitos estabelecidos nos Regulamentos (CE) n.º 261/2004 e (CE) n.º 2027/97 têm impedido, contudo, a realização de todo o potencial desses direitos em termos de proteção dos passageiros. Para garantir uma aplicação mais coerente, efetiva e eficaz dos direitos dos passageiros dos transportes aéreos na União, é necessário proceder a um conjunto de ajustamentos do atual quadro jurídico. Esta questão foi salientada na Comunicação da Comissão de 27 de outubro de 2010, intitulada «Relatório de 2010 sobre a cidadania da UE: Eliminar os obstáculos ao exercício dos direitos dos cidadãos da UE», que anunciava medidas no sentido de garantir um conjunto de direitos comuns, nomeadamente no que respeita aos passageiros dos transportes aéreos e a execução adequada desses direitos.

³ 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 2027/97 do Conselho, de 9 de outubro de 1997, relativo à responsabilidade das transportadoras aéreas no transporte de passageiros e respetiva bagagem (JO L 285 de 17.10.1997, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/1997/2027/oj>).

- (3) O Estudo sobre o atual nível de proteção dos direitos dos passageiros dos transportes aéreos na UE encomendado e publicado pela Comissão em 2020 (a seguir designado por o «estudo») indicou que a principal prioridade para os passageiros é que lhes seja prestada assistência em caso de perturbação da viagem e que lhes seja oferecido reencaminhamento para chegarem ao seu destino o mais rapidamente possível. O estudo demonstrou que o pagamento da compensação ocupa o terceiro lugar em termos das prioridades do passageiro. Por outro lado, o estudo demonstrou igualmente que os custos absolutos e relativos incorridos pelas transportadoras aéreas com a aplicação do Regulamento (CE) n.º 261/2004 aumentaram significativamente desde 2011, o que poderia resultar, a longo prazo, numa restrição do número de rotas operadas ou numa redução da conectividade oferecida pelas transportadoras aéreas aos passageiros. A revisão do Regulamento (CE) n.º 261/2004 deverá, por conseguinte, centrar-se especialmente nos direitos dos passageiros à assistência e ao reencaminhamento, tendo simultaneamente em conta os incentivos económicos das transportadoras aéreas e os impactos na conectividade.
- (4) Os passageiros que viajam num voo abrangido por obrigações de serviço público, quer a uma tarifa total quer a uma tarifa reduzida, deverão poder beneficiar dos mesmos direitos ao abrigo do Regulamento (CE) n.º 261/2004.
- (5) De modo a reforçar a segurança jurídica para as transportadoras aéreas e os passageiros, é necessária uma definição do conceito de «circunstâncias extraordinárias», tendo em conta o acórdão do Tribunal de Justiça da União Europeia no processo C-549/07 (*Friederike Wallentin-Hermann/Alitalia – Linee Aeree Italiane SpA*)⁵ (o «processo C-549/07») sobre a interpretação do Regulamento (CE) n.º 261/2004. O conceito de «circunstâncias extraordinárias» deverá ser clarificado através de listas não exaustivas de circunstâncias que constituam circunstâncias extraordinárias ou de circunstâncias que não constituam circunstâncias extraordinárias. A Comissão deverá rever a lista de circunstâncias extraordinárias de três em três anos e, conforme adequado, propor ao Parlamento Europeu e ao Conselho a atualização dessa lista.

⁵ Acórdão do Tribunal de Justiça (Quarta Secção) de 22 de dezembro de 2008, *Friederike Wallentin-Hermann/Alitalia – Linee Aeree Italiane SpA*, C-549/07, ECLI:EU:C:2008:771.

- (6) No seu acórdão no processo C-549/07, o Tribunal de Justiça considerou que um problema técnico inesperado não constituía uma circunstância extraordinária, exceto quando o problema técnico inesperado resultasse de um defeito de fabrico oculto revelado pelo construtor da aeronave ou por uma autoridade competente, ou a danos causados à aeronave por atos de sabotagem ou terrorismo. No entanto, à luz da experiência adquirida e dada a importância primordial de garantir que os direitos concedidos aos passageiros ao abrigo do presente regulamento não sejam prejudiciais para a segurança, em certas circunstâncias, os problemas técnicos com certos equipamentos deverão constituir circunstâncias extraordinárias.
- (7) No seu acórdão nos processos apensos C-156/22, C-157/22 e C-158/22 (*TAP Portugal/flightright GmbH and Myflyright GmbH*)⁶ sobre a interpretação do Regulamento (CE) n.º 261/2004, o Tribunal de Justiça considerou que a ausência inesperada, devido a doença ou mesmo morte inesperada de um membro da tripulação indispensável para assegurar um voo, ocorrida pouco tempo antes da partida prevista desse voo, não constituía uma circunstância extraordinária. No entanto, embora as transportadoras aéreas tenham o dever de tomar todas as medidas razoáveis para assegurar a substituição do piloto, do copiloto ou da tripulação mínima de cabina exigida, na prática, o cumprimento desta obrigação fora da base de origem da transportadora aérea exige tempo considerável e custos financeiros elevados. Por conseguinte, é adequado prever que a doença inesperada ou a morte de um membro da tripulação cuja presença seja indispensável, por exemplo quando ocorre no dia anterior à partida do voo, fora da base de origem da transportadora aérea, deverá constituir uma circunstância extraordinária.

⁶ Acórdão do Tribunal de Justiça (Terceira Secção) de 11 de maio de 2023, *TAP Portugal/flightright GmbH and Myflyright GmbH*, processos apensos C-156/22 a C-158/22, ECLI:EU:C:2023:393.

- (8) Nos seus acórdãos nos processos C-28/20 (*Airhelp Ltd/Scandinavian Airlines System Denmark – Norway – Sweden*)⁷, C-195/17 (*Helga Krüsemann e o./TUifly GmbH*)⁸, C-613/20 (*CS/Eurowings GmbH*)⁹ e no seu despacho no processo C-287/20 (*EL e CP/Ryanair DAC*)¹⁰ sobre a interpretação do Regulamento (CE) n.º 261/2004, o Tribunal de Justiça considerou que as greves do pessoal das transportadoras aéreas não constituíam circunstâncias extraordinárias. No entanto, em caso de greve, há determinadas exigências formuladas pelo pessoal da transportadora aérea que não são da competência da transportadora aérea e escapam ao seu controlo, como a alteração da idade de reforma ou das contribuições financeiras que só podem ser resolvidas pelas autoridades públicas. Por conseguinte, é adequado prever que determinadas greves do pessoal das transportadoras aéreas deverão constituir circunstâncias extraordinárias.
- (9) No seu acórdão no processo C-173/07 (*Emirates Airlines - Direktion für Deutschland/Diether Schenkel*)¹¹ sobre a interpretação do Regulamento (CE) n.º 261/2004, o Tribunal de Justiça considerou que o conceito de «voo», na aceção do Regulamento (CE) n.º 261/2004, não foi definido, mas o Tribunal de Justiça interpretou-o no sentido de que consiste, no essencial, numa operação de transporte aéreo, sendo assim uma «unidade» desse transporte, realizada por uma transportadora aérea que fixa o seu itinerário. Para evitar a incerteza e à luz da experiência adquirida, deverão agora ser estabelecidas definições claras para o conceito de «voo» e para as noções associadas de «voo de ligação» e de «trajeto».

⁷ Acórdão do Tribunal de Justiça, Grande Secção, de 23 de março de 2021, *Airhelp Ltd/Scandinavian Airlines System Denmark – Noruega – Suécia*, C-28/20, ECLI:EU:C:2021:226.

⁸ Acórdão do Tribunal de Justiça (Terceira Secção) de 17 de abril de 2018, *Helga Krüsemann e o./TUifly GmbH*, C-195/17, ECLI:EU:C:2018:258.

⁹ Acórdão do Tribunal de Justiça (Nona Secção) de 6 de outubro de 2021, *CS/Eurowings GmbH*, C-613/20, ECLI:EU:C:2021:820.

¹⁰ Despacho do Tribunal de Justiça (Oitava Secção) de 10 de janeiro de 2022, *EL e CP/Ryanair DAC*, C-287/20, ECLI:EU:C:2022:1.

¹¹ Acórdão do Tribunal de Justiça (Quarta Secção) de 10 de julho de 2008, *Emirates Airlines – Direktion für Deutschland/Diether Schenkel*, C-173/07, ECLI:EU:C:2008:400.

- (10) No seu acórdão no processo C-537/17 (*Claudia Wegener/Royal Air Maroc SA*)¹² sobre a interpretação do Regulamento (CE) n.º 261/2004, o Tribunal de Justiça considerou que o Regulamento (CE) n.º 261/2004 era aplicável a um segmento de um qualquer voo que fizesse parte de um trajeto, independentemente do local onde o voo fosse efetuado, incluindo os voos totalmente operados fora da União. Se o ponto de partida inicial se situar no território de um Estado-Membro a que se aplicam os Tratados ou, caso a transportadora aérea operadora seja uma transportadora aérea operadora da União, se o destino final do trajeto se situar no território de um Estado-Membro a que se aplicam os Tratados, deverá ser aplicado o presente regulamento.
- (11) O estudo revelou níveis variáveis de cumprimento do Regulamento (CE) n.º 261/2004 por parte das transportadoras aéreas, com as transportadoras aéreas da União a apresentarem, em geral, um nível de cumprimento mais elevado que as transportadoras aéreas de países terceiros. Por conseguinte, o restabelecimento das condições de concorrência equitativas entre as transportadoras aéreas da União e as de países terceiros e a melhoria da sustentabilidade económica das transportadoras aéreas da União apoiarão a competitividade da União e, em última análise, melhorarão a proteção dos passageiros em geral.
- (12) O artigo 349.º do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia reconhece as características especiais das regiões ultraperiféricas, em particular devido ao seu afastamento. À luz da experiência adquirida com o Regulamento (CE) n.º 261/2004, é necessário garantir a conectividade territorial para as regiões ultraperiféricas e melhorar a coesão na União, o que beneficiaria, em última análise, os passageiros. Tendo em conta as especificidades dos trajetos entre as regiões ultraperiféricas e outro território de um Estado-Membro ao qual se aplicam os tratados, o montante de indemnização deverá ser determinado com base na distância real dos trajetos.

¹² Acórdão do Tribunal de Justiça (Oitava Secção) de 31 de maio de 2018, *Claudia Wegener/Royal Air Maroc SA*, C-537/17, ECLI:EU:C:2018:361.

- (13) O bilhete é emitido ou autorizado por uma transportadora aérea operadora na sequência da celebração de um contrato de transporte aéreo com um passageiro. Cada bilhete deverá ser identificável através de um número de bilhete único e conter uma referência única relacionada com um único contrato de transporte aéreo emitido aquando da reserva. O bilhete deverá abranger um voo ou um voo de ligação, sem ter em conta as paragens intermédias para fins técnicos e operacionais. Cada bilhete deverá conter várias informações relativas a esse voo ou a esse voo de ligação, tais como a data do voo, aeroportos de partida e de chegada, as horas previstas de partida e de chegada, o nome próprio e o apelido do passageiro, o número do voo e o nome da transportadora aérea operadora.
- (14) No seu acórdão no processo C-22/11 (*Finnair Oyj/Timy Lassooy*)¹³ sobre a interpretação do Regulamento (CE) n.º 261/2004, o Tribunal de Justiça declarou que o conceito de «recusa de embarque» deve ser interpretado no sentido de que inclui não só as recusas de embarque devido a situações de excesso de reservas mas também as recusas de embarque determinadas por outras razões, tal como por razões operacionais. Os passageiros que se tenham apresentado para embarque e a quem seja recusado o embarque ou que tenham sido previamente informados de que lhes seria recusado o embarque contra sua vontade deverão ser reembolsados sem demora injustificada.
- (15) Ao mesmo tempo, existem motivos razoáveis para recusar o embarque a passageiros, tais como motivos de saúde, de segurança ou a falta da necessária documentação de viagem. As transportadoras aéreas têm também motivos razoáveis para recusar o embarque a passageiros que apresentem um comportamento desordeiro que ameace a segurança de um voo, tal como referido na Convenção alterada referente às Infrações e a certos outros Atos cometidos a bordo de Aeronaves assinada em Tóquio em 14 de setembro de 1963. Nesses casos, o ónus da prova deverá recair sobre a transportadora aérea operadora.

¹³ Acórdão do Tribunal de Justiça (Terceira Secção) de 4 de outubro de 2012, *Finnair Oyj/Timy Lassooy*, C-22/11, ECLI:EU:C:2012:604.

- (16) Para aumentar os níveis de proteção, não se deverá recusar o embarque aos passageiros num voo de regresso pelo facto de não terem comparecido no voo de ida abrangido pelo mesmo contrato de transporte aéreo.
- (17) Atualmente, aos passageiros são, por vezes, aplicadas taxas administrativas punitivas para a correção de erros ortográficos nos seus nomes. Dever-se-á prever a possibilidade de, a título gratuito, fazer correções razoáveis de erros na reserva ou alterações administrativas desde que tal não implique a mudança de horário do voo, de data, de itinerário ou de passageiro.
- (18) Em caso de cancelamento, a escolha entre o reembolso, a continuação da viagem mediante o reencaminhamento ou a sua realização numa data posterior deverá caber ao passageiro e não à transportadora aérea.
- (19) As entidades gestoras dos aeroportos que movimentam mais de cinco milhões de passageiros por ano, e as empresas que prestam serviços essenciais nos aeroportos, em especial as transportadoras aéreas e os fornecedores de serviços de assistência em escala, deverão cooperar no sentido de minimizar as consequências de perturbações múltiplas nos voos para os passageiros. Para o efeito, as entidades gestoras dos aeroportos deverão elaborar planos de contingência para tais ocorrências e trabalhar em conjunto no desenvolvimento desses planos. Em todos os outros aeroportos, a entidade gestora do aeroporto deverá envidar todos os esforços razoáveis para coordenar e celebrar acordos com os utilizadores do aeroporto em situações que possam conduzir a que um número considerável de passageiros fiquem retidos e para manter informados os passageiros retidos.

- (20) O Regulamento (CE) n.º 261/2004 deverá incluir explicitamente o direito a indemnização dos passageiros afetados por atrasos consideráveis, nos termos do acórdão do Tribunal de Justiça nos processos apensos C-402/07 (*Christopher Sturgeon, Gabriel Sturgeon and Alana Sturgeon/Condor Flugdienst GmbH*) e C-432/07 (*Stefan Böck and Cornelia Lepuschitz/Air France SA*)¹⁴ (o «acórdão nos processos apensos C-402/07 e C-432/07»). De acordo com o princípio da igualdade de tratamento referido nesse acórdão, deverão ser aplicadas as mesmas regras ao reembolso, ao reencaminhamento ou à indemnização.
- (21) O acórdão nos processos apensos C 402/07 e C 432/07 referiu-se a um limiar único de três horas para desencadear a indemnização em caso de atraso. No entanto, a experiência adquirida desde a adoção do Regulamento (CE) n.º 261/2004 mostra que muitos atrasos não podem ser resolvidos no prazo de três horas referido nesse acórdão e que um limiar curto pode aumentar o número de cancelamentos de voos quando as transportadoras aéreas reduzem os efeitos multiplicadores dos voos atrasados nos voos subsequentes, cancelando um ou vários voos para reposicionar a aeronave para um voo seguinte. Na maioria dos casos, o passageiro continuaria a preferir um atraso em detrimento de um cancelamento, uma vez que tem mais garantias quanto à chegada ao destino em causa na primeira oportunidade. Em muitas rotas, a frequência dos voos é limitada e, em caso de cancelamento, o passageiro não pode ser imediatamente reencaminhado. O aumento do limiar de tempo representa, por conseguinte, uma vantagem para o passageiro.

¹⁴ Acórdão do Tribunal de Justiça (Quarta Secção) de 19 de novembro de 2009, *Christopher Sturgeon, Gabriel Sturgeon e Alana Sturgeon/Condor Flugdienst GmbH* (C-402/07), e *Stefan Böck e Cornelia Lepuschitz/Air France SA* (C-432/07), processos apensos C-402/07 e C-432/07, ECLI:EU:C:2009:716.

- (22) A fim de manter a conectividade, dever-se-á aumentar os limiares acima dos quais os atrasos darão origem a indemnizações, de modo a ter em conta o impacto financeiro e de competitividade no setor. Desta forma, será possível evitar incentivar qualquer aumento no número de cancelamentos ou restrições no número de rotas exploradas ou reduções da conectividade oferecida aos passageiros a longo prazo. Para garantir aos passageiros que viajam na União condições homogêneas em matéria de indemnizações, deverá ser estabelecido um limiar único para todas as viagens na União.
- (23) A indemnização normalizada prevista no Regulamento (CE) n.º 261/2004 serve para compensar uma perda de tempo que é comum a todos os passageiros. Os montantes fixados no Regulamento (CE) n.º 261/2004 podem, em muitos casos, exceder o valor dos danos sofridos pelos passageiros, tal como revelado nos estudos económicos. Por conseguinte, é adequado definir diferentes limiares para fins de indemnização em função da distância do voo que sofreu perturbações e do atraso à chegada.
- (24) De acordo com os esforços da União para promover uma mobilidade com impacto neutro no clima e respeitadora do ambiente, é igualmente adequado assegurar que os regimes regulamentares relativos aos direitos dos passageiros dos modos de transporte convergem, na medida do possível, e que a indemnização concedida entre os diferentes modos de transporte é nivelada.
- (25) Para garantir a segurança jurídica, o Regulamento (CE) n.º 261/2004 deverá explicitamente confirmar que a alteração dos horários de um voo tem um impacto nos passageiros semelhante ao dos cancelamentos ou dos atrasos, devendo, por conseguinte, criar os mesmos direitos.

- (26) Os passageiros que perdem um voo de ligação que faz parte de um trajeto em resultado de uma perturbação num voo anterior deverão obter a assistência adequada enquanto aguardam o reencaminhamento. Nesses casos, de acordo com o princípio da igualdade de tratamento, os passageiros deverão ter direito a uma indemnização quando chegam ao destino final do seu voo ou transporte alternativo, numa base semelhante à dos passageiros confrontados com perturbações em voos diretos.
- (27) No momento da reserva e antes da compra dos bilhetes, as transportadoras aéreas ou, conforme adequado, os intermediários deverão informar claramente os passageiros sobre se os seus planos de viagem seriam abrangidos por um único contrato de transporte aéreo e sobre os seus direitos ao abrigo do Regulamento (CE) n.º 261/2004, em especial no que diz respeito à perda de voos de ligação.
- (28) Para reforçar a proteção dos passageiros, é necessário clarificar que os passageiros cujo voo tenha sido atrasado deverão beneficiar do direito a assistência e a indemnização, independentemente de a espera ter lugar no terminal do aeroporto ou a bordo da aeronave. No entanto, uma vez que, neste último caso, os passageiros não têm acesso aos serviços disponíveis nos terminais, os seus direitos deverão ser reforçados no que respeita a necessidades básicas e à possibilidade de desembarcar. O direito a desembarcar só pode ser limitado se existirem razões que se prendam com questões de segurança, imigração ou controlo do tráfego aéreo. Se a transportadora aérea estiver prestes a desembarcar passageiros, mas for informada pelas autoridades de controlo do tráfego aéreo de que o voo está autorizado a descolar iminentemente, deverá poder recusar o desembarque de passageiros.

- (29) Quando um passageiro opta pelo reencaminhamento na primeira oportunidade, a transportadora aérea faz com frequência depender esse reencaminhamento da disponibilidade de lugares nos serviços por ela prestados, impedindo assim os seus passageiros de optarem por um reencaminhamento mais rápido recorrendo a serviços alternativos. Por conseguinte, a transportadora deverá também propor outras opções de reencaminhamento, inclusive para um aeroporto alternativo, por uma rota diferente, com outra transportadora ou através de outros modos de transporte, sempre que tal solução permita acelerar o reencaminhamento. O reencaminhamento alternativo dependerá da disponibilidade de lugares. Se a transportadora aérea não tiver oferecido um reencaminhamento e o tempo de espera acumulado for prolongado por, pelo menos, três horas, o passageiro deverá ter o direito de organizar o seu próprio reencaminhamento para chegar ao seu destino final sem demora injustificada. Esse reencaminhamento deverá ser efetuado, sob determinadas condições, a expensas da transportadora aérea e concedido sob condições de transporte equivalentes.
- (30) Ao reencaminhar os passageiros, as transportadoras aéreas deverão procurar assegurar que os passageiros possam viajar com a sua bagagem, incluindo bagagem registada e não registada. A transportadora aérea deverá ser autorizada pelo passageiro a proceder de outro modo se as restrições ao transporte de bagagens puderem causar novos atrasos aos passageiros que aguardam o reencaminhamento, sem prejuízo da sua responsabilidade relativamente à bagagem dos passageiros regida pelo Regulamento (CE) n.º 2027/97 e pela Convenção de Montreal para a unificação de certas regras relativas ao Transporte Aéreo Internacional, aprovada em 28 de Maio de 1999, em Montreal (a «Convenção de Montreal»).

- (31) A comparabilidade das condições de transporte pode depender de uma série de fatores e das circunstâncias específicas. Na medida do possível e sempre que não implicar mais atrasos, os passageiros não deverão ser transferidos para serviços de transporte de classe inferior em comparação com o da reserva. O reencaminhamento deverá ser oferecido sem qualquer custo adicional para o passageiro, mesmo se os passageiros forem reencaminhados com outra transportadora aérea, noutro modo de transporte ou numa classe superior, ou a uma tarifa mais elevada do que a paga originalmente pelo serviço. Deverão ser envidados esforços razoáveis para evitar correspondências suplementares. Ao utilizar outra transportadora aérea ou um modo de transporte alternativo para reencaminhamento, o tempo total de viagem deverá ser tão próximo quanto razoavelmente possível do tempo de viagem programado do voo inicial, na mesma classe de transporte ou numa classe superior, se necessário. Se se encontrarem disponíveis vários voos com horários comparáveis, os passageiros com direito a reencaminhamento deverão aceitar a oferta de reencaminhamento feita pela transportadora aérea, inclusive com as transportadoras aéreas que cooperam com a transportadora aérea operadora. Se a assistência a pessoas com deficiência ou pessoas com mobilidade reduzida tiver sido reservada para o voo inicial, essa assistência deverá também estar disponível na rota alternativa, nos termos do Regulamento (CE) n.º 1107/2006 do Parlamento Europeu e do Conselho¹⁵.

¹⁵ 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>).

- (32) As transportadoras aéreas deverão oferecer assistência aos passageiros desde a hora prevista para a partida até à partida do seu voo ou do transporte alternativo. As transportadoras aéreas são atualmente confrontadas com um regime de responsabilidade ilimitada no que respeita ao alojamento dos passageiros em caso de circunstâncias extraordinárias prolongadas no tempo. Esta incerteza, associada à ausência de limites temporais previsíveis, pode pôr em risco a estabilidade financeira das transportadoras, com consequentes efeitos negativos para os passageiros em termos de conectividade. As transportadoras aéreas deverão, por conseguinte, poder limitar a oferta de alojamento a três noites. Além disso, os planos de contingência e um reencaminhamento rápido deverão reduzir o risco de os passageiros ficarem retidos em terra por longos períodos.
- (33) Os passageiros com necessidades específicas, como as pessoas com deficiência, as pessoas com mobilidade reduzida, crianças não acompanhadas, bebés, as grávidas e as pessoas que necessitam de cuidados médicos específicos, como as pessoas com diabetes grave ou epilepsia, podem requerer uma atenção especial por parte da transportadora aérea operadora. Em especial, pode ser mais difícil encontrar alojamento em caso de perturbações nos voos. Por conseguinte, as restrições no direito a receber alojamento em caso de circunstâncias extraordinárias não deverão ser aplicadas a estas categorias de passageiros, desde que tenham informado em tempo útil a transportadora aérea operadora.
- (34) O Regulamento (CE) n.º 261/2004 também se aplica aos passageiros que reservaram o seu transporte aéreo como parte de uma viagem organizada. O presente regulamento modificativo visa melhorar ainda mais a coerência entre a Diretiva (UE) 2015/2302 do Parlamento Europeu e do Conselho¹⁶ e o Regulamento (CE) n.º 261/2004. A esse respeito, os passageiros não deverão ser autorizados a acumular direitos correspondentes, em especial no âmbito de ambos os atos legislativos.

¹⁶ Diretiva (UE) 2015/2302 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, relativa às viagens organizadas e aos serviços de viagem conexos, que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho e revoga a Diretiva 90/314/CEE do Conselho (JO L 326 de 11.12.2015, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>).

- (35) A percentagem de atrasos e de cancelamentos de voos atualmente registada na União não se deve a razões exclusivamente imputáveis às transportadoras aéreas. Para incentivar todos os intervenientes na cadeia de transporte aéreo a procurar soluções eficazes e em tempo útil destinadas a minimizar as consequências negativas desses atrasos e cancelamentos para os passageiros, o direito das transportadoras aéreas de obter reparação junto de terceiros que tenham contribuído para a ocorrência de que decorre a indemnização ou outras obrigações não deverá ser restringido pelo Regulamento (CE) n.º 261/2004.
- (36) No seu acórdão no processo C-502/18 (*CS e outros/České aerolinie a.s.*)¹⁷ sobre a interpretação do Regulamento (CE) n.º 261/2004, o Tribunal de Justiça considerou que, no caso de voos sucessivos, abrangidos pelo âmbito de aplicação desse regulamento, qualquer transportadora aérea operadora que tenha participado na realização de, pelo menos, um desses voos sucessivos é responsável por compensar o passageiro nos termos desse regulamento, independentemente de o voo que a transportadora aérea operou ter ou não sofrido perturbações. Embora o Regulamento (CE) n.º 261/2004 preveja que as transportadoras operadoras que exercem funções ao abrigo do mesmo podem solicitar uma indemnização a terceiros, o estudo demonstrou que o direito de regresso previsto nesse regulamento é pouco eficaz. Consequentemente, as transportadoras aéreas da União suportam um encargo financeiro desproporcionado em comparação com as transportadoras aéreas de países terceiros. A fim de restabelecer a competitividade das transportadoras aéreas da União, de acordo com as recomendações do relatório intitulado «Futuro da Competitividade Europeia» de setembro de 2024 (o «relatório Draghi»), e de manter, a longo prazo, a conectividade, a revisão do Regulamento (CE) n.º 261/2004 deverá, por conseguinte, limitar a responsabilidade das transportadoras aéreas aos voos que operam como transportadora aérea operadora.

¹⁷ Acórdão do Tribunal de Justiça (Nona Secção) de 11 de julho de 2019, *CS e o./České aerolinie a.s.*, C-502/18, ECLI:EU:C:2019:604.

- (37) O Regulamento (CE) n.º 2111/2005 do Parlamento Europeu e do Conselho¹⁸ exige que o contratante de serviços de transporte aéreo informe o passageiro da identidade da transportadora aérea operadora e a Diretiva 93/13/CE do Conselho¹⁹ exige que o vendedor ou fornecedor preste informações ao consumidor sobre os termos e condições do contrato. Os passageiros deverão ser informados mais pormenorizadamente sobre os seus direitos em caso de perturbação num voo, e deverão também ser devidamente informados sobre as causas da perturbação, logo que essa informação se encontre disponível. Essa informação deverá também ser comunicada sempre que o passageiro tenha adquirido o bilhete através de um intermediário estabelecido na União. Essa informação deverá, no mínimo, ser fornecida pela transportadora aérea ou pelo intermediário em formato acessível e, conforme adequado, através das chamadas notificações «automáticas» de aplicações móveis ou de outros meios digitais.
- (38) Para garantir uma melhor aplicação dos direitos dos passageiros, os organismos nacionais de execução deverão supervisionar a execução do Regulamento (CE) n.º 261/2004 e decidir sobre sanções adequadas para incentivar o cumprimento desse regulamento.
- (39) A fim de assegurar uma melhor aplicação dos direitos dos passageiros, os Estados-Membros deverão garantir que os consumidores tenham acesso a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios após terem apresentado, sem sucesso, uma reclamação ou um pedido à transportadora aérea ou ao intermediário. Esses mecanismos não deverão prejudicar o direito de os Estados-Membros determinarem se a participação das transportadoras aéreas ou dos intermediários deverá ser obrigatória.

¹⁸ 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>).

¹⁹ Diretiva 93/13/CEE do Conselho, de 5 de abril de 1993, relativa às cláusulas abusivas nos contratos celebrados com os consumidores (JO L 95 de 21.4.1993, p. 29, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/1993/13/oj>).

- (40) Se os passageiros optarem pelo reembolso por oposição ao reencaminhamento deverão recebê-lo automaticamente, em tempo útil, sem obrigação de apresentar um pedido específico.
- (41) Os passageiros deverão ser devidamente informados pela transportadora aérea ou pelo intermediário sobre os procedimentos aplicáveis em caso de apresentação de pedidos de indemnização ou reclamações às transportadoras aéreas ou aos intermediários, devendo receber uma resposta das transportadoras aéreas ou dos intermediários em tempo útil. Caso a entidade gestora do aeroporto ative o seu plano de contingência, os prazos de resposta podem ser prorrogados.
- (42) Os passageiros deverão ainda ter a possibilidade de apresentar litígios individuais a um ou mais organismos responsáveis pela resolução extrajudicial de litígios na sequência de reclamações apresentadas à transportadora aérea. Todavia, uma vez que o direito a recurso perante um tribunal é um direito fundamental reconhecido no artigo 47.º da Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia, estas medidas não deverão impedir nem prejudicar o acesso dos passageiros aos tribunais.
- (43) A fim de permitir que os passageiros exerçam os seus direitos em relação a pedidos, reclamações e litígios individuais, os passageiros deverão poder apresentar um pedido direta e pessoalmente às transportadoras aéreas, aos intermediários ou aos organismos competentes ao abrigo do Regulamento (CE) n.º 261/2004, de forma clara e acessível.

- (44) Tendo em conta a Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência²⁰, e a fim de assegurar que os danos, a destruição ou o extravio de equipamento de mobilidade ou a lesão ou morte de cães-guias credenciados sejam compensados pelo seu custo total de substituição, as transportadoras aéreas deverão oferecer às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida, tal como definido no Regulamento (CE) n.º 1107/2006, a oportunidade de fazer gratuitamente uma declaração especial de interesse, o que, nos termos da Convenção de Montreal, lhes permite obter uma indemnização total.
- (45) A pessoa com deficiência e a pessoa com mobilidade reduzida deverá ter direito a receber imediatamente das transportadoras aéreas um substituto temporário do equipamento de mobilidade registado em caso de extravio, destruição ou danificação do mesmo. Dado que os cães-guias credenciados não podem ser facilmente substituídos, deverão ser fornecidas outras soluções temporárias em substituição do extravio, morte ou lesão corporal de cães-guias credenciados.

²⁰ JO L 23 de 27.1.2010, p. 37, ELI: [http://data.europa.eu/eli/dec/2010/48\(1\)/oj](http://data.europa.eu/eli/dec/2010/48(1)/oj).

- (46) Nem sempre é claro para os passageiros que bagagem estão autorizados a transportar numa aeronave, em termos de dimensões, peso ou número de unidades de bagagem autorizados. Para garantir que os passageiros têm perfeito conhecimento da bagagem autorizada incluída no seu bilhete, tanto no que respeita à bagagem não registada como registada, as transportadoras aéreas deverão prestar informações claras sobre a bagagem autorizada no momento da reserva e no aeroporto. A fim de assegurar conforto pessoal suficiente durante a viagem, tal como reconhecido pelo Tribunal de Justiça no processo C-487/12 (*Vueling Airlines SA/Instituto Galego de Consumo de la Xunta de Galicia*)²¹, os passageiros deverão ser autorizados a transportar na cabina objetos pessoais que constituam um aspeto necessário do seu transporte, sem quaisquer custos, desde que os objetos pessoais preencham os requisitos de segurança aplicáveis e cumpram requisitos razoáveis em termos de peso e dimensões. Entende-se por objetos pessoais que constituem aspetos necessários do transporte de passageiros aqueles que são essenciais para a duração do trajeto e podem incluir passaportes e outros documentos de viagem, medicamentos essenciais, dispositivos pessoais e materiais de leitura, bem como alimentos e bebidas adequados à duração do voo.

²¹ Acórdão do Tribunal de Justiça (Quinta Secção) de 18 de setembro de 2014, *Vueling Airlines SA/Instituto Galego de Consumo de la Xunta de Galicia*, C-487/12, ECLI:EU:C:2014:2232.

- (47) No momento da reserva, os passageiros deverão ser informados, num formato claro e acessível, das dimensões e do peso máximos da bagagem que podem trazer consigo na cabina. Sem prejuízo do princípio da liberdade de tarifação, as transportadoras aéreas deverão definir uma política razoável em termos de dimensão da bagagem de mão, que permita ao passageiro transportar para a cabina uma unidade de bagagem de mão, desde que preencha os requisitos de segurança aplicáveis. Dada a diversidade das políticas das transportadoras aéreas, é conveniente que a viabilidade de estabelecer regras mínimas uniformes para a bagagem de mão seja avaliada quando da revisão Regulamento (CE) n.º 1008/2008 do Parlamento Europeu e do Conselho²².
- (48) Os instrumentos musicais podem ter um enorme valor monetário, artístico e histórico. Além disso, os instrumentos musicais são as ferramentas da atividade comercial dos músicos, utilizados regularmente para ensaios e atuações, e não podem ser facilmente substituídos. Por conseguinte, os passageiros deverão ter o direito de transportar os instrumentos musicais na cabina sob a sua própria responsabilidade, desde que esses instrumentos respeitem as regras em matéria de capacidade e segurança e a política da transportadora aérea em matéria de bagagem máxima autorizada. Se forem cumpridos os requisitos em matéria de capacidade e segurança, a transportadora aérea deverá envidar esforços de modo a permitir que os passageiros transportem instrumentos musicais em lugares adicionais, desde que tenham sido pagas as tarifas correspondentes. Se tal não for possível, os instrumentos musicais deverão, sempre que possível, ser transportados em condições adequadas no compartimento de carga da aeronave. Por conseguinte, o Regulamento (CE) n.º 2027/97 deverá ser alterado em conformidade.

²² Regulamento (CE) n.º 1008/2008 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de setembro de 2008, relativo a regras comuns de exploração dos serviços aéreos na Comunidade (JO L 293 de 31.10.2008, p. 3, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2008/1008/oj>).

- (49) Dado o curto prazo para a apresentação de reclamações relativas aos direitos e obrigações abrangidos pelo Regulamento (CE) n.º 2027/97, as transportadoras aéreas deverão disponibilizar aos passageiros a possibilidade de apresentarem uma reclamação, fornecendo um formulário de reclamação em formato acessível tanto aos passageiros com deficiência como a pessoas que não utilizem ferramentas digitais. As transportadoras aéreas deverão, pelo menos, disponibilizar o formulário de reclamação nas suas aplicações móveis e nos seus sítios Web. Esse formulário de reclamação deverá permitir ao passageiro apresentar imediatamente uma reclamação sobre a bagagem danificada, atrasada ou extraviada.
- (50) Uma vez que as questões relativas a seguros se regem agora pelo disposto no Regulamento (CE) n.º 785/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho²³, o artigo 3.º, n.º 2, do Regulamento (CE) n.º 2027/97 tornou-se obsoleto. Deverá, por conseguinte, ser suprimido.
- (51) É necessário que os limites monetários referidos no anexo do Regulamento (CE) n.º 2027/97 sejam alterados regularmente pelas transportadoras aéreas, de modo a ter em conta a evolução da situação económica, conforme revista pela Organização da Aviação Civil Internacional (ICAO), ao abrigo do artigo 24.º, n.º 2, da Convenção de Montreal.

²³ Regulamento (CE) n.º 785/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de abril de 2004, relativo aos requisitos de seguro para transportadoras aéreas e operadores de aeronaves (JO L 138 de 30.4.2004, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2004/785/oj>).

- (52) O relatório Draghi salientou o papel essencial dos transportes para a competitividade da União. Salientou igualmente o risco de desvio de empresas, resultante de regulamentações assimétricas, de plataformas de transporte na União para plataformas de países vizinhos da União. O Regulamento (CE) n.º 261/2004 aplica-se aos passageiros que partem de um aeroporto localizado num país terceiro com destino a um aeroporto situado no território de um Estado-Membro a que se apliquem os Tratados, apenas se a transportadora aérea operadora do voo em causa for uma transportadora aérea da União. No prazo de três anos a contar da aplicação do Regulamento (CE) n.º 261/2004, a Comissão deverá avaliar a viabilidade de rever o âmbito de aplicação desse regulamento, tendo em vista o reforço do nível de proteção dos passageiros e condições de concorrência equitativas entre as transportadoras aéreas da União e de países terceiros.
- (53) No contexto da revisão do Regulamento (CE) n.º 1008/2008, deverá ser ponderado um mecanismo para proteger os passageiros em caso de insolvência das transportadoras aéreas.
- (54) A Gronelândia está sujeita a condições meteorológicas particularmente difíceis e é caracterizada por uma densidade populacional muito baixa e pelo afastamento dos seus locais povoados. A fim de assegurar a conectividade e manter a disponibilidade de voos no interior da Gronelândia, os voos no interior da Gronelândia não deverão ser abrangidos pelas obrigações em matéria de indemnização, nomeadamente quando esses voos são voos de ligação com chegada ou partida no território de um Estado-Membro ao qual se aplicam os Tratados.

- (55) O Regulamento (CE) n.º 261/2004 não deverá prejudicar o estatuto e a soberania sobre o istmo de Gibraltar em que se situa o aeroporto de Gibraltar nem a posição jurídica do Reino de Espanha a este respeito e, tendo em conta as circunstâncias atuais e a fim de proporcionar segurança jurídica, deverá especificar-se que as regras do Regulamento (CE) n.º 261/2004 só se aplicam ao aeroporto de Gibraltar quando, na sequência de uma resolução do litígio entre o Reino de Espanha e o Reino Unido, o Reino da Espanha estiver em condições de exercer um controlo efetivo sobre o referido aeroporto e de assegurar a aplicação das regras estabelecidas no Regulamento (CE) n.º 261/2004 a esse aeroporto e tiver sido publicada uma notificação da resolução do litígio no *Jornal Oficial da União Europeia*.
- (56) Atendendo a que os objetivos do presente regulamento, a saber, proteger os direitos dos passageiros dos transportes aéreos de forma justa e equilibrada, garantir a competitividade do setor da aviação da União e manter a conectividade dos passageiros a longo prazo, não podem ser suficientemente alcançados pelos Estados-Membros, mas podem, devido à sua dimensão, ser mais bem alcançados 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 esses objetivos,

ADOTARAM O PRESENTE REGULAMENTO:

Artigo 1.º

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

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

«Artigo 1.º

Objeto

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

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

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

a) As alíneas b) a f) passam a ter a seguinte redação:

- «b) “Transportadora aérea operadora”, uma transportadora aérea que opera ou pretende operar um voo ao abrigo de um contrato de transporte aéreo com um passageiro, ou em nome de uma pessoa coletiva ou singular que tenha contrato com esse passageiro, incluindo uma transportadora aérea que utilize a aeronave de outra transportadora aérea, com tripulação, ou sem ela, dessa outra transportadora aérea, para a realização dos seus voos;

- c) “Transportadora aérea da União”, uma transportadora aérea titular de uma licença de exploração válida concedida por um Estado-Membro nos termos do disposto no Regulamento (CE) n.º 1008/2008 do Parlamento Europeu e do Conselho*;
- d) “Organizador”, qualquer pessoa na aceção do artigo 3.º, n.º 8, da Diretiva (UE) 2015/2302 do Parlamento Europeu e do Conselho**;
- e) “Viagem organizada”, uma combinação de serviços de viagem na aceção do artigo 3.º, ponto 2, da Diretiva (UE) 2015/2302;
- f) “Bilhete”, a prova válida, independentemente da sua forma, de um contrato de transporte aéreo.

* Regulamento (CE) n.º 1001/2008 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de setembro de 2008, relativo a regras comuns de exploração dos serviços aéreos na Comunidade (JO L 293 de 31.10.2008, p. 3, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2008/1008/oj>).

** Diretiva (UE) 2015/2302 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, relativa às viagens organizadas e aos serviços de viagem conexos, que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho e revoga a Diretiva 90/314/CEE do Conselho (JO L 326 de 11.12.2015, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>).»;

- b) É suprimida a alínea g);

- c) As alíneas h) a l) passam a ter a seguinte redação:
- «h) “Destino final”, o destino do voo ou do último voo de ligação de um trajeto;
 - i) “Pessoa com deficiência” e «pessoa com mobilidade reduzida», uma pessoa que tenha uma incapacidade física, mental, intelectual ou sensorial, de carácter permanente ou temporário, que, em interação com obstáculos de vários tipos, a pode impedir de utilizar cabal e eficazmente os meios de transporte em condições de igualdade com os outros passageiros, ou cuja mobilidade ao utilizar um meio de transporte esteja diminuída devido à idade;
 - j) “Recusa de embarque», a recusa de transporte de passageiros num voo, apesar de estes se terem apresentado no embarque nas condições estabelecidas no artigo 4.º, n.º 1, ou caso tenham sido previamente informados de que lhe será recusado o embarque contra sua vontade, exceto quando haja motivos razoáveis para recusar o embarque, tais como motivos de saúde ou de segurança, ou a falta da necessária documentação de viagem;
 - k) “Voluntário”, o passageiro que se tenha apresentado no embarque nas condições estabelecidas no artigo 4.º, n.º 1, e que, a pedido da transportadora aérea, se disponha a não embarcar na aeronave para o seu voo a troco de benefícios;

- l) “Cancelamento”, a não realização de um voo que estava previamente programado e para o qual foi emitido um contrato de transporte aéreo, e inclui situações em que:
 - i) a aeronave descolou mas, por qualquer razão, ou foi desviada para um aeroporto diferente do aeroporto de chegada indicado no bilhete, ou regressou ao aeroporto de partida e não pôde continuar para o aeroporto de chegada indicado no bilhete, a menos que o aeroporto de chegada efetivo e o aeroporto de chegada indicado no bilhete sirvam a mesma localidade, cidade ou região e a transportadora aérea tenha assegurado o transporte do passageiro para o aeroporto de chegada indicado no bilhete, ou
 - ii) tenha sido emitido um bilhete para um voo e em que a hora de partida indicada no bilhete do passageiro tenha sido antecipada em mais de uma hora, a menos que o horário de registo e de embarque se mantenha inalterado, ou que o passageiro tenha viajado no voo reprogramado;»;
- d) São aditadas as seguintes alíneas:
 - «m) “País terceiro”, qualquer país ou parte do território de um Estado-Membro a que não se apliquem os Tratados;
 - n) “Atraso na partida”, a diferença de tempo entre a hora de partida indicada no bilhete do passageiro e a hora real da partida do voo;

- o) “Atraso à chegada”, a diferença de tempo entre a hora de chegada indicada no bilhete do passageiro e a hora real da chegada do voo;
- p) “Classe de transporte”, uma parte da cabina de passageiros da aeronave caracterizada por assentos diferentes, uma configuração de assentos diferente ou quaisquer outras diferenças no serviço prestado aos passageiros, em comparação com outras zonas da cabina;
- q) “Contrato de transporte aéreo”, um contrato de transporte celebrado entre uma transportadora aérea ou o seu agente autorizado e um passageiro, tendo em vista a prestação de um ou mais voos;
- r) “Circunstâncias extraordinárias”, as circunstâncias que, pela sua natureza ou origem, não são inerentes ao exercício normal da atividade da transportadora aérea em causa e escapam ao seu controlo efetivo, tal como as circunstâncias na lista não exaustiva de circunstâncias extraordinárias que consta do ponto 1 do anexo, mas excluídas as circunstâncias na lista não exaustiva de circunstâncias que consta do ponto 2 do anexo;
- s) “Voo”, uma operação de transporte aéreo operada por uma única aeronave entre dois aeroportos tal como especificado no bilhete através de um itinerário predeterminado, de um horário e de um número único de identificação, independentemente de existirem escalas intermédias exclusivamente para fins técnicos e operacionais;

- t) “Voo de ligação”, um voo que, como parte de um trajeto, visa permitir ao passageiro partir do ponto de partida inicial e chegar a um ponto de transferência para partir noutra voo, ou que visa permitir ao passageiro partir de um ponto de transferência para atingir outro ponto de correspondência ou o seu destino final;
- u) “Escala”, uma interrupção intencional de um trajeto abrangido por um único contrato de transporte aéreo por um período de tempo superior ao necessário para o trânsito direto através de um voo ou, havendo mudança de voo, por um período que normalmente se estende até à hora de partida do voo de ligação seguinte e inclui, em casos excecionais, uma estadia de uma noite;
- v) “Trajeto”, um voo ou voos de ligação em que o passageiro é transportado do ponto de partida inicial para o seu destino final nos termos de um único contrato de transporte aéreo, com voos de ida e volta considerados trajetos separados;
- w) “Hora de partida”, a hora a que a aeronave sai da posição de partida, quer com a ajuda de um veículo de reboque quer pelos seus próprios meios (hora de remoção dos calços);
- x) “Hora de chegada”, a hora a que a aeronave chega à posição de chegada e os travões de estacionamento são acionados (hora de colocação dos calços);

- y) “Atraso na pista”, o período de tempo, superior a 30 minutos, durante o qual a aeronave permanece no solo, entre o fecho das portas da aeronave e a hora de descolagem da aeronave, na partida, ou um período de tempo, superior a 30 minutos, entre a aterragem da aeronave na pista e a abertura das portas da aeronave à chegada;
- z) “Noite”, o período entre a meia-noite e as 06h00;
- z-A) “Criança”, uma pessoa com menos de 14 anos à data de partida do voo ou do primeiro voo de ligação ao abrigo de um contrato de transporte aéreo;
- z-B) “Bebé”, uma pessoa com menos de dois anos à data de partida do voo ou do primeiro voo de ligação ao abrigo de um contrato de transporte aéreo;
- z-C) “Suporte duradouro”, qualquer instrumento que possibilite ao passageiro conservar informações, de um modo que, no futuro, lhe permita aceder às mesmas durante um período de tempo adequado aos fins a que as informações se destinam e que possibilite a reprodução inalterada das informações armazenadas;
- z-D) “Formato acessível”, um formato que dá a uma pessoa com deficiência ou a uma pessoa com mobilidade reduzida acesso a todas as informações pertinentes, incluindo 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 da legislação aplicável, nomeadamente da Diretiva (UE) 2019/882 do Parlamento Europeu e do Conselho*;

z-E) “Perturbação”, a recusa de embarque, o cancelamento, o atraso na partida, ou o atraso à chegada;

z-F) “Ponto de partida inicial”, o ponto de partida do voo ou do primeiro voo de ligação num trajeto.

* 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) O artigo 3.º passa a ter a seguinte redação:

«Artigo 3.º

Âmbito

1. O presente regulamento aplica-se:

- a) Aos passageiros que partem de um aeroporto localizado no território de um Estado-Membro a que os Tratados se aplicam;
- b) Aos passageiros que partem de um aeroporto localizado num país terceiro com destino a um aeroporto situado no território de um Estado-Membro a que os Tratados se aplicam, a menos que tenham recebido benefícios ou uma indemnização e tenham recebido assistência nesse país terceiro, se a transportadora aérea operadora do voo em causa for uma transportadora aérea da União.

2. O disposto no n.º 1 aplica-se aos passageiros que:
 - a) Tenham um bilhete para o voo em causa; ou
 - b) Tenham sido transferidos por uma transportadora aérea ou um intermediário do voo para o qual tinham bilhete para outro voo, independentemente do motivo.
3. O presente regulamento não se aplica aos passageiros com viagens gratuitas ou com tarifa reduzida não disponível, direta ou indiretamente, ao público. No entanto, o presente regulamento aplica-se aos passageiros com bilhetes emitidos no âmbito de um programa de passageiro frequente ou de outro programa comercial de uma transportadora aérea ou de um intermediário.
4. Sem prejuízo do artigo 8.º, n.º 2, alínea d), o presente regulamento aplica-se unicamente aos passageiros transportados em aeronaves motorizadas de asa fixa.
5. Salvo indicação em contrário, a transportadora aérea operadora é responsável pelo cumprimento das obrigações previstas no presente regulamento.
6. Sem prejuízo do disposto no artigo 12.º do presente regulamento, o presente regulamento também se aplica aos passageiros transportados em conformidade com os termos de um contrato de viagens organizadas na aceção do artigo 3.º, n.º 3, da Diretiva (UE) 2015/2302, a menos que esse contrato de viagem organizada seja rescindido ou que a sua execução seja afetada por razões que não sejam uma perturbação desse voo.
7. O artigo 7.º do presente regulamento não é aplicável se a perturbação ocorrer num voo de ligação que tenha tanto partida como chegada num aeroporto na Gronelândia.

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

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

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

«*Artigo 4.º*

Recusa de embarque

1. O presente artigo é aplicável aos passageiros que se apresentem para embarque na porta de embarque, após a conclusão de um registo em linha ou no aeroporto, à hora indicada e tal como estabelecido com antecedência e por escrito (inclusive por via eletrónica) pela transportadora aérea operadora ou pelo intermediário ou, se não estiver indicada a hora de embarque, até 45 minutos antes da hora de partida indicada no bilhete do passageiro. O presente artigo é igualmente aplicável aos passageiros que não se apresentem para embarque quando tiverem sido previamente informados de que lhes será recusado o embarque contra sua vontade.

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

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

3. Se o número de voluntários for insuficiente para permitir que os restantes passageiros com bilhetes possam embarcar, a transportadora aérea operadora pode então recusar o embarque a passageiros contra sua vontade, com a exceção dos passageiros a que se refere o artigo 11.º.
4. A transportadora aérea operadora que recuse o embarque faculta imediatamente aos passageiros em causa as informações sobre o tratamento das reclamações nos termos dos artigos 15.º-A e 16.º-A.

A transportadora aérea operadora que recuse o embarque oferece aos passageiros em causa, de forma clara e sem demora injustificada, a possibilidade de escolha entre o reembolso e o reencaminhamento, nos termos do artigo 8.º. Em derrogação do artigo 8.º, n.º 1, alínea a), se os passageiros aos quais tenha sido recusado o embarque tiverem direito ao reembolso, este é concedido sem demora injustificada e, o mais tardar, no prazo de sete dias de calendário a contar da recusa de embarque.

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

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

5. Os n.ºs 3 e 4 são igualmente aplicáveis aos voos de regresso em que seja recusado o embarque ao passageiro pelo facto de o passageiro não ter comparecido num voo de ida abrangido pelo mesmo contrato de transporte aéreo.
6. Se o passageiro, ou um intermediário, solicitar a correção de um erro ortográfico no apelido ou nome próprio de um ou vários passageiros ou, em caso de alteração administrativa desses nomes, a transportadora aérea corrige ou altera esses nomes pelo menos uma vez até 48 horas antes da partida, sem custos adicionais para o passageiro ou para o intermediário.»;

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

«Artigo 5.º

Cancelamento

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

A transportadora aérea operadora esclarece os passageiros em causa, sem demora injustificada, sobre os motivos do cancelamento. Os passageiros, mediante pedido, têm direito a receber por escrito os motivos do cancelamento. A transportadora aérea operadora facultá essas informações de forma clara no prazo de sete dias de calendário a contar da apresentação do pedido.

2. A transportadora aérea operadora do voo cancelado oferece aos passageiros em causa, de forma clara e sem demora injustificada, a possibilidade de escolha entre o reembolso e o reencaminhamento, nos termos do artigo 8.º.
3. A transportadora aérea operadora oferece assistência aos passageiros em causa nos termos do artigo 9.º.

4. Os passageiros têm direito a receber uma indemnização da transportadora aérea operadora do voo cancelado nos termos dos artigos 7.º, n.ºs 1 e 3, quando escolhem o reembolso nos termos do artigo 8.º, n.º 1, alínea a), ou o reencaminhamento nos termos do artigo 8.º, n.º 1, alínea c), ou, quando chegam ao seu destino final com um atraso à chegada superior aos limiares constantes do artigo 7.º, n.º 2, após terem escolhido o reencaminhamento nos termos do artigo 8.º, n.º 1, alínea b). Para o efeito, a transportadora aérea disponibiliza sistematicamente ao passageiro um formulário já preenchido em formato acessível e num suporte duradouro. A transportadora aérea dá uma resposta no prazo definido no artigo 7.º, n.º 5.

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

6. O direito a receber assistência nos termos do n.º 3 e o direito a receber uma indemnização nos termos do n.º 4 não se aplicam se o passageiro tiver sido informado do cancelamento pelo menos 14 dias de calendário antes da data de partida indicada no bilhete do passageiro. O ónus da prova relativamente à questão de saber se e quando foi o passageiro informado do cancelamento recai sobre a transportadora aérea operadora.»;

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

«*Artigo 6.º*

Atrasos

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

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

2. A transportadora aérea operadora oferece aos passageiros em causa assistência nos termos do artigo 9.º.
3. Quando o atraso atingir os limiares definidos no artigo 7.º, n.º 2, calculados a partir da hora de partida indicada no bilhete do passageiro, a transportadora aérea operadora oferece aos passageiros em causa, sem demora injustificada, a possibilidade de escolha entre o reembolso e o reencaminhamento nos termos do artigo 8.º.
4. Os passageiros têm direito a receber, mediante pedido, uma indemnização da transportadora aérea operadora do voo atrasado nos termos do artigo 7.º, n.ºs 1 e 3, quando chegam ao seu destino final com um atraso à chegada superior aos limiares definidos no artigo 7.º, n.º 2.

Os passageiros têm direito a receber, mediante pedido, uma indemnização da transportadora aérea operadora do voo atrasado nos termos do artigo 7.º, n.ºs 1 e 3, quando escolhem o reembolso nos termos do artigo 8.º, n.º 1, alínea a), ou o reencaminhamento nos termos do artigo 8.º, n.º 1, alínea c), ou, quando chegam ao seu destino final com um atraso à chegada superior aos limiares definidos no artigo 7.º, n.º 2, após terem escolhido o reencaminhamento nos termos do artigo 8.º, n.º 1, alínea b).

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

O direito a receber assistência nos termos do n.º 2 e o direito a receber uma indemnização nos termos do n.º 4 não se aplicam se o passageiro tiver sido informado dessa alteração pelo menos 14 dias de calendário antes da hora de partida indicada no bilhete do passageiro. O ónus da prova relativamente à questão de saber se e quando o passageiro foi informado da alteração da hora recai sobre a transportadora aérea operadora.

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

- 7) São inseridos os seguintes artigos:

«Artigo 6.º-A

Atraso na pista

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

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

Artigo 6.º-B

Perda de voo de ligação durante trajetos realizados ao abrigo de um único contrato de transporte aéreo

1. Se um passageiro perder um voo de ligação durante um trajeto devido a uma perturbação do voo anterior, a transportadora aérea que opera o voo anterior é responsável por oferecer aos passageiros reencaminhamento nos termos do artigo 8.º, n.º 1, alínea b), e assistência nos termos do artigo 9.º.

2. Quando não conseguir reencaminhar o passageiro no lapso de tempo estabelecido no artigo 7.º, n.º 2, alíneas a) e b), calculado a partir da hora de partida indicada no bilhete do passageiro do voo de ligação perdido, a transportadora aérea operadora oferece aos passageiros em causa, de forma clara e sem demora injustificada, a possibilidade de escolha entre o reembolso e o reencaminhamento, nos termos do artigo 8.º.
3. Os passageiros têm igualmente direito a receber, mediante pedido, uma indemnização da transportadora aérea que opera o voo que sofreu perturbações nos termos do artigo 7.º, n.ºs 1 e 3, se o passageiro chegar ao seu destino final com um atraso à chegada superior aos limiares estabelecidos no artigo 7.º, n.º 2.

Os passageiros têm direito a receber, mediante pedido, uma indemnização da transportadora aérea operadora do voo que sofreu perturbações nos termos do artigo 7.º, n.ºs 1 e 3, quando escolhem o reembolso nos termos do artigo 8.º, n.º 1, alínea a), ou o reencaminhamento nos termos do artigo 8.º, n.º 1, alínea c), ou, quando chegam ao seu destino final com um atraso à chegada superior aos limiares definidos no artigo 7.º, n.º 2, após terem escolhido o reencaminhamento nos termos do artigo 8.º, n.º 1, alínea b).

4. Caso um passageiro planeie e efetue uma escala, o aeroporto onde é efetuada a escala é considerado o destino final do passageiro.»;

8) O artigo 7.º passa a ter a seguinte redação:

«Artigo 7.º

Direito a indemnização

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

- a) Um montante de 300 EUR para todos os trajetos no interior do território da União e para trajetos de distância igual ou inferior a 3 500 quilómetros;
- b) Um montante de 500 EUR para trajetos de distância superior a 3 500 quilómetros.

Em derrogação da alínea a), para os trajetos entre regiões ultraperiféricas e outro território de um Estado-Membro a que se apliquem os Tratados, os montantes da indemnização são determinados com base na distância real das viagens.

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

- a) Quatro horas para todas os trajetos no interior do território da União e para trajetos de distância igual ou inferior a 3 500 quilómetros;
- b) Seis horas para trajetos de distância superior a 3 500 quilómetros.

3. Ao determinar as distâncias para efeitos do presente regulamento, a base de cálculo é constituída pela distância entre o ponto de partida inicial e o destino final. No caso de um voo de ligação, apenas serão tidos em conta o ponto de partida inicial e o aeroporto de destino final. Essas distâncias são medidas pelo método da rota ortodrómica.
4. Quando os passageiros optarem por continuar o trajeto nos termos do artigo 8.º, n.º 1, alínea b), e ocorrer nova perturbação durante o reencaminhamento, o direito desse passageiro a indemnização só pode ocorrer uma vez durante o trajeto até ao destino final.
5. Os pedidos de indemnização ao abrigo do presente artigo devem ser apresentados pelo passageiro no prazo de seis meses a contar da data efetiva de partida indicada no bilhete do passageiro. No prazo de 14 dias de calendário a contar da apresentação do pedido, a transportadora aérea operadora paga a indemnização ou apresenta ao passageiro uma justificação para o não pagamento da indemnização nos termos do artigo 5.º, n.º 5, ou nos termos do artigo 6.º, n.º 6, incluindo, se for caso disso, uma explicação clara e fundamentada sobre circunstâncias extraordinárias. Caso a entidade gestora do aeroporto ative o seu plano de contingência, esse prazo pode ser prorrogado por 30 dias de calendário.

Se a transportadora aérea operadora não pagar a indemnização solicitada, o passageiro pode apresentar uma reclamação, nos termos do artigo 16.º-A.
6. A indemnização é paga em numerário ou, se o passageiro der o seu acordo num documento assinado ou em qualquer meio digital num suporte duradouro, por outros meios de pagamento.»;

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

«Artigo 8.º

Direito a reembolso ou reencaminhamento

1. Em caso de perturbação, deve ser oferecida aos passageiros, a título gratuito e nas condições definidas nos artigos 4.º, 5.º, 6.º ou 6.º-B e no presente artigo, a possibilidade de escolha entre as seguintes opções:
 - a) O reembolso automático, no prazo de 14 dias de calendário a contar da data de partida do voo que sofreu perturbações indicada no bilhete do passageiro, em numerário ou, se o passageiro der o seu acordo num documento assinado ou em qualquer meio digital num suporte duradouro, por outros meios de pagamento, do custo total dos bilhetes, para a parte ou as partes do trajeto ou trajetos não realizados e para a parte ou as partes do trajeto ou trajetos já realizados, se esse voo já não se justificar em relação aos planos de viagem iniciais do passageiro, juntamente com, se for caso disso, um voo de regresso ao ponto de partida inicial na primeira oportunidade após a hora de partida indicada no bilhete do passageiro ou, com o acordo do passageiro, antes dessa hora.
 - b) A continuação do trajeto do passageiro mediante reencaminhamento para o seu destino final na primeira oportunidade após a hora de partida indicada no bilhete do passageiro ou, com o acordo do passageiro, antes dessa hora; ou

- c) O reencaminhamento para o destino final em data posterior da conveniência do passageiro, sujeito à disponibilidade de lugares.

Caso a entidade gestora do aeroporto ative o seu plano de contingência nos termos do artigo 10.º-A, o prazo a que se refere a alínea a) do presente número pode ser prorrogado por 30 dias de calendário.

- 2. Para que o passageiro chegue ao seu destino, tal como determinado nos termos do n.º 1, na primeira oportunidade, a transportadora aérea operadora oferece pelo menos uma das seguintes opções alternativas para que o passageiro as avalie e dê o seu acordo num documento assinado ou em qualquer meio digital num suporte duradouro, sujeito à disponibilidade e desde que as opções sejam abrangidas por condições de transporte equivalentes constantes do contrato de transporte aéreo:
 - a) Um voo ou voos de ligação que sigam a mesma rota constante do contrato de transporte aéreo;
 - b) Uma rota diferente, inclusive com partida ou chegada em aeroportos alternativos aos aeroportos indicados no contrato de transporte aéreo, sendo que, nesse caso, a transportadora aérea operadora deve suportar os custos da transferência do passageiro desde os aeroportos indicados no contrato de transporte aéreo para os aeroportos alternativos ou para o aeroporto indicado no contrato de transporte aéreo a partir do aeroportos alternativo;
 - c) A utilização de serviços oferecidos por outra transportadora aérea; ou
 - d) Se apropriado à distância a percorrer, a utilização de outro modo de transporte.

3. Se o passageiro tiver informado a transportadora aérea operadora da sua escolha de prosseguir o trajeto nos termos do n.º 1, alínea b), e do n.º 4, e se a transportadora aérea operadora não tiver oferecido um reencaminhamento no prazo de três horas, o passageiro pode organizar o seu próprio reencaminhamento, nos termos do n.º 2.

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

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

4. O passageiro pode escolher entre o reembolso nos termos do n.º 1, alínea a), ou o reencaminhamento numa data posterior, nos termos n.º 1, alínea c), até ao momento em que o passageiro tiver aceite um reencaminhamento na primeira oportunidade oferecida pela transportadora aérea operadora nos termos do n.º 1, alínea b), ou até ao momento em que o passageiro tenha decidido organizar o seu próprio reencaminhamento nos termos do n.º 3.

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

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

«Artigo 9.º

Direito à assistência

1. Em caso de perturbação e nas condições a que se referem os artigos 4.º, 5.º, 6.º, 6.º-A, 6.º-B e no presente artigo, e quando o tempo de espera para o seu voo ou transporte alternativo se prolongar por, pelo menos, duas horas, são oferecidos gratuitamente aos passageiros:
 - a) Bebidas por cada duas horas de tempo de espera;
 - b) Uma refeição após três horas e, em seguida, a cada cinco horas de tempo de espera, até um máximo de três refeições por dia;
 - c) Mensagens de texto, acesso à Internet e duas chamadas telefónicas.

A transportadora aérea operadora pode limitar ou recusar a prestação de assistência nos termos do primeiro parágrafo, se a sua prestação atrasar ainda mais a partida do voo em atraso ou o reencaminhamento, incluindo a partida do transporte alternativo.
2. Além disso, quando a estadia de uma ou mais noites se torna necessária, durante a espera pelo voo ou pelo transporte alternativo, é oferecido gratuitamente aos passageiros:
 - a) Alojamento em hotel;
 - b) Transporte de ida e volta entre o aeroporto e o alojamento em hotel.

3. A transportadora aérea operadora pode utilizar vales para cumprir as obrigações que lhe incumbem por força do n.º 1, alíneas a) e b), e do n.º 2. Os vales fornecidos nos termos do n.º 1 são utilizáveis em todas as lojas que fornecem alimentos e bebidas no aeroporto em que os passageiros em causa estão retidos, a bordo do seu voo e, se for o caso, no alojamento previsto nos termos do n.º 2, alínea a).
4. Quando a transportadora aérea operadora não cumprir as obrigações que lhe incumbem por força dos n.ºs 1, 2 e 3, os passageiros em causa podem organizar-se pelos seus próprios meios. A transportadora aérea que opera o voo que sofreu perturbações reembolsa as despesas incorridas pelos passageiros no prazo de 14 dias de calendário a contar da apresentação do pedido de reembolso, na medida em que as despesas sejam necessárias, razoáveis e proporcionais à duração da espera e aos custos das bebidas e refeições no local do aeroporto onde os passageiros estão retidos. Caso a entidade gestora do aeroporto ative o seu plano de contingência, esse prazo pode ser prorrogado por 30 dias de calendário.
5. Em todos os aeroportos da União, a entidade gestora do aeroporto toma medidas para assegurar que a água potável e as estações de carregamento para dispositivos eletrónicos podem ser disponibilizadas gratuitamente, independentemente da hora do dia, do voo e do terminal.
6. Se a perturbação resultar de circunstâncias extraordinárias e não tenha podido ser evitada mesmo se a transportadora aérea tivesse tomado todas as medidas razoáveis, a transportadora aérea pode limitar o alojamento previsto nos termos do n.º 2, alínea a), a um máximo de três noites.

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

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

«*Artigo 10.º*

Colocação em classe superior ou inferior

1. Se colocar um passageiro numa classe de transporte superior àquela para que o bilhete foi adquirido, a transportadora aérea operadora não exige qualquer pagamento suplementar.
2. Se a transportadora aérea operadora transferir o passageiro para uma classe de transporte inferior àquela para que o bilhete foi adquirido, indemniza-o, sem pedido, no prazo de 14 dias de calendário a contar da transferência para classe inferior, através das modalidades previstas no artigo 7.º, n.º 6, no valor equivalente pelo menos a:
 - a) 40 % do preço do voo em voos de distância igual ou inferior a 3 500 quilómetros; ou
 - b) 75 % do preço do voo em voos de distância superior a 3 500 quilómetros.
3. Se o preço do voo não estiver indicado no bilhete, a indemnização mencionada no n.º 2 é calculada com base na proporção relevante da distância desse voo em relação à distância total coberta pelo contrato de transporte aéreo, nos termos do artigo 7.º, n.º 3.

4. O preço do voo a que se refere o presente artigo exclui os impostos e taxas indicados nos bilhetes, desde que nem a obrigação de pagar esses impostos e taxas nem o seu montante dependam da classe do transporte para a qual os bilhetes tenham sido adquiridos.
5. O presente artigo não se aplica às vantagens incluídas numa tarifa mais elevada dentro da mesma classe de transporte, como assentos ou serviços de refeição específicos.»;

12) É inserido o seguinte artigo:

«*Artigo 10.º-A*

Planos de contingência do aeroporto

1. Num aeroporto da União cujo tráfego anual de passageiros é superior a cinco milhões de passageiros, a entidade gestora do aeroporto garante que as operações da entidade gestora do aeroporto e das empresas que prestam serviços essenciais do aeroporto, em especial as transportadoras aéreas, e dos prestadores de serviços de assistência em escala são coordenadas por um plano de contingência adequado, tendo em vista possíveis situações de múltiplos cancelamentos, de múltiplos atrasos de voos, ou ambos, que levem à retenção de um número considerável de passageiros no aeroporto. O plano de contingência é elaborado com o objetivo de garantir que os passageiros retidos em terra recebam as informações adequadas e contém medidas que visam reduzir ao mínimo o tempo de espera e o desconforto desses passageiros.
2. Os planos de contingência do aeroporto têm em conta as necessidades específicas e individuais dos passageiros referidas no artigo 11.º.

3. A elaboração do plano de contingência conta em especial com a participação do comité de utilizadores do aeroporto referido na Diretiva 96/67/CE do Conselho*, dos prestadores de serviços de assistência em escala, bem como das empresas que prestam serviços essenciais do aeroporto. O plano de contingência contém igualmente os dados de contacto da pessoa ou das pessoas designadas pelas transportadoras aéreas participantes no comité de utilizadores do aeroporto para as representar *in loco* em caso de múltiplos cancelamentos, de múltiplos atrasos de voos, ou ambos. A transportadora aérea assegura que qualquer pessoa designada dispõe dos meios necessários para assistir os passageiros em conformidade com as obrigações decorrentes do presente regulamento, em caso de perturbação.
4. A entidade gestora do aeroporto comunica o plano de contingência ao comité de utilizadores do aeroporto a que se refere a Diretiva 96/67/CE e, mediante pedido, ao organismo nacional de execução responsável pela aplicação do presente regulamento nos termos do artigo 16.º, n.º 1, do presente regulamento.
5. Um Estado-Membro pode decidir que um aeroporto não abrangido pelo n.º 1, situado no seu território, deve cumprir as obrigações previstas nos n.ºs 1 a 4.
6. Nos aeroportos da União onde o tráfego anual de passageiros se situe abaixo do limiar estabelecido no n.º 1 ou que não sejam abrangidos por uma decisão de um Estado-Membro ao abrigo do n.º 5, a entidade gestora do aeroporto envida todos os esforços razoáveis para coordenar os utilizadores do aeroporto e com eles tomar as providências necessárias para informar os passageiros retidos em terra em caso de múltiplos cancelamentos, de múltiplos atrasos de voos, ou ambos, que levem à retenção de um número considerável de passageiros no aeroporto.

* Diretiva 96/67/CE do Conselho, de 15 de outubro de 1996, relativa ao acesso ao mercado da assistência em escala nos aeroportos da Comunidade (JO L 272 de 25.10.1996, p. 36, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/1996/67/oj>).»;

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

«*Artigo 11.º*

Passageiros com necessidades especiais

1. Nos termos do presente regulamento, todas as informações são prestadas aos passageiros num formato acessível.
2. O presente artigo é aplicável às pessoas com deficiência, às pessoas com mobilidade reduzida, aos bebés, às crianças não acompanhadas e às grávidas, desde que a transportadora aérea operadora tenha sido notificada das suas necessidades específicas de assistência, o mais tardar no momento em que a perturbação é anunciada. É igualmente aplicável às pessoas que necessitam de cuidados médicos específicos, desde que a transportadora aérea operadora tenha sido notificada das suas necessidades de cuidados médicos específicos o mais tardar no momento do registo. As transportadoras aéreas operadoras podem exigir uma prova dessas necessidades.

Considera-se que essa notificação abrange todos os trajetos ao abrigo de um contrato de transporte aéreo.

3. O mais tardar no momento do registo, e sujeito à disponibilidade de lugares, qualquer pessoa que acompanhe as pessoas a que se refere o n.º 2 ou que acompanhe uma criança tem a possibilidade de se sentar gratuitamente num lugar adjacente ao lugar dessa pessoa ou criança.

4. No embarque, as transportadoras aéreas operadoras dão prioridade às pessoas a que se refere o n.º 2 e a qualquer pessoa ou cães-guias credenciados que as acompanhem.
 5. Ao aplicar o reencaminhamento ou a assistência nos termos dos artigos 8.º e 9.º, a transportadora aérea operadora presta especial atenção às necessidades das pessoas mencionadas no n.º 2. As transportadoras aéreas garantem esse reencaminhamento e assistência o mais rapidamente possível a essas pessoas, inclusive a quaisquer pessoas ou cães-guias credenciados que as acompanham.
 6. O artigo 9.º, n.º 6, não se aplica aos passageiros mencionados no n.º 2, nem às pessoas ou cães-guias credenciados que os acompanham.»;
- 14) O artigo 12.º passa a ter a seguinte redação:

«Artigo 12.º

Outros direitos

1. O presente regulamento não afeta os direitos de passageiros concedidos ao abrigo de outros atos jurídicos, incluindo a Diretiva (UE) 2015/2302, salvo disposição em contrário do presente artigo.

A indemnização concedida ao abrigo do artigo 7.º ou do artigo 10.º, n.º 2, do presente regulamento é deduzida da indemnização ou redução de preço concedida ao abrigo de outros atos jurídicos, como a Diretiva (UE) 2015/2302, se os direitos pelos quais é concedida a indemnização ou a redução de preço salvaguardarem o mesmo interesse ou tiverem o mesmo objetivo. De igual modo, a indemnização ou a redução de preço concedida ao abrigo de outros atos jurídicos, como a Diretiva (UE) 2015/2302, é deduzida da indemnização ou da redução de preço concedida ao abrigo do artigo 7.º ou do artigo 10.º, n.º 2, do presente regulamento, se os direitos pelos quais é concedida a indemnização ou a redução de preço salvaguardarem o mesmo interesse ou tiverem o mesmo objetivo.

Não obstante o direito de um organizador de viagens organizadas procurar obter reparação ou reembolsos nos termos do artigo 22.º da Diretiva (UE) 2015/2302, sem prejuízo do artigo 13.º do presente regulamento, e em derrogação do artigo 8.º, n.º 1, alínea a), se o voo fizer parte de um contrato de viagem organizada na aceção do artigo 3.º, n.º 3, da Diretiva (UE) 2015/2302, os passageiros não têm direito ao reembolso ao abrigo do presente regulamento, na medida em que um direito correspondente decorra da Diretiva (UE) 2015/2302.

2. Sem prejuízo dos princípios e normas relevantes do direito nacional, incluindo a jurisprudência, o n.º 1 não se aplica aos voluntários nas condições estabelecidas no artigo 4.º, n.º 2.
3. Se já tiver sido paga uma indemnização ou um reembolso ao passageiro ao abrigo da legislação de um país terceiro, o montante dessa indemnização ou desse reembolso é deduzido do montante da indemnização ou do reembolso concedido ao abrigo do presente regulamento.»;

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

«Artigo 13.º

Direito de regresso

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

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

«Artigo 14.º

Obrigação de informar os passageiros

1. A transportadora aérea operadora publica no seu sítio Web e em aplicações móveis um documento informativo que especifique os direitos estipulados no presente regulamento, incluindo o processo de tratamento das reclamações.
2. Ao oferecerem bilhetes para um voo ou voos de ligação e antes da compra, as transportadoras aéreas e os intermediários informam o passageiro do seguinte:
 - a) O tipo de bilhete ou bilhetes oferecidos, nomeadamente se o bilhete ou os bilhetes estão abrangidos por um único contrato de transporte aéreo ou por uma combinação de contratos distintos de transporte aéreo;
 - b) Os direitos e as obrigações do passageiro, da transportadora aérea operadora e do intermediário nos termos do presente regulamento, conforme anexados ao contrato de transporte aéreo, incluindo informações sobre o processo de reembolso;
 - c) O prazo e o procedimento para o passageiro solicitar uma alteração do nome, tal como especificado no artigo 4.º, n.º 6, sem qualquer encargo adicional; e
 - d) Outros termos e condições do contrato de transporte aéreo.

A fim de cumprir o requisito de informação estabelecido na alínea b), do primeiro parágrafo, a transportadora aérea e o intermediário podem utilizar um resumo das disposições do presente regulamento elaborado e disponibilizado ao público pela Comissão em todas as línguas oficiais da União.

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

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

4. A entidade gestora do aeroporto assegura que, nos balcões de registo (inclusive nas máquinas de registo automático) e nas portas de embarque, seja afixado, de forma clara, o seguinte texto: “Se lhe tiver sido recusado o embarque ou se o seu voo tiver sido cancelado ou tiver um atraso de pelo menos duas horas, peça no balcão de registo ou na porta de embarque o folheto informativo sobre os seus direitos, em especial no que diz respeito ao reembolso ou reencaminhamento, a assistência e eventual indemnização”. Esse texto é afixado pelo menos na língua ou nas línguas do local onde se situa o aeroporto e numa língua que seja internacionalmente utilizada. Para o efeito, as entidades gestoras dos aeroportos cooperam com as transportadoras aéreas operadoras.»;

17) É inserido o seguinte artigo:

«Artigo 15.º-A

Reclamação à transportadora aérea ou ao intermediário

1. Todas as transportadoras aéreas e intermediários estabelecem um mecanismo para tratamento das reclamações relativas aos direitos e obrigações abrangidos pelo presente regulamento dentro das respetivas esferas de competências. Disponibilizam os seus dados de contacto na língua do contrato de transporte aéreo e numa língua internacionalmente utilizada. Os detalhes inerentes ao procedimento de tratamento das reclamações devem ser acessíveis ao público, inclusive num formato acessível para pessoas com deficiência e para pessoas com mobilidade reduzida. As transportadoras aéreas e os intermediários informam igualmente os passageiros, de forma clara, dos dados de contacto do organismo ou organismos designados pelos Estados-Membros nos termos do artigo 16.º e do organismo ou organismos responsáveis pela resolução extrajudicial de litígios nos termos do artigo 16.º-A e, se adequado, das respetivas responsabilidades. Tais informações são disponibilizadas pelo menos na língua ou nas línguas oficiais do Estado-Membro em que a transportadora aérea e o intermediário operem.

2. Se os passageiros apresentarem uma reclamação utilizando o mecanismo a que se refere o n.º 1, essa reclamação deve ser apresentada no prazo de seis meses a contar da perturbação em causa. No prazo de 30 dias de calendário a contar da apresentação da reclamação, a transportadora aérea ou o intermediário a quem é dirigida a reclamação apresenta uma resposta fundamentada ou, em casos excecionais devidamente justificados, informa o passageiro de que receberá uma resposta definitiva no prazo inferior a dois meses a contar da data de apresentação da reclamação. A resposta também contém, caso o litígio não tenha podido ser resolvido, os dados de contacto pertinentes do organismo ou organismos designados nos termos do artigo 16.º ou do organismo ou organismos responsáveis pela resolução extrajudicial de litígios nos termos do artigo 16.º-A, incluindo o endereço postal, o sítio Web e o endereço de correio eletrónico desse organismo ou organismos.
3. A apresentação de reclamações pelos passageiros por meio do mecanismo a que se refere o n.º 1 não prejudica o seu direito de submeterem os litígios a uma resolução extrajudicial nos termos do artigo 16.º-A, ou de procurar reparação através de processos judiciais, sem prejuízo de prazos de prescrição nos termos do direito nacional.»;

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

«Artigo 16.º

Execução

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

2. O organismo nacional responsável pela execução acompanha de perto o cumprimento dos requisitos estabelecidos no presente regulamento e toma as medidas necessárias para garantir o respeito dos direitos dos passageiros.
3. Os passageiros podem comunicar alegadas infrações ao presente regulamento ao organismo nacional responsável pela execução. O organismo nacional responsável pela execução pode investigar as alegadas infrações comunicadas e decidir sobre medidas coercivas com base nas informações contidas nessas comunicações.
4. As sanções impostas pelos Estados-Membros por infrações ao disposto no presente regulamento devem ser efetivas, proporcionadas e dissuasivas. Em particular, essas sanções deverão ser suficientes para oferecer às transportadoras e aos intermediários o incentivo financeiro necessário para cumprirem sistematicamente o disposto no presente regulamento.
5. Até ... [seis anos a contar da data de entrada em vigor do presente regulamento modificativo] e, posteriormente, de cinco em cinco anos, os organismos nacionais responsáveis pela execução publicam nos seus sítios Web um relatório sobre a sua atividade, as medidas coercivas tomadas e seus resultados, incluindo as sanções aplicadas. Tais relatórios são apresentados à Comissão.
6. As transportadoras aéreas operadoras e os intermediários comunicam aos organismos nacionais responsáveis pela execução os dados de contacto exigidos da pessoa ou das pessoas ou do organismo designado para agir e receber a documentação emitida pelo organismo ou organismos nacionais responsáveis pela execução em seu nome, a título permanente, no Estado-Membro onde operam, no que diz respeito às matérias abrangidas pelo presente regulamento. Os organismos nacionais responsáveis pela execução podem trocar essas informações entre si para efeitos de execução do presente regulamento.»

19) É inserido o seguinte artigo:

«Artigo 16.º-A

Resolução extrajudicial de litígios

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

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

«Artigo 17.º

Avaliação e relatório

1. Até ... [cinco anos a contar da data de entrada em vigor do presente regulamento modificativo] e, posteriormente, de três em três anos, a Comissão apresenta ao Parlamento Europeu e ao Conselho um relatório sobre a lista de circunstâncias extraordinárias constante do anexo, à luz de acontecimentos que tenham afetado a realização pontual e efetiva dos voos durante os dois anos anteriores a cada relatório.

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

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

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

No relatório a submeter até ... [cinco anos a contar da data de entrada em vigor do presente regulamento modificativo] nos termos do primeiro parágrafo, a Comissão avalia também:

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

- b) A necessidade de ajustar os limiares estabelecidos no artigo 7.º, n.º 2, com base em estatísticas relativas à evolução dos atrasos e cancelamentos durante os cinco anos anteriores à avaliação da Comissão e todos os anos desde ... [dois anos a contar da data de entrada em vigor do presente regulamento modificativo];
- c) A viabilidade de uma maior automatização dos pedidos ou pagamentos de indemnização em caso de atrasos.

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

- 21) O texto que consta do anexo I do presente regulamento é aditado como anexo ao Regulamento (CE) n.º 261/2004.

Artigo 2.º

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

- 1) No artigo 2.º, o n.º 1 é alterado do seguinte modo:
 - a) A alínea b) passa a ter a seguinte redação:
 - «b) “Transportadora aérea da União”: uma transportadora aérea titular de uma licença de exploração válida concedida por um Estado-Membro nos termos do Regulamento (CE) n.º 1008/2008 do Parlamento Europeu e do Conselho*;

* Regulamento (CE) n.º 1008/2008 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de setembro de 2008, relativo a regras comuns de exploração dos serviços aéreos na Comunidade (JO L 293 de 31.10.2008, p. 3, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2008/1008/oj>).»;

b) São aditadas as seguintes alíneas:

- «h) “Equipamento de mobilidade”: qualquer equipamento destinado a facilitar a mobilidade de pessoas com deficiência ou pessoas com mobilidade reduzida, na aceção do artigo 2.º, alínea a), do Regulamento (CE) n.º 1107/2006*.
- i) “Cão-guia 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.
- j) “Formato acessível”: um formato que dá à pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida acesso a todas as informações pertinentes, incluindo a possibilidade de acesso de uma maneira tão praticável e confortável como o de uma pessoa sem deficiência ou incapacidade, e que preenche os requisitos de acessibilidade definidos nos termos da legislação aplicável, nomeadamente da Diretiva (UE) 2019/882 do Parlamento Europeu e do Conselho**;
- k) “Intermediário”: uma pessoa singular ou coletiva, que não seja uma transportadora, que atue, no âmbito da sua atividade comercial, empresarial ou profissional, em nome de uma transportadora ou de um passageiro para a celebração de um contrato de transporte;

- l) “Objeto pessoal”: uma unidade de bagagem não registada, que constitui um aspeto necessário do transporte de passageiros, que cumpre os requisitos em matéria de segurança, e com dimensões máximas de 40x30x15 cm ou na condição de caber sob o banco em frente ao qual o passageiro está sentado;
- m) “Bagagem de mão”: uma unidade de bagagem não registada que não é um objeto pessoal e que cumpre os requisitos em matéria de segurança.

* 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>).

** 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 3.º, n.º 1, passa a ter a seguinte redação:

«A responsabilidade das transportadoras aéreas da União em relação aos passageiros e à sua bagagem rege-se por todas as disposições da Convenção de Montreal aplicáveis a essa responsabilidade. Tal inclui a responsabilidade das transportadoras aéreas da União em relação ao atraso no transporte de passageiros ou de bagagem.»;

- 3) No artigo 3.º, é suprimido o n.º 2;

4) O artigo 3.º A passa a ter a seguinte redação:

«Artigo 3.º-A

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

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

«Artigo 5.º

1. Em caso de morte ou lesão corporal dos passageiros, a transportadora aérea da União paga sem demora, e em todo o caso o mais tardar 15 dias após o apuramento da identidade da pessoa singular com direito a indemnização, os adiantamentos que permitam fazer face a necessidades económicas imediatas, numa base proporcional ao dano sofrido.
2. Sem prejuízo do n.º 1, um adiantamento em caso de morte dos passageiros não pode ser inferior a 16 % do montante mínimo da responsabilidade por passageiro prevista no artigo 21.º, n.º 1, da Convenção de Montreal e pela Organização da Aviação Civil Internacional nos termos do artigo 24.º, n.º 2, dessa mesma Convenção.

3. Um adiantamento não constitui um reconhecimento da responsabilidade e pode ser objeto de compensação com quaisquer montantes subsequentes pagos com base na responsabilidade da transportadora aérea da União, mas não é recuperável, exceto nos casos previstos no artigo 20.º da Convenção de Montreal ou quando a pessoa que recebeu o adiantamento não era a pessoa com direito a indemnização.»;
- 6) O artigo 6.º é alterado do seguinte modo:
- a) O n.º 1 passa a ter a seguinte redação:
- «1. Ao venderem transportes aéreos na União, todas as transportadoras aéreas devem assegurar que seja disponibilizado aos passageiros, em todos os pontos de venda, incluindo a venda por telefone e através da Internet, um resumo das principais disposições que regem a responsabilidade dos passageiros e da respetiva bagagem, incluindo os prazos para intentar uma ação de indemnização e a possibilidade de apresentar uma declaração especial para a bagagem. A fim de cumprir este requisito de informação, as transportadoras aéreas da União devem utilizar o aviso constante do anexo. Esse resumo ou aviso não pode ser utilizado como base para um pedido de indemnização, nem para interpretar as disposições do presente regulamento ou da Convenção de Montreal.»;
- b) É aditado o seguinte travessão:
- «← o direito das pessoas com deficiência ou pessoas com mobilidade reduzida fazerem, gratuitamente, uma declaração especial de interesse sobre o valor do seu equipamento de mobilidade.»;

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

«3. No caso de todos os transportes efetuados por transportadoras aéreas da União, os limites indicados em conformidade com os requisitos de informação previstos nos n.ºs 1 e 2 são os estabelecidos pelo presente regulamento, a menos que a transportadora aérea da União aplique limites mais elevados mediante compromisso voluntário. No caso de todos os transportes efetuados por transportadoras aéreas de países terceiros, os n.ºs 1 e 2 aplicam-se apenas aos transportes com destino, origem ou dentro da União.»;

d) São aditados os seguintes números:

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

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

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

7) São inseridos os seguintes artigos:

«Artigo 6.º-A

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

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

2. Em caso de destruição, extravio, danos ou atraso no transporte de equipamento de mobilidade registado ou em caso de morte ou lesão corporal de um cão-guia credenciado, a transportadora aérea da União é responsável pelo pagamento de um montante não superior ao montante declarado pelo passageiro, a não ser que a transportadora comprove que o montante exigido é superior ao interesse real da pessoa na entrega no destino.
3. Caso seja aplicável o n.º 2, e sem prejuízo do disposto nos artigos 7.º e 8.º e no anexo I, quarto parágrafo, do Regulamento (CE) n.º 1107/2006, as transportadoras aéreas da União envidam rapidamente todos os esforços razoáveis para fornecer as substituições temporárias imediatamente necessárias do equipamento de mobilidade registado e soluções temporárias em substituição de cães-guias credenciados. A pessoa com deficiência ou a pessoa com mobilidade reduzida é autorizada a manter essa substituição temporária gratuitamente até ao pagamento da indemnização a que se refere o n.º 3 ou até que as transportadoras aéreas da União tenham indemnizado as pessoas singulares ou coletivas pelos custos da substituição temporária necessária do equipamento de mobilidade ou de um cão-guia credenciado.
4. O cumprimento do disposto no n.º 3 não constitui um reconhecimento da responsabilidade da transportadora aérea da União.

Artigo 6.º-B

1. Sem prejuízo do disposto no Regulamento (CE) n.º 1008/2008, ao venderem serviços de transporte aéreo com destino para a União, no seu interior ou a partir da mesma, todas as transportadoras aéreas e intermediários indicam claramente, em formato acessível, no momento da reserva, bem como nas suas aplicações móveis e no seu sítio Web, e além disso, no caso das transportadoras aéreas, disponibilizam, mediante pedido, no aeroporto (inclusive nas máquinas de registo automático):
 - a bagagem máxima autorizada, em termos de dimensão e de peso, que os passageiros podem transportar na cabina e no porão da aeronave, correspondente à tarifa para a classe de transporte para cada um dos voos incluídos na sua reserva,
 - quaisquer restrições em termos de unidades de bagagem que constituem a bagagem máxima autorizada,
 - as condições em que artigos frágeis ou valiosos, como, por exemplo, instrumentos musicais, equipamento desportivo, carrinhos de bebé e cadeiras de criança, devem ser transportados na cabina de passageiros ou no compartimento de carga da aeronave,
 - sem prejuízo do disposto no n.º 2, eventuais taxas adicionais pelo transporte de bagagem registada e não registada, incluindo os instrumentos musicais a que se refere o artigo 6.º-C,
 - as razões específicas que podem impedir o transporte na cabina de bagagem não registada nos termos do n.º 3.

2. Sem prejuízo do disposto no Regulamento (CE) n.º 1107/2006, as transportadoras aéreas autorizam os passageiros a transportar um objeto pessoal na cabina sem custos suplementares.
3. Quando razões específicas, nomeadamente questões de segurança, de capacidade ou de mudança do tipo de aeronave depois de efetuada a reserva, impedirem o transporte na cabina do objeto pessoal a que se refere o n.º 2 ou a bagagem de mão, a transportadora aérea pode transportar essa bagagem não registada no porão da aeronave, mas sem custos suplementares para o passageiro.
4. Os n.ºs 2 e 3 são aplicáveis a todas as transportadoras aéreas com partida de um aeroporto localizado no território de um Estado-Membro a que se aplicam os Tratados e a todas as transportadoras aéreas da União com chegada no território de um Estado-Membro a que se aplicam os Tratados.
5. O presente artigo não afeta as restrições aplicáveis à bagagem não registada previstas nas regras da União tais como as definidas no Regulamento (CE) n.º 300/2008 do Parlamento Europeu e do Conselho* e no Regulamento de Execução (UE) 2015/1998 da Comissão** e em regras internacionais em matérias de segurança.

Artigo 6.º-C

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

2. Sem prejuízo das regras de segurança aplicáveis, se for demasiado grande para ser acondicionado em segurança num compartimento da cabina adequado para a bagagem ou por baixo de um assento de passageiro, a transportadora aérea pode exigir o pagamento de um segundo bilhete, se o instrumento musical for transportado como bagagem não registada, ocupando um segundo assento. Além disso, pode ser exigido aos passageiros que selecionem e adquiram lugares adjacentes tanto para o passageiro como para o instrumento musical, ficando o instrumento musical sempre num lugar junto à janela. Quando exequível e mediante pedido, os instrumentos musicais podem ser transportados numa zona aquecida do compartimento de carga da aeronave sem prejuízo das normas de segurança aplicáveis, condicionalismos de espaço e especificações técnicas da aeronave em causa.

-
- * Regulamento (CE) n.º 300/2008 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de março de 2008, relativo ao estabelecimento de regras comuns no domínio da segurança da aviação civil e que revoga o Regulamento (CE) n.º 2320/2002 (JO L 97 de 9.4.2008, p. 72, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2008/300/oj>).
- ** Regulamento de Execução (UE) 2015/1998 da Comissão, de 5 de novembro de 2015, que estabelece as medidas de execução das normas de base comuns sobre a segurança da aviação (JO L 299 de 14.11.2015, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg_impl/2015/1998/oj).»;

8) O artigo 7.º passa a ter a seguinte redação:

«*Artigo 7.º*

A Comissão apresenta ao Parlamento Europeu e ao Conselho, até ... [cinco anos a contar da data de entrada em vigor do presente regulamento modificativo], um relatório sobre o funcionamento e os resultados do presente regulamento.»;

9) O anexo do Regulamento (CE) n.º 2027/97 é substituído pelo texto que consta do anexo II do presente regulamento.

Artigo 3.º

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

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

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

Feito em ..., em

Pelo Parlamento Europeu

A Presidente

Pelo Conselho

O Presidente / A Presidente

ANEXO I

«ANEXO

Lista não exaustiva de circunstâncias consideradas circunstâncias extraordinárias
e lista de circunstâncias que não devem ser consideradas extraordinárias
para efeitos do presente regulamento

1. São consideradas extraordinárias as seguintes circunstâncias:
 - a) Circunstâncias não relacionadas com a operação da aeronave, tais como:
 - i) catástrofes naturais ou ambientais que são incompatíveis com a operação segura do voo,
 - ii) condições meteorológicas e danos causados à aeronave por fenómenos meteorológicos que são incompatíveis com a operação segura do voo (tais como: relâmpagos, granizo, trovoadas, fortes turbulências ou vento forte),
 - iii) guerra ou insurreição que são incompatíveis com a operação segura do voo,
 - iv) ameaças transfronteiriças para a saúde abrangidas pelo âmbito de aplicação do artigo 2.º, n.ºs 1 ou 4, do Regulamento (UE) 2022/2371 do Parlamento Europeu e do Conselho¹ que são incompatíveis com a operação segura do voo, e

¹ Regulamento (UE) 2022/2371 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de novembro de 2022, relativo às ameaças transfronteiriças graves para a saúde e que revoga a Decisão n.º 1082/2013/UE (JO L 314 de 6.12.2022, p. 26, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2022/2371/oj>).

- v) colisões entre a aeronave e uma ave, ou outro objeto estranho, que são incompatíveis com a operação segura do voo;
- b) Incidentes relacionados com um passageiro, incluindo:
- i) incidentes relacionados com um passageiro desordeiro, na aceção do Protocolo de Montreal de 2014, que sejam incompatíveis com a operação segura do voo ou que atrasem a partida do voo,
 - ii) riscos sanitários ou emergências médicas (tais como doenças graves) detetadas pouco antes da hora de partida do voo, ou que impliquem a interrupção ou o desvio do voo;
- c) Outros incidentes, tais como:
- i) riscos de segurança, danos causados por atos de sabotagem ou terrorismo, ou atos ilegais, que são incompatíveis com a operação segura do voo,
 - ii) defeitos de fabrico ou conceção ocultos comunicados pelo fabricante ou por uma autoridade competente, e que são incompatíveis com a operação segura do voo,
 - iii) restrições na gestão do tráfego aéreo ou na capacidade do aeroporto ou encerramento do espaço aéreo,
 - iv) o encerramento parcial ou total não programado de um aeroporto, incluindo uma falha geral do sistema aeroportuário, uma falha de energia e um colapso das comunicações eletrónicas ou a ativação do plano de contingência pela entidade gestora do aeroporto,

- v) greves de prestadores de serviços essenciais, tais como a entidade gestora do aeroporto, prestadores de serviços de navegação aérea ou prestadores de serviços de assistência em escala, ou da transportadora aérea operadora, sempre que as greves estejam ligadas a pedidos fora do âmbito de competências da transportadora operadora,
- vi) ausência inesperada, devido a doença ou morte, de um membro da tripulação indispensável para assegurar o voo, quando ocorre fora da base de origem da transportadora aérea operadora ou devido a uma pandemia,
- vii) danos na aeronave causados enquanto a aeronave estiver em terra por terceiros, pelos quais a transportadora aérea não seja responsável e que sejam incompatíveis com a operação segura do voo,
- viii) danos causados a um pneu de uma aeronave por um objeto estranho que sejam incompatíveis com a operação segura do voo,
- ix) contaminação da pista de um aeroporto que é incompatível com a operação segura do voo,
- x) falhas inesperadas na segurança do voo devidas ao facto de o equipamento da aeronave não se encontrar dentro de níveis aceitáveis de operação, tal como definidos na lista de equipamento mínimo de referência ou nas condições de operação do equipamento mínimo nela estabelecidas e que não poderiam ter sido corrigidas durante a manutenção preventiva (conforme previsto no n.º 2, alínea a)), e
- xi) após a partida, riscos sanitários ou emergências médicas (como doença grave) de um membro da tripulação que exijam a interrupção ou o desvio do voo.

2. Não são consideradas extraordinárias as circunstâncias constantes da seguinte lista:
- a) Problemas técnicos que poderiam ter sido resolvidos durante a manutenção preventiva, nos termos das regras e dos procedimentos da União para a gestão da navegabilidade aérea permanente das aeronaves,
 - b) Decisões operacionais e procedimentos relativos a atrasos na tripulação, no registo e no embarque, e
 - c) Indisponibilidade da tripulação de voo ou de cabina (a menos que seja causada por greves a que se refere o n.º 1, alínea c), subalínea v), ou ausências inesperadas devido a doença ou morte a que se refere o n.º 1, alínea c), subalínea vi)).».
-

ANEXO II

«ANEXO

Nota informativa a que se refere o artigo 6.º

NOTA INFORMATIVA SOBRE RESPONSABILIDADE DA TRANSPORTADORA AÉREA PELOS PASSAGEIROS E PELA RESPETIVA BAGAGEM

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

INDEMNIZAÇÃO EM CASO DE MORTE OU DE LESÕES CORPORAIS

Não existem limites financeiros para a responsabilidade por morte ou lesões corporais dos passageiros em caso de acidente a bordo da aeronave ou durante as operações de embarque e desembarque.

Sem prejuízo do disposto no artigo 20.º da Convenção de Montreal sobre a exoneração da transportadora aérea, para os danos até ao limite previsto no artigo 21.º da Convenção de Montreal, conforme atualizada pela Organização da Aviação Civil Internacional nos termos do artigo 24.º, n.º 2, da Convenção de Montreal [a transportadora aérea indica entre parênteses o montante aproximado na divisa local] a transportadora aérea não pode excluir ou limitar a sua responsabilidade. Acima desse montante, a transportadora aérea deixa de ser responsável se provar que:

- os danos não foram causados por negligência ou outro ato doloso ou omissão da transportadora aérea ou dos seus trabalhadores ou agentes, ou
- tais danos foram causados exclusivamente por negligência ou outro ato doloso ou omissão de terceiros.

ADIANTAMENTOS

Em caso de morte ou de lesões corporais de um passageiro, a transportadora aérea tem de pagar, no prazo de 15 dias a contar da identificação da pessoa com direito a indemnização, um adiantamento que cubra necessidades económicas imediatas. Em caso de morte, esse adiantamento não será inferior a 16 % do limite previsto no artigo 21.º da Convenção de Montreal atualizado pela Organização da Aviação Civil Internacional, nos termos do artigo 24.º, n.º 2, da Convenção de Montreal [a transportadora aérea indica entre parênteses o montante aproximado na divisa local].

ATRASOS CAUSADOS AOS PASSAGEIROS

Em caso de atraso no transporte dos passageiros, a transportadora aérea é responsável pelos danos causados, a menos que tenha tomado todas as medidas razoáveis para os evitar ou a menos que tenha sido impossível tomar essas medidas. A responsabilidade pelos atrasos no transporte dos passageiros está restringida ao limite previsto no artigo 22.º, n.º 1, da Convenção de Montreal conforme atualizada pela Organização da Aviação Civil Internacional, nos termos do artigo 24.º, n.º 2, da Convenção de Montreal [a transportadora aérea indica entre parênteses o montante aproximado na divisa local].

ATRASOS DA BAGAGEM

Em caso de atraso da bagagem, a transportadora aérea é responsável pelos danos causados até ao limite previsto no artigo 22.º, n.º 2, da Convenção de Montreal conforme atualizada pela Organização da Aviação Civil Internacional, nos termos do artigo 24.º, n.º 2, da Convenção de Montreal [a transportadora aérea indica entre parênteses o montante aproximado na divisa local], o que corresponde ao limite da indemnização aplicável por passageiro e não por unidade de bagagem registada. A transportadora aérea não pode ser responsabilizada se tiver tomado todas as medidas razoáveis para evitar os danos resultantes desse atraso ou lhe tiver sido impossível tomar essas medidas.

DESTRUIÇÃO, EXTRAVIO OU DANOS DA BAGAGEM

Em caso de atraso da bagagem, a transportadora aérea é responsável pelos danos causados até ao limite previsto no artigo 22.º, n.º 2, da Convenção de Montreal conforme atualizada pela Organização da Aviação Civil Internacional, nos termos do artigo 24.º, n.º 2, da Convenção de Montreal [a transportadora aérea indica entre parênteses o montante aproximado na divisa local], o que corresponde ao limite da indemnização aplicável por passageiro e não por unidade de bagagem registada.

Caso a bagagem registada tenha sido danificada ou extraviada, a transportadora aérea é responsável, a menos que os danos tenham sido causados por um defeito da própria bagagem, pela má qualidade ou vício de fabrico da bagagem.

No caso de bagagem não registada (bagagem de mão), incluindo objetos pessoais, a transportadora aérea só é responsável pelos prejuízos que lhe sejam imputáveis ou aos seus trabalhadores ou agentes.

LIMITES MAIS ELEVADOS PARA A BAGAGEM

Os passageiros podem beneficiar de um limite de responsabilidade mais elevado mediante a apresentação de uma declaração especial, o mais tardar, no momento do registo, e, se for caso disso, o pagamento de uma taxa suplementar. Essa taxa suplementar baseia-se numa tarifa indexada aos custos adicionais de transporte e de seguro da bagagem em causa para além do limite de responsabilidade do limite previsto no artigo 22.º, n.º 2, da Convenção de Montreal conforme atualizada pela Organização da Aviação Civil Internacional, nos termos do artigo 24.º, n.º 2, da Convenção de Montreal [a transportadora aérea indica entre parênteses o montante aproximado na divisa local]. A tarifa é comunicada aos passageiros mediante pedido.

Às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida deverá ser sistematicamente disponibilizada aquando da reserva a possibilidade de apresentarem uma declaração especial de interesse, em formato acessível, para o transporte, sem custos adicionais, do seu equipamento de mobilidade ou do seu cão-guia credenciado, ao mesmo tempo que apresentam a notificação nos termos do artigo 6.º do Regulamento (CE) n.º 1107/2006 e, o mais tardar, aquando da entrega do equipamento à transportadora aérea e, no caso de um cão-guia credenciado, no embarque.

EXONERAÇÃO

Se a transportadora demonstrar que os danos cobertos pelas regras em matéria de responsabilidade aplicadas pelas transportadoras aéreas da União, conforme exigido pelo Regulamento (CE) n.º 2027/97 e pela Convenção de Montreal, incluindo a morte ou lesões corporais, foram causados, direta ou indiretamente, por negligência ou outro ato ou omissão dolosos por parte da pessoa que reclama a indemnização, ou por parte da pessoa de quem derivam os direitos a indemnização, a transportadora deve ser total ou parcialmente exonerada da sua responsabilidade para com o requerente, na medida em que tal negligência ou ato ou omissão dolosos tenha causado o dano ou contribuído para o dano.

PRAZO PARA RECLAMAÇÕES RELATIVAS À BAGAGEM

Em caso de danos, atraso, extravio ou destruição da bagagem, o passageiro tem sempre de apresentar uma reclamação à transportadora aérea, o mais rapidamente possível. O passageiro tem de apresentar uma reclamação no prazo de sete dias em caso de danos na bagagem registada, e no prazo de 21 dias em caso de atraso da bagagem, a contar, em ambos os casos, da data em que a bagagem foi colocada à disposição do passageiro. Para esse efeito, os passageiros podem usar um formulário específico disponibilizado nos sítios Web e nas aplicações em linha das transportadoras aéreas, que pode ser apresentado em papel ou em linha. Esse formulário de reclamação tem de ser aceite pela transportadora aérea, no aeroporto, a título de reclamação. A transportadora aérea deve considerar que a data de apresentação dessa reclamação é a data de registo da reclamação nos termos do artigo 31.º, n.ºs 2 e 3, da Convenção de Montreal, ainda que a transportadora aérea solicite mais informações em data posterior.

RESPONSABILIDADE DA TRANSPORTADORA CONTRATANTE E DA TRANSPORTADORA DE FACTO

Se a transportadora aérea que assegura o voo não for a transportadora aérea contratante, o passageiro tem o direito de apresentar uma reclamação ou um pedido de indemnização por danos a qualquer das transportadoras. Tal inclui os casos em que a apresentação de uma declaração especial de interesse na entrega tenha sido acordada com qualquer das duas transportadoras.

PRAZO DE RECURSO

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

DESTRUIÇÃO, EXTRAVIO, DANOS OU ATRASO DE EQUIPAMENTO DE MOBILIDADE

A transportadora aérea é responsável pela destruição, extravio, danos ou atraso do equipamento de mobilidade até ao limite previsto no artigo 22.º, n.º 2, da Convenção de Montreal nos termos do artigo 24.º, n.º 2, da Convenção de Montreal [a transportadora aérea indica entre parênteses o montante aproximado na divisa local], o que corresponde ao limite da indemnização aplicável por passageiro e não por unidade de bagagem registada.

O passageiro pode beneficiar, sem custos adicionais, de um limite de responsabilidade mais elevado, apresentando uma declaração especial que especifique o custo da substituição do seu equipamento de mobilidade, o mais tardar no momento do registo.

Em caso de destruição, extravio, danos ou atraso do equipamento de mobilidade, a transportadora aérea paga uma indemnização não superior ao montante declarado na declaração especial.

Antes do pagamento desta indemnização, a transportadora aérea envida todos os esforços razoáveis para fornecer imediatamente as substituições temporárias do equipamento de mobilidade necessárias para além do termo do trajeto dos passageiros em causa.

BASE DAS INFORMAÇÕES

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

⁺ JO: Inserir o número de referência do presente regulamento modificativo.