

Bruxelas, 29 de novembro de 2024
(OR. en)

16123/24

**Dossiê interinstitucional:
2023/0437(COD)**

**TRANS 509
CODEC 2205**

NOTA

de:	Secretariado-Geral do Conselho
para:	Conselho
n.º doc. ant.:	15760/24 + COR1
n.º doc. Com.:	16284/23 + ADD1
Assunto:	Proposta de Regulamento do Parlamento Europeu e do Conselho que altera os Regulamentos (CE) n.º 261/2004, (CE) n.º 1107/2006, (UE) n.º 1177/2010, (UE) n.º 181/2011 e (UE) 2021/782 no que diz respeito à aplicação dos direitos dos passageiros na União – Orientação geral

I. INTRODUÇÃO

1. Em 29 de novembro de 2023, a Comissão apresentou ao Conselho e ao Parlamento Europeu uma proposta de regulamento do Parlamento Europeu e do Conselho que altera os Regulamentos (CE) n.º 261/2004, (CE) n.º 1107/2006, (UE) n.º 1177/20, (UE) n.º 181/2011 e (UE) 2021/782 no que diz respeito à aplicação dos direitos dos passageiros na União. A proposta foi apresentada como parte de um pacote destinado a colmatar as lacunas do atual quadro regulamentar em matéria de direitos dos passageiros, juntamente com a proposta de regulamento do Parlamento Europeu e do Conselho relativo aos direitos dos passageiros no contexto das viagens multimodais.

2. A presente visa colmatar as lacunas na execução e na aplicação dos direitos dos passageiros ao:
- Assegurar uma aplicação eficaz e eficiente em todos os Estados-Membros e em todos os modos de transporte, através de instrumentos mais eficazes para monitorizar o cumprimento dos direitos dos passageiros por parte dos operadores,
 - Assegurar um tratamento mais eficaz das reclamações dos passageiros, independentemente do modo de transporte,
 - No caso de bilhetes de avião reservados através de um intermediário, regular o direito ao reembolso do custo total de um bilhete quando o voo não é realizado como previsto.

A proposta não estabelece quaisquer novos direitos dos passageiros enquanto tal. Visa alcançar um equilíbrio entre a proteção dos passageiros e as obrigações dos transportadores e dos gestores de infraestruturas.

3. A proposta de regulamento tem por base o artigo 91.º, n.º 1, e o artigo 100.º, n.º 2, do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia.

II. TRABALHOS NAS OUTRAS INSTITUIÇÕES

4. No Parlamento Europeu, a responsabilidade principal foi atribuída à Comissão dos Transportes e do Turismo (TRAN). Matteo Ricci (S &D, IT) é o relator designado. A proposta está pendente da decisão dessa comissão.
5. O Comité Económico e Social Europeu emitiu parecer em 30 de março de 2024¹. O Comité das Regiões Europeu decidiu não emitir parecer sobre a proposta.

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

III. TRABALHOS NO CONSELHO E NAS SUAS INSTÂNCIAS PREPARATÓRIAS

6. As duas propostas, uma relativa à aplicação dos direitos dos passageiros e outra relativa às viagens multimodais, foram apresentadas no Grupo dos Transportes – Questões Intermodais e Redes em 12 de janeiro de 2024. Em 19 de abril de 2024, sob a Presidência belga, realizou-se uma análise preliminar da presente proposta, artigo a artigo. O texto legislativo foi posteriormente debatido entre 19 de julho e 12 de novembro de 2024, durante a Presidência húngara.
7. As delegações congratularam-se com a proposta e com a intenção da Comissão de melhorar a aplicação dos direitos dos passageiros nos diferentes modos de transporte. Tiveram igualmente em mente manter os encargos administrativos adicionais a um nível baixo, tanto para os organismos nacionais de execução como para os operadores, nomeadamente as pequenas e médias empresas.
8. Foi também levantada a questão pendente da proposta de 2013 da Comissão de alteração do regulamento relativo aos direitos dos passageiros dos transportes aéreos², sobre a qual o Conselho realizará um debate de orientação em 5 de dezembro de 2024, tendo algumas delegações considerado que certas alterações propostas para o Regulamento (CE) n.º 261/2004 na proposta de aplicação dos direitos dos passageiros se enquadrariam melhor nos debates sobre a proposta de 2013.
9. Foram propostas várias alterações à proposta da Comissão destinadas, por um lado, a clarificar as disposições e, por outro, a reduzir os encargos administrativos. A Presidência procurou igualmente manter a coerência entre esta proposta e a proposta relativa aos direitos dos passageiros no contexto de viagens multimodais.

² Proposta de REGULAMENTO DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO que altera o Regulamento (CE) n.º 261/2004 que estabelece regras comuns para a indemnização e a assistência aos passageiros dos transportes aéreos em caso de recusa de embarque e de cancelamento ou atraso considerável dos voos e o Regulamento (CE) n.º 2027/97 relativo à responsabilidade das transportadoras aéreas no transporte de passageiros e respetiva bagagem COM/2013/0130 final – 2013/0072 (COD)

10. Em todo o texto, as principais alterações à proposta original da Comissão podem ser resumidas do seguinte modo:
- a) Foi aditada a todos os regulamentos setoriais uma definição de «**cão-guia credenciado**», a fim de clarificar o conceito de cães-guias que, até à data, não foi definido na legislação da União. Esta clarificação deverá aumentar a segurança jurídica para os passageiros, nomeadamente os mais vulneráveis – pessoas com deficiência e com mobilidade reduzida.
 - b) No caso de um **formulário comum para os pedidos de reembolso e de indemnização**, o compromisso propõe clarificar e simplificar o procedimento de apresentação desses pedidos. O regime linguístico para a apresentação dos formulários foi simplificado, a fim de reduzir os encargos administrativos para os transportadores e os intermediários, por um lado, e de facilitar o procedimento para os passageiros, por outro.
 - c) No que diz respeito às **normas de qualidade do serviço**, várias delegações gostariam de avaliar a aplicação dos requisitos em vigor no Regulamento (UE) 2021/782 antes de a alargar a outros setores.
 - d) As delegações concordaram com a importância de assegurar a aplicação efetiva dos direitos dos passageiros na União. A fim de evitar encargos administrativos excessivos para os organismos nacionais de execução e de preservar a sua independência, foram suprimidas as disposições relativas a uma **abordagem baseada no risco para o controlo do cumprimento** e sobre a **cooperação entre os Estados-Membros e a Comissão**.
11. Mais especificamente, no caso dos direitos dos passageiros dos transportes aéreos, foram introduzidas as seguintes alterações:
- a) O **tratamento de dados pessoais** foi clarificado a fim de cumprir os requisitos legais.

- b) O **reembolso do custo total do bilhete** reservado através de um intermediário foi clarificado para refletir melhor a jurisprudência, nomeadamente no que diz respeito às taxas de intermediação.
- c) Com o intuito de facilitar aos organismos nacionais de execução o controlo do cumprimento, por parte dos intermediários, das obrigações decorrentes do Regulamento (CE) n.º 261/2004, os **intermediários de países terceiros** terão a obrigação de designar um representante legal. Disposições semelhantes foram anteriormente incluídas no Regulamento dos Serviços Digitais³, sendo o conceito também utilizado no contexto do Regulamento (UE) 2019/1020⁴.
- d) Por último, foram introduzidos dois ajustamentos técnicos no que diz respeito ao **procedimento de comité**: no Regulamento (CE) n.º 261/2004, foi aditado um novo artigo, uma vez que não tinha sido incluído na proposta inicial da Comissão⁵, ao passo que no Regulamento (CE) n.º 1107/2006 foi suprimido o artigo pertinente, uma vez que não estão previstos atos de execução nesse regulamento.
12. Na última reunião do Grupo, as delegações congratularam-se com os progressos realizados, tendo a grande maioria considerado viável preparar uma orientação geral em dezembro.
13. Na sequência de novas alterações ao texto de compromisso após essa reunião, o Comité de Representantes Permanentes aprovou o texto em 27 de novembro de 2024, tendo em vista a preparação do Conselho. De um modo geral, o texto recebeu o apoio da grande maioria das delegações.

³ Regulamento (UE) 2022/2065 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 19 de outubro de 2022, relativo a um mercado único para os serviços digitais e que altera a Diretiva 2000/31/CE (Regulamento dos Serviços Digitais) (JO L 277 de 27.10.2022, p. 1, <http://data.europa.eu/eli/reg/2022/2065/oj/por>).

⁴ Regulamento (UE) 2019/1020 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de junho de 2019, relativo à fiscalização do mercado e à conformidade dos produtos e que altera a Diretiva 2004/42/CE e os Regulamentos (CE) n.º 765/2008 e (UE) n.º 305/2011 (JO L 169 de 25.6.2019, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2019/1020/oj/por>).

⁵ O artigo relativo ao procedimento de comité está incluído na proposta da Comissão referida no ponto 7 da presente nota.

IV. CONCLUSÃO

14. À luz do que precede, convida-se o Conselho (Transportes, Telecomunicações e Energia) a chegar a acordo, na sua reunião de 5 de dezembro de 2024, acerca de uma orientação geral sobre o texto de compromisso anexo à presente nota.
-

2023/0437 (COD)

Proposta de

REGULAMENTO DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO

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

(Texto relevante para efeitos do EEE)

O PARLAMENTO EUROPEU E O CONSELHO DA UNIÃO EUROPEIA,

Tendo em conta o Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia, nomeadamente o artigo 91.º, n.º 1, e o artigo 100.º, n.º 2,

Tendo em conta a proposta da Comissão Europeia,

Após transmissão do projeto de ato legislativo aos parlamentos nacionais,

Tendo em conta o parecer do Comité Económico e Social Europeu⁶,

Após consulta ao Comité das Regiões,

Deliberando de acordo com o processo legislativo ordinário,

⁶ JO C, C/2024/3382, 31.5.2024, ELI: <http://data.europa.eu/eli/C/2024/3382/oj/por>.

Considerando o seguinte:

- (1) Deverão ser introduzidas várias alterações nos Regulamentos (CE) n.º 261/2004⁷, (CE) n.º 1107/2006⁸, (UE) n.º 1177/2010⁹, (UE) n.º 181/2011¹⁰ e (UE) 2021/782¹¹ do Parlamento Europeu e do Conselho, a fim de assegurar uma proteção eficaz dos direitos dos passageiros na União no transporte aéreo, ferroviário, marítimo e por vias navegáveis interiores e no transporte de autocarro, tendo em conta a adoção do Regulamento (UE) .../... do Parlamento Europeu e do Conselho¹²⁺.
- (2) A existência de direitos efetivos dos passageiros deverá incentivar um aumento das viagens em transportes públicos, objetivo definido pela «Estratégia de Mobilidade Sustentável e Inteligente – Pôr os transportes europeus na senda do futuro», adotada pela Comissão em 9 dezembro de 2020.

⁷ 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/por>).

⁸ 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/por>).

⁹ Regulamento (UE) n.º 1177/2010 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de novembro de 2010, relativo aos direitos dos passageiros do transporte marítimo e por vias navegáveis interiores e que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 (JO L 334 de 17.12.2010, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1177/oj/por>).

¹⁰ Regulamento (UE) n.º 181/2011 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de fevereiro de 2011, respeitante aos direitos dos passageiros no transporte de autocarro e que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 (JO L 55 de 28.1.2011, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/181/oj>).

¹¹ Regulamento (UE) 2021/782 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 29 de abril de 2021, relativo aos direitos e obrigações dos passageiros dos serviços ferroviários (*JO L 172 de 17.5.2021, p. 1*, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj/por>).

¹² Regulamento (UE).../... do Parlamento Europeu e do Conselho, de..., relativo aos direitos dos passageiros no contexto de viagens multimodais (JO L..., ELI:...). ...).

⁺ JO: inserir o número de série do regulamento constante do documento 2023/0436 (COD) e inserir o número, a data e a referência do JO na nota de rodapé correspondente.

- (3) Na sequência das suas avaliações exaustivas dos Regulamentos (CE) n.º 1107/2006, (UE) n.º 1177/2010 e (UE) n.º 181/2011, realizadas entre 2019 e 2020, a Comissão concluiu que a eficácia da legislação da União em matéria de direitos dos passageiros fica comprometida pelo desconhecimento, por parte dos passageiros, dos direitos que lhes assistem e das disposições em vigor sobre o seu exercício. Além disso, estas avaliações concluíram igualmente que os passageiros, incluindo as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida, não beneficiam plenamente dos seus direitos devido, por um lado, a lacunas na aplicação dos mesmos por parte dos transportadores, organismos de gestão dos aeroportos, gestores de estações, operadores de terminais portuários, organismos gestores de terminais de autocarros e intermediários e, por outro, a lacunas na execução dos direitos pelas autoridades nacionais de execução.
- (4) É necessário levar a cabo a simplificação, a coerência e a harmonização das regras dos Regulamentos (CE) n.º 261/2004, (CE) n.º 1107/2006, (UE) n.º 1177/2010 e (UE) n.º 181/2011, em especial no que respeita às regras relativas à informação prestada aos passageiros sobre os seus direitos antes e durante a viagem, à execução dos direitos dos passageiros e ao tratamento das queixas dos passageiros. As regras em vigor nesses regulamentos deverão ser alteradas para complementar no domínio do transporte aéreo, do transporte de autocarro e do transporte marítimo e por vias navegáveis interiores, as regras do Regulamento (UE) 2021/782 referentes, no setor ferroviário, aos procedimentos para o pedido de reembolso ou indemnização, a obrigação de os transportadores partilharem informações com os organismos nacionais de execução e a obrigação de os organismos nacionais de execução informarem os passageiros relativamente à resolução alternativa de litígios.

- (5) Atualmente, no que respeita aos bilhetes de avião reservados através de um intermediário, o processo de reembolso não é claro, pelo que deve ser clarificado. Os intermediários participam no processo de reembolso de duas formas diferentes: transmitiram as informações de pagamento (cartão de crédito) do passageiro diretamente à transportadora [intermediário *pass-through* («de passagem»)] e a transportadora aérea inverte o fluxo de pagamento inicial para que o reembolso seja depositado diretamente na conta do passageiro. Alternativamente, o intermediário pagou à transportadora aérea por conta própria [intermediário *merchant of record* («comerciante de registo»)] e, quando a transportadora aérea inverte o fluxo de pagamento, o reembolso é depositado na conta do intermediário. Em seguida, o intermediário transfere o pagamento do reembolso final para o passageiro. Frequentemente, os passageiros desconhecem o processo de reembolso escolhido pelo intermediário. O intermediário deverá informar o passageiro sobre o processo de reembolso no momento da reserva. Para o efeito, a transportadora aérea deverá indicar publicamente se coopera com intermediários para o tratamento dos reembolsos e, em caso afirmativo, com quem; uma lista negativa dos intermediários com os quais a transportadora aérea decide não cooperar deverá também ser considerada como cumprindo esta obrigação.
- (6) É prática generalizada do setor da aviação tratar o pagamento do reembolso através do intermediário que efetuou o pagamento à transportadora aérea por conta própria (intermediário *merchant of record*). É, portanto, conveniente prever esta possibilidade para a transportadora aérea.
- (7) Em conformidade com o artigo 8.º, n.º 1, alínea a), do Regulamento (UE) 261/2004, se o passageiro tiver direito ao reembolso, este deve ser efetuado no prazo de sete dias. Se a transportadora aérea tratar os reembolsos através de um intermediário «comerciante de registo», o prazo de pagamento ao passageiro deverá ser alargado para, no máximo, 14 dias, a fim de ter em conta as duas etapas do processo de reembolso, devendo a transportadora aérea reembolsar o intermediário, que, por sua vez, deverá reembolsar o passageiro. Porém, se o passageiro não for reembolsado no prazo máximo de 14 dias, o passageiro deverá ter direito a receber o reembolso diretamente da transportadora aérea operadora.

(8) A aplicação do Regulamento (CE) n.º 261/2004 à reserva de bilhetes através de intermediários implicaria o tratamento de dados pessoais, incluindo os dados de contacto dos passageiros, em especial para prestar informações aos passageiros, responder aos pedidos de prestação de cuidados, reembolso, reencaminhamento e indemnização e tratar as reclamações dos passageiros. O tratamento de dados pessoais nos termos desse regulamento deverá ser efetuado em conformidade com o direito da União em matéria de proteção de dados pessoais, nomeadamente o Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho¹³, para os fins e a duração estabelecidos nesse regulamento. As transportadoras aéreas e os intermediários deverão ser autorizados a conservar os dados de contacto dos passageiros recolhidos para efeitos do cumprimento das suas obrigações em matéria de informações sobre a viagem dos passageiros durante um período não superior a 72 horas após a conclusão do contrato de transporte. Em caso de perturbação ou cancelamento da viagem, que possa dar origem, em especial, a pedidos de reembolso ou de indemnização e a reclamações, poderá ser necessário um período de conservação mais longo para permitir que as transportadoras aéreas e os intermediários cumpram as obrigações que lhes incumbem por força do Regulamento (CE) n.º 261/2004 no que diz respeito à prestação de cuidados, ao reembolso, ao reencaminhamento e à indemnização, bem como ao tratamento de reclamações. O tratamento dos dados pessoais dos passageiros, incluindo a conservação desses dados pelas transportadoras aéreas e pelos intermediários para outros fins que não aqueles para os quais foram originalmente recolhidos nos termos do referido regulamento, deverá ser efetuado em conformidade com o artigo 6.º, n.º 4, do Regulamento (UE) 2016/679.

¹³ Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados e que revoga a Diretiva 95/46/CE (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados) (JO L 119 de 4.5.2016, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj/por>).

As transportadoras aéreas e os intermediários podem utilizar os dados pessoais dos passageiros ou conservá-los por um período mais longo do que o período de conservação previsto no presente regulamento e para esses outros fins, caso o tratamento se baseie no direito de outro Estado-Membro ou da União, em conformidade com o Regulamento (UE) 2016/679. Esses fins podem incluir o tratamento para efeitos de resolução de litígios, incluindo processos judiciais, relativos à aplicação do referido regulamento. Além disso, o Regulamento (CE) n.º 261/2004 não prejudica o tratamento de dados pessoais com base no direito da União ou dos Estados-Membros, o que constitui uma medida necessária e proporcionada numa sociedade democrática para salvaguardar os objetivos referidos no artigo 23.º, n.º 1, do Regulamento (UE) 2016/679. Em especial, não prejudica o tratamento de dados pessoais nos termos da Diretiva (UE) 2016/681 do Parlamento Europeu e do Conselho¹⁴, do Regulamento (CE) n.º 2111/2005 do Parlamento Europeu e do Conselho¹⁵, ou do direito nacional em conformidade com o artigo 6.º, n.º 4, do Regulamento (UE) 2016/679 ou com o direito da União aplicável em matéria de segurança intrínseca e extrínseca da aviação. Cabe destacar igualmente que as obrigações de prestar informações aos passageiros sobre os seus direitos não prejudicam a obrigação do responsável pelo tratamento de prestar informações ao titular dos dados nos termos dos artigos 12.º, 13.º e 14.º do Regulamento (UE) 2016/679.

9) [...]

¹⁴ Diretiva (UE) 2016/681 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativa à utilização dos dados dos registos de identificação dos passageiros (PNR) para efeitos de prevenção, deteção, investigação e repressão das infrações terroristas e da criminalidade grave (JO L 119 de 4.5.2016, p. 132, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2016/681/oj/por>).

¹⁵ 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/por>).

- (10) [...]
- (11) A prestação de informações aos passageiros sobre os seus direitos antes e durante a viagem deverá conduzir a um maior conhecimento. Essas informações devem ser concisas e disponibilizadas de forma fácil, bem visível e direta. Devem ser facultadas de forma clara e compreensível e, tanto quanto possível, por meios eletrónicos.
- (12) Os organismos nacionais de execução devem cooperar entre si para assegurar uma interpretação e aplicação harmonizadas dos regulamentos em causa. A existência de um fluxo regular de informações dos transportadores, gestores de terminais e intermediários para os organismos nacionais de execução sobre todos os aspetos relacionados com a aplicação dos regulamentos em causa deverá permitir que os organismos nacionais de execução desempenhem melhor o seu papel de controlo. O fornecimento, pelos operadores, de documentos e informações aos organismos nacionais de execução não prejudica o direito ao silêncio e à não autoincriminação, se for caso disso. Os organismos nacionais de execução deverão, consoante o caso, esforçar-se por não solicitar aos operadores o fornecimento dos mesmos documentos e informações várias vezes.
- (13) [...]
- (14) [...]
- (15) Os procedimentos de reembolso e de indemnização deverão ser não discriminatórios e facilmente acessíveis. A fim de tornar mais fácil aos passageiros a apresentação dos pedidos de reembolso ou de indemnização nos termos dos regulamentos em causa, deverão ser estabelecidos formulários que sejam válidos em toda a União para tais pedidos. Os passageiros deverão ter a possibilidade de apresentar os pedidos através de formulários desse tipo. Embora a apresentação de pedidos de reembolso e de indemnização por meios eletrónicos se tenha tornado uma prática generalizada, o passageiro deverá dispor de oportunidades suficientes para apresentar pedidos por outros meios e para que os seus assuntos sejam tratados de forma eficiente através de outros canais que não o eletrónico, por exemplo, por telefone ou correio.

- (16) Os passageiros que procuram obter reparação individual devem ser informados sobre as possibilidades de apresentar queixa junto de organismos de resolução alternativa de litígios sobre alegadas infrações aos regulamentos em causa. Os organismos nacionais de execução estão em melhor posição para o efeito.
- (17) Em determinadas circunstâncias, as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida deverão ser acompanhadas por outra pessoa capaz de prestar a assistência exigida pelos requisitos de segurança aplicáveis estabelecidos pelo direito internacional, da União ou nacional ou pelas autoridades competentes. Apesar de, devido à especificidade do transporte aéreo, nomeadamente a aplicação de taxas e encargos aeroportuários, ser difícil o pleno alinhamento pelos direitos existentes nos modos de transporte ferroviário, de autocarro e por via navegável em que o acompanhante viaja gratuitamente, quando o requisito for imposto por uma transportadora aérea, o custo da viagem desse acompanhante deverá ser reduzido ao mínimo quando viajam de avião. Se uma transportadora aérea, o seu agente ou um operador turístico exigir que uma pessoa com deficiência ou uma pessoa com mobilidade reduzida seja acompanhada, a transportadora aérea deverá cobrir, pelo menos, a tarifa aérea do acompanhante. A transportadora aérea deverá ter a possibilidade de solicitar ao acompanhante que cubra as taxas aeroportuárias e outros encargos obrigatórios diretamente relacionados com a viagem dessa pessoa que não sejam cobrados pela transportadora aérea. Além disso, se forem prestadas informações às pessoas com deficiência e com mobilidade reduzida em formatos acessíveis, essas informações deverão ser prestadas em conformidade com a legislação aplicável, incluindo os requisitos de acessibilidade estabelecidos no anexo I da Diretiva (UE) 2019/882 do Parlamento Europeu e do Conselho¹⁶.

¹⁶ 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>).

- (18) Atendendo a que o objetivo do presente regulamento, a saber, garantir a execução eficaz dos direitos dos passageiros do transporte aéreo, ferroviário, de autocarro e náutico, não pode ser suficientemente alcançado pelos Estados-Membros, mas pode, face à necessidade de o mercado único dispor das mesmas regras, ser mais bem alcançado ao nível da União, a União pode tomar medidas em conformidade com o princípio da subsidiariedade consagrado no artigo 5.º do Tratado da União Europeia. Em conformidade com o princípio da proporcionalidade consagrado no mesmo artigo, o presente regulamento não excede o necessário para atingir aqueles objetivos.
- (19) A fim de assegurar condições uniformes para a execução do presente regulamento, deverão ser atribuídas competências de execução à Comissão. Essas competências deverão ser exercidas nos termos do Regulamento (UE) n.º 182/2011 do Parlamento Europeu e do Conselho¹⁷. Deve aplicar-se o procedimento de exame na adoção dos formulários comuns para os pedidos de reembolso e de indemnização.
- (20) O presente regulamento respeita os direitos fundamentais e observa os princípios reconhecidos na Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia, nomeadamente os artigos 21.º, 26.º, 38.º e 47.º, relativos, respetivamente, à proibição de qualquer forma de discriminação, à integração das pessoas com deficiência, a assegurar um elevado nível de defesa dos consumidores e ao direito à ação e a um tribunal imparcial.

¹⁷ Regulamento (UE) n.º 182/2011 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de fevereiro de 2011, que estabelece as regras e os princípios gerais relativos aos mecanismos de controlo pelos Estados-Membros do exercício das competências de execução pela Comissão (JO L 55 de 28.2.2011, p. 13, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/182/oj/por>).

(21) A Autoridade Europeia para a Proteção de Dados foi consultada em nos termos do artigo 42.º, n.º 1, do Regulamento (UE) 2018/1725 do Parlamento Europeu e do Conselho¹⁸ e emitiu o seu parecer em 24 de janeiro de 2024,

ADOTARAM O PRESENTE REGULAMENTO:

¹⁸ Regulamento (UE) 2018/1725 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro de 2018, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais pelas instituições e pelos órgãos e organismos da União e à livre circulação desses dados, e que revoga o Regulamento (CE) n.º 45/2001 e a Decisão 1247/2002/CE (JO L 295 de 21.11.2018, p. 39, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2018/1725/oj/por>).

Artigo 1.º
Alterações do Regulamento (CE) n.º 261/2004

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

1) Ao artigo 2.º, são aditadas as seguintes definições:

- «c-A) «Entidade gestora do aeroporto», uma entidade na aceção do artigo 2.º, alínea f), do Regulamento (CE) n.º 1107/2006;
- f-A) «Custo total do bilhete», o preço final a pagar no termo do processo de reserva, que cobre a tarifa aérea e todos os impostos, encargos, sobretaxas e taxas aplicáveis pagas por todos os serviços opcionais ou não opcionais incluídos no bilhete, excluindo as taxas de intermediação, independentemente dos extras e das taxas que já foram pagas juntamente com as tarifas do serviço de transporte ou separadamente numa fase posterior;
- f-B) «Taxa de intermediação», a diferença entre o montante pago pelo passageiro e o montante recebido pela transportadora aérea pelo mesmo serviço, e que é cobrada pelo intermediário;
- z) «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;
- z-A) «Cão-guia credenciado», um cão especificamente treinado para aumentar a independência e a autodeterminação das pessoas com deficiência, oficialmente credenciado em conformidade com as regras nacionais aplicáveis, caso essas regras existam.»

2) É inserido o artigo 8.º-A, com a seguinte redação:

«Artigo 8.º-A

Reembolso quando o bilhete foi reservado através de um intermediário

1. Se o passageiro tiver reservado um bilhete através de um intermediário, a transportadora aérea operadora pode efetuar o reembolso a que se refere o artigo 8.º, n.º 1, alínea a), através desse intermediário. Nesse caso, o intermediário deve reembolsar o passageiro nos termos dos n.ºs 3 e 5 do presente artigo.

As transportadoras aéreas devem declarar publicamente, de forma clara, compreensível e facilmente acessível, se concordam em proceder aos reembolsos através de intermediários e com que intermediários aceitam fazê-lo.

Caso o intermediário não esteja implicado no processo de reembolso, aplica-se ao reembolso o artigo 8.º, n.º 1, alínea a).

2. O intermediário deve informar o passageiro sobre o processo de reembolso previsto no presente artigo de forma clara, compreensível e facilmente acessível no momento da reserva e na confirmação da reserva.

3. O reembolso através do intermediário é gratuito para os passageiros. Do reembolso não podem ser deduzidos os custos da transação financeira que lhe são inerentes, como taxas, despesas de telefone ou selos.

4. [...]

5. Em caso de reembolso através de intermediários que tenham pago à transportadora aérea bilhetes a partir das suas próprias contas, aplicam-se as seguintes regras:

a) A transportadora aérea reembolsa ao intermediário o montante que recebeu pelo bilhete do intermediário no prazo de sete dias a contar da data em que a transportadora aérea recebeu a escolha de reembolso do passageiro, em conformidade com o artigo 8.º, n.º 1, alínea a), primeiro travessão.

O intermediário deve reembolsar ao passageiro o custo total do bilhete e as taxas de intermediação reembolsáveis nos termos do artigo 14.º, n.º 5, pelo método de pagamento original utilizado pelo passageiro, ou em seu nome, no momento da reserva do serviço de transporte, o mais tardar no prazo de sete dias suplementares, e informar desse facto o passageiro e a transportadora aérea. Se esse método de pagamento já não estar disponível, o intermediário deve contactar o passageiro para obter os dados de pagamento.

- b) Se o passageiro não receber o reembolso no prazo de 14 dias a contar da data em que escolheu o reembolso nos termos do artigo 8.º, n.º 1, alínea a), primeiro travessão, a transportadora aérea deve contactar o passageiro, o mais tardar, no dia seguinte ao termo do prazo de 14 dias, a fim de receber os dados de pagamento para o reembolso. Após a receção destes dados de pagamento, a transportadora aérea deve reembolsar ao passageiro o custo total do bilhete e as taxas de intermediação reembolsáveis nos termos do artigo 14.º, n.º 5, salvo se essas taxas tiverem sido cobradas sem conhecimento da transportadora aérea. A transportadora aérea deve reembolsar o passageiro no prazo de 14 dias e informar desse facto o passageiro e o intermediário.
6. O presente artigo não se aplica a bilhetes reservados como parte de uma viagem organizada, na aceção da Diretiva (UE) 2015/2302 do Parlamento Europeu e do Conselho*.

* 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/por>).»;

2-A) No artigo 11.º, o n.º 1 passa a ter a seguinte redação:

«1. As transportadoras aéreas operadoras devem dar prioridade ao transporte das pessoas com mobilidade reduzida e de quaisquer pessoas, ou cães-guias credenciados que as acompanhem, bem como das crianças não acompanhadas.»

2-B) O artigo 14.º é alterado do seguinte modo:

a) O título passa a ter a seguinte redação:

«Artigo 14.º

Obrigação de informar os passageiros

b) São aditados os seguintes números:

«4. No âmbito do presente regulamento, as informações aos passageiros e a correspondência com estes devem ser transmitidas por meios eletrónicos, sempre que tal seja tecnicamente possível. Caso sejam prestadas informações por esses meios, as transportadoras aéreas e os intermediários devem assegurar que toda a correspondência escrita, incluindo a data e a hora dessa correspondência, pode ser conservada para referência futura. O ónus da prova relativo à questão de saber se e quando prestaram as informações necessárias aos passageiros cabe às transportadoras aéreas e aos intermediários. Todos os meios de comunicação devem permitir ao passageiro estabelecer um contacto rápido e uma comunicação eficaz com as transportadoras aéreas e os intermediários.

5. Ao oferecerem bilhetes, os intermediários devem informar os passageiros das taxas de intermediação aplicadas e do montante dessas taxas que pode ser reembolsado nos termos dos artigos 8.º e 8.º-A.

6. Os n.ºs 4 e 5 do presente artigo não se aplicam aos bilhetes reservados como parte de uma viagem organizada na aceção da Diretiva (UE) 2015/2302.»;

3) É inserido o seguinte artigo 14.º-A:

«Artigo 14.º-A

Transferência de informações pelo intermediário

1. [...]

2. Se o passageiro não adquirir um bilhete diretamente junto da transportadora aérea, mas sim através de um intermediário, este último deve fornecer os dados de contacto do passageiro e os dados da reserva à transportadora aérea. A transportadora aérea só pode utilizar esses dados de contacto na medida do necessário para cumprir as obrigações em matéria de informação, prestação de cuidados, reembolso, reencaminhamento e indemnização, e, na medida do necessário, para tratar as queixas.

3. Para efeitos do cumprimento das suas obrigações no que respeita ao direito do passageiro à informação, a transportadora aérea e o intermediário podem conservar esses dados por um período máximo de 72 horas após a conclusão do contrato de transporte.

Para efeitos do cumprimento das suas obrigações em matéria de prestação de cuidados, reencaminhamento, reembolso, indemnização e tratamento de queixas, a transportadora aérea e o intermediário podem conservar os dados pessoais do passageiro durante mais de 72 horas após a conclusão do contrato de transporte, na medida do estritamente necessário para cumprir essas obrigações no âmbito dos procedimentos previstos no direito dos respetivos Estados-Membros ou da União.

4. Caso um intermediário adquira um bilhete em nome de um passageiro, o intermediário deve informar a transportadora aérea, no momento da reserva, do facto de ter reservado o bilhete enquanto intermediário. Deve fornecer à transportadora aérea os seus próprios dados de contacto postal e eletrónico.

5. [...]
6. O presente artigo não se aplica aos bilhetes reservados como parte de uma viagem organizada na aceção da Diretiva (UE) 2015/2302.»;

4) [...]

5) São inseridos os seguintes artigos:

«*Artigo 16.º-AA*

Apresentação de pedidos de reembolso e de indemnização

0. As transportadoras aéreas e os intermediários devem informar claramente os passageiros sobre o processo de pedido de indemnização ou de reembolso nos termos, respetivamente, do artigo 7.º e dos artigos 8.º, 8.º-A, 9.º e 10.º do presente regulamento.
- 0-A. Os passageiros têm o direito de apresentar os seus pedidos de indemnização ou de reembolso utilizando o formulário comum a que se refere o n.º 1, o formulário fornecido pela transportadora aérea nos termos do n.º 3 ou por outros meios. As transportadoras aéreas e os intermediários não podem rejeitar um pedido com fundamento no facto de o passageiro não ter utilizado o formulário comum a que se refere o n.º 1 ou o formulário fornecido pela transportadora ou pelo intermediário nos termos do n.º 3, ou ter enviado o formulário por outros meios que não os meios eletrónicos a que se refere o n.º 3.

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

Se o pedido não for suficientemente preciso, a transportadora aérea ou o intermediário deve solicitar ao passageiro que clarifique e complete o pedido.

1. A Comissão adota um ato de execução que estabeleça um formulário comum para a apresentação de pedidos de indemnização e de reembolso ao abrigo, respetivamente, do artigo 7.º e dos artigos 8.º, 8.º-A, 9.º e 10.º. Esse formulário comum deve ser concebido em formato acessível a pessoas com deficiência e a pessoas com mobilidade reduzida. O referido ato de execução é adotado pelo procedimento de exame a que se refere o artigo 16.º-BD, n.º 2. A Comissão deve disponibilizar o formulário comum em todas as línguas oficiais da União no seu sítio Web.
2. [...]
3. As transportadoras aéreas e os intermediários, sempre que possível e sem demora injustificada, estabelecem e transmitem aos passageiros um formulário de pedido de indemnização e de reembolso ao abrigo, respetivamente, do artigo 7.º e dos artigos 8.º, 8.º-A, 9.º e 10.º, ou fornecer uma ligação que permita o acesso direto a esse formulário ou ao formulário comum a que se refere o n.º 1 do presente artigo.

As transportadoras aéreas e os intermediários devem fornecer informações no seu sítio Web, como um endereço de correio eletrónico para o qual os pedidos de indemnização ou de reembolso podem ser enviados por meios eletrónicos. Esse requisito não se aplica se existirem outros meios eletrónicos de comunicação que permitam aos passageiros solicitar a indemnização ou o reembolso, como o formulário a que se refere o primeiro parágrafo do presente número, disponível num sítio Web ou em aplicações móveis, desde que esses meios ofereçam, num formato acessível, a escolha e as informações indicadas no formulário comum a que se refere o n.º 1 e estejam disponíveis, pelo menos, na língua da reserva.

4. [...]

Artigo 16.º-AB

Representantes legais de intermediários de países terceiros

1. Os intermediários que não possuam um estabelecimento na União mas que ofereçam serviços na União devem designar, por escrito, uma pessoa singular ou coletiva para agir como seu representante legal num dos Estados-Membros em que ofereçam os seus serviços. No caso dos intermediários abrangidos pelo Regulamento (UE) 2022/2065 do Parlamento Europeu e do Conselho *, o representante legal designado nos termos desse regulamento pode igualmente agir como representante legal nos termos do presente regulamento.
2. Esses intermediários mandatam os seus representantes legais para serem destinatários, em complemento ou em substituição desses intermediários, pelos organismos designados nos termos do artigo 16.º, n.º 1, sobre todas as questões necessárias para a receção, o cumprimento e a execução das decisões emitidas no âmbito do presente regulamento. Os intermediários devem dotar o seu representante legal dos poderes necessários e dos recursos suficientes para garantir a sua cooperação eficaz e atempada com esses organismos e para dar cumprimento a essas decisões.
3. O representante legal designado pode ser considerado responsável pelo incumprimento das obrigações por força do presente regulamento, sem prejuízo da responsabilidade e das ações judiciais que possam ser intentadas contra os intermediários.
4. Os intermediários comunicam o nome, endereço postal, endereço de correio eletrónico e número de telefone do seu representante legal ao organismo designado nos termos do artigo 16.º, n.º 1, no Estado-Membro em que esse representante legal resida ou esteja estabelecido. Os intermediários asseguram que essas informações estejam publicamente disponíveis, sejam facilmente acessíveis e exatas e estejam atualizadas.
5. A designação de um representante legal na União nos termos do n.º 1 não constitui um estabelecimento na União.

6) [...]

Artigo 16.º-BB

Partilha de informações com os organismos nacionais de execução

Os organismos nacionais de execução podem solicitar às transportadoras aéreas, aos intermediários e às entidades gestoras dos aeroportos que facultem documentos e informações pertinentes para o desempenho das suas funções. Esses documentos e informações são facultados no prazo de um mês a contar da receção do pedido, salvo disposição em contrário.

Artigo 16.º-BC

Informações sobre a resolução alternativa de litígios prestadas por organismos nacionais de execução

Sempre que necessário, o organismo nacional de execução ao qual o passageiro apresenta uma queixa nos termos do artigo 16.º, n.º 2, ou qualquer outro organismo designado por um Estado-Membro para o efeito nos termos dessa disposição, deve informar o autor da queixa do seu direito de recorrer a organismos de resolução alternativa de litígios para obter reparação individual.

Esta obrigação pode ser cumprida remetendo o passageiro para a ferramenta interativa [lista das entidades de RAL notificadas] mantida pela Comissão nos termos do artigo [20.º] da Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho ** ou, quando adequado, para os pontos de contacto RAL designados notificados à Comissão nos termos do artigo [24.º] da referida diretiva.

Artigo 16.º-BD

Procedimento de comité

1. A Comissão é assistida pelo comité a que se refere o artigo [26.º, n.º 1, do Regulamento relativo aos direitos dos passageiros no contexto de viagens multimodais]. Este comité é um comité na aceção do Regulamento (UE) n.º 182/2011 do Parlamento Europeu e do Conselho***.

2. Caso se remeta para o presente número, aplica-se o artigo 5.º do Regulamento (UE) n.º 182/2011.

Na falta de parecer do comité, a Comissão não adota o projeto de ato de execução, aplicando-se o artigo 5.º, n.º 4, terceiro parágrafo, do Regulamento (UE) n.º 182/2011.

-
- * Regulamento (UE) 2022/2065 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 19 de outubro de 2022, relativo a um mercado único para os serviços digitais e que altera a Diretiva 2000/31/CE (Regulamento dos Serviços Digitais) (JO L 277 de 27.10.2022, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2022/2065/oj/por>).
- ** Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Diretiva 2009/22/CE (Diretiva RAL) (JO L 165 de 18.6.2013, p. 63, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj/por>).
- *** Regulamento (UE) n.º 182/2011 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de fevereiro de 2011, que estabelece as regras e os princípios gerais relativos aos mecanismos de controlo pelos Estados-Membros do exercício das competências de execução pela Comissão (JO L 55 de 28.2.2011, p. 13, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/182/oj/por>).»;

Artigo 2.º

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

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

0) Ao artigo 2.º é aditada a seguinte definição:

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

1) Ao artigo 4.º, n.º 2, são aditados os seguintes parágrafos:

«Esse acompanhante fica isento do pagamento da tarifa aérea de passageiros e, se possível, fica sentado gratuitamente ao lado da pessoa com deficiência ou da pessoa com mobilidade reduzida. A transportadora aérea informa claramente a pessoa com deficiência ou a pessoa com mobilidade reduzida dos custos remanescentes e do montante a pagar pelo acompanhante.

A transportadora aérea, os seus agentes ou os operadores turísticos permitem que a pessoa com deficiência ou a pessoa com mobilidade reduzida altere o nome do acompanhante exigido, sem encargos e até 48 horas antes da hora programada de partida.»;

2) [...]

3) São aditados os seguintes artigos 14.º-B a 14.º-C:

Artigo 14.º-B

Partilha de informações com os organismos nacionais responsáveis pela execução

Os organismos nacionais responsáveis pela execução podem solicitar às transportadoras aéreas e às entidades gestoras dos aeroportos que facultem documentos e informações pertinentes para o desempenho das suas funções. Esses documentos e informações são facultados no prazo de um mês a contar da receção do pedido, salvo disposição em contrário.

Artigo 14.º-C

Informações sobre a resolução alternativa de litígios prestadas por organismos nacionais responsáveis pela execução

Sempre que necessário, o organismo responsável pela execução ao qual o passageiro apresenta uma reclamação nos termos do artigo 15.º, n.º 2, ou qualquer outro organismo designado por um Estado-Membro para o efeito nos termos dessa disposição, deve informar o reclamante do seu direito de recorrer a organismos de resolução alternativa de litígios para obter reparação individual.

Esta obrigação pode ser cumprida remetendo o passageiro para a ferramenta interativa [lista das entidades de RAL notificadas] mantida pela Comissão nos termos do artigo [20.º] da Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho * ou, quando adequado, para os pontos de contacto RAL designados notificados à Comissão nos termos do artigo [24.º] da referida diretiva.

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

Artigo 3.º

Alterações do Regulamento (CE) n.º 1177/2010

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

0) Ao artigo 3.º é aditada a seguinte definição:

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

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

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

«1. Em caso de cancelamento ou de atraso da partida de um serviço de transporte de passageiros ou de um cruzeiro, o transportador ou, se for caso disso, o operador de terminal devem informar da situação, assim como dos seus direitos de passageiro ao abrigo do presente regulamento, os passageiros que partam dos terminais portuários ou, se possível, os passageiros que partam dos portos, logo que possível e, em qualquer caso, no máximo 30 minutos após a hora programada de partida, bem como das horas previstas de partida e de chegada, logo que disponham dessas informações.»;

b) É aditado o seguinte número:

«4. As informações exigidas nos termos dos n.ºs 1 e 2 devem ser fornecidas por meios eletrónicos a todos os passageiros, no prazo estabelecido no n.º 1, se tal tiver sido aceite pelo passageiro e este tiver fornecido os dados de contacto necessários ao transportador ou, se for caso disso, ao operador de terminal, ao adquirir o bilhete.»;

2) É inserido o seguinte artigo 19.º-A:

«Artigo 19.º-A

Apresentação de pedidos de reembolso e de indemnização

0. Os transportadores devem informar claramente os passageiros sobre o processo de pedido de indemnização ou de reembolso nos termos, respetivamente, do artigo 18.º e do artigo 19.º do presente regulamento.

0-A. Os passageiros têm o direito de apresentar os seus pedidos de indemnização ou de reembolso utilizando o formulário comum a que se refere o n.º 1, o formulário fornecido pelo transportador nos termos do n.º 3 ou por outros meios. Os transportadores não podem rejeitar um pedido com fundamento no facto de o passageiro não ter utilizado o formulário comum a que se refere o n.º 1 ou o formulário fornecido pelo transportador nos termos do n.º 3, ou ter enviado o formulário por outros meios que não os meios eletrónicos a que se refere o n.º 3.

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

Se o pedido não for suficientemente preciso, o transportador solicita ao passageiro que clarifique e complete o pedido.

1. A Comissão adota um ato de execução que estabeleça um formulário comum para a apresentação de pedidos de reembolso e de indemnização ao abrigo, respetivamente, dos artigos 18.º e 19.º. Esse formulário comum deve ser concebido em formato acessível a pessoas com deficiência e a pessoas com mobilidade reduzida. O referido ato de execução é adotado pelo procedimento de exame a que se refere o artigo 28.º-A, n.º 2, do presente regulamento. A Comissão deve disponibilizar o formulário comum em todas as línguas oficiais da União no seu sítio Web.

2. [...]

3. Os transportadores, sempre que possível e sem demora injustificada, estabelecem e transmitem aos passageiros um formulário de pedido de reembolso e de indemnização ao abrigo, respetivamente, do artigo 18.º e do artigo 19.º, ou fornecer uma ligação que permita o acesso direto a esse formulário ou ao formulário comum a que se refere o n.º 1.

Os transportadores devem fornecer informações no seu sítio Web, como um endereço de correio eletrónico para o qual os pedidos de indemnização ou de reembolso podem ser enviados por meios eletrónicos. Esse requisito não se aplica se existirem outros meios eletrónicos de comunicação que permitam aos passageiros solicitar o reembolso ou a indemnização, como o formulário a que se refere o primeiro parágrafo do presente número, disponível num sítio Web ou em aplicações móveis, desde que esses meios ofereçam, num formato acessível, a escolha e as informações indicadas no formulário comum a que se refere o n.º 1 e estejam disponíveis, pelo menos, na língua da reserva.

4. [...]

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

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

«1. Ao venderem bilhetes para serviços abrangidos pelo âmbito de aplicação do presente regulamento, os transportadores, os vendedores de bilhetes, os agentes de viagens e os operadores de terminais devem garantir, nas áreas da sua competência, que os passageiros recebem informações adequadas e compreensíveis sobre os direitos que lhes assistem ao abrigo do presente regulamento. Os transportadores, os operadores de terminais e, se for caso disso, as autoridades portuárias devem igualmente assegurar, nas áreas da sua competência, que as informações sobre os direitos conferidos aos passageiros nos termos do presente regulamento sejam disponibilizadas ao público a bordo dos navios, nos portos, se possível, e nos terminais portuários. As informações são prestadas, na medida do possível, em formatos acessíveis e nas mesmas línguas em que as informações são geralmente disponibilizadas a todos os passageiros. Quando da prestação dessas informações, são especialmente tidas em conta as necessidades das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida.»

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

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

4) É inserido o seguinte artigo 23.º-A:

«*Artigo 23.º-A*

Meios de comunicação com os passageiros

As informações a que se referem os artigos 16.º, 22.º e 23.º devem ser prestadas no formato mais adequado, sempre que tecnicamente possível, por meios eletrónicos.

Caso sejam prestadas informações por meios de comunicação eletrónicos, os transportadores, os operadores de terminais, as autoridades portuárias, os agentes de viagens e os vendedores de bilhetes devem assegurar que toda a correspondência escrita, incluindo a data e a hora dessa correspondência, pode ser conservada para referência futura. O ónus da prova relativo à questão de saber se e quando prestaram as informações necessárias aos passageiros cabe aos transportadores, aos operadores de terminais, às autoridades portuárias, aos agentes de viagens e aos vendedores de bilhetes. Todos os meios de comunicação devem permitir ao passageiro estabelecer um contacto rápido e uma comunicação eficaz com eles.»;

5) [...]

- 6) São aditados os seguintes artigos 25.º-B e 25.º-C:

Artigo 25.º-B

Partilha de informações com os organismos nacionais de aplicação

Os organismos nacionais de aplicação podem solicitar aos transportadores, aos operadores de terminais e às autoridades portuárias, se for caso disso, que facultem documentos e informações pertinentes para o desempenho das suas funções. Esses documentos e informações são facultados no prazo de um mês a contar da receção do pedido, salvo disposição em contrário.

Artigo 25.º-C

Informações sobre a resolução alternativa de litígios prestadas por organismos nacionais de aplicação

Sempre que necessário, o organismo nacional de aplicação ao qual o passageiro apresenta uma reclamação em conformidade com o artigo 25.º, n.º 3, ou qualquer outro organismo designado por um Estado-Membro para o efeito nos termos dessa disposição, deve informar o reclamante do seu direito de recorrer a organismos de resolução alternativa de litígios para obter reparação individual.

Esta obrigação pode ser cumprida remetendo o passageiro para a ferramenta interativa [lista das entidades de RAL notificadas] mantida pela Comissão nos termos do artigo [20.º] da Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho * ou, quando adequado, para os pontos de contacto RAL designados notificados à Comissão nos termos do artigo [24.º] da referida diretiva.

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

- 7) [...]

8) É inserido o seguinte artigo 28.º-A:

«Artigo 28.º-A

Procedimento de comité

1. A Comissão é assistida pelo comité a que se refere o artigo 26.º, n.º 1, do Regulamento (UE) .../... do Parlamento Europeu e do Conselho*⁺. Este comité é um comité na aceção do Regulamento (UE) n.º 182/2011 do Parlamento Europeu e do Conselho**.
2. Caso se remeta para o presente número, aplica-se o artigo 5.º do Regulamento (UE) n.º 182/2011.

Na falta de parecer do comité, a Comissão não adota o projeto de ato de execução, aplicando-se o artigo 5.º, n.º 4, terceiro parágrafo, do Regulamento (UE) n.º 182/2011.

* Regulamento (UE).../... do Parlamento Europeu e do Conselho, de..., relativo aos direitos dos passageiros no contexto de viagens multimodais (JO L..., ELI:...);

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

⁺ JO: inserir o número de série do regulamento constante do documento 2023/0436 (COD) e inserir o número, a data e a referência do JO na nota de rodapé correspondente.

Artigo 4.º
Alteração do Regulamento (CE) n.º 181/2011

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

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

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

0-A) Ao artigo 3.º é aditada a seguinte definição:

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

1) É inserido o seguinte artigo 19.º-A:

«Artigo 19.º-A

Apresentação de pedidos de reembolso e de indemnização

0. Os transportadores informam claramente os passageiros **sobre o processo** de pedido de reembolso e de indemnização nos termos do artigo 19.º.

0-A. Os passageiros têm o direito de apresentar os seus pedidos de reembolso ou de indemnização utilizando o formulário comum a que se refere o n.º 1, o formulário fornecido pelo transportador nos termos do n.º 3 ou por outros meios. Os transportadores não podem rejeitar um pedido com fundamento no facto de o passageiro não ter utilizado o formulário comum a que se refere o n.º 1 ou o formulário fornecido pelo transportador nos termos do n.º 3, ou ter enviado o formulário por outros meios que não os meios eletrónicos a que se refere o n.º 3.

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

Se o pedido não for suficientemente preciso, o transportador solicita ao passageiro que clarifique e complete o pedido.

1. A Comissão adota um ato de execução que estabeleça um formulário comum para a apresentação de pedidos de reembolso e de indemnização ao abrigo do artigo 19.º. Esse formulário comum deve ser concebido em formato acessível a pessoas com deficiência e a pessoas com mobilidade reduzida. O referido ato de execução é adotado pelo procedimento de exame a que se refere o artigo 31.º-A, n.º 2. A Comissão deve disponibilizar o formulário comum em todas as línguas oficiais da União no seu sítio Web.
2. [...]
3. Os transportadores, sempre que possível e sem demora injustificada, estabelecem e transmitem aos passageiros um formulário de pedido de reembolso e de indemnização ao abrigo do artigo 19.º, ou fornecer uma ligação que permita o acesso direto a esse formulário ou ao formulário comum a que se refere o n.º 1 do presente artigo.

Os transportadores devem fornecer informações no seu sítio Web, como um endereço de correio eletrónico para o qual os pedidos de reembolso ou de indemnização podem ser enviados por meios eletrónicos. Esse requisito não se aplica se existirem outros meios eletrónicos de comunicação que permitam aos passageiros solicitar o reembolso ou a indemnização, como o formulário a que se refere o primeiro parágrafo do presente número, disponível num sítio Web ou em aplicações móveis, desde que esses meios ofereçam, num formato acessível, a escolha e as informações indicadas no formulário comum a que se refere o n.º 1 e estejam disponíveis, pelo menos, na língua da reserva.

4. [...]»;

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

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

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

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

«4. As informações referidas nos n.ºs 1 e 2 devem igualmente ser prestadas por via eletrónica a todos os passageiros, incluindo os passageiros que partem de paragens de autocarro, nos prazos fixados no n.º 1, caso os passageiros assim o tenham acordado e tenham fornecido o seu contacto ao transportador, ou, se for caso disso, ao organismo gestor do terminal, na aquisição do bilhete.»;

3) O título do capítulo V passa a ter a seguinte redação:

«Capítulo V

Regras gerais, qualidade do serviço e reclamações»;

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

«Artigo 24.º

Direito a informações sobre a viagem

Os transportadores e os organismos gestores dos terminais devem prestar, dentro das respetivas esferas de competência, informações adequadas aos passageiros durante toda a viagem, em formatos acessíveis a todos e nas mesmas línguas em que as informações são geralmente disponibilizadas a todos os passageiros.»;

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

«1. Ao venderem bilhetes para serviços de autocarro, os transportadores e os organismos gestores dos terminais devem assegurar, nas áreas da sua competência, que são facultados aos passageiros o seguinte:

- a) Informações adequadas e compreensíveis sobre os seus direitos e obrigações nos termos do presente regulamento;
- b) Os dados de contacto dos transportadores ou, se for caso disso, dos organismos gestores dos terminais;
- c) Os dados de contacto do organismo ou organismos de aplicação designados pelos Estados-Membros nos termos do artigo 28.º, n.º 1.

As informações a que se refere o primeiro parágrafo são igualmente prestadas por via eletrónica nos terminais, se tal for aplicável, e, bem assim, na internet. A pedido das pessoas com deficiência ou das pessoas com mobilidade reduzida, essas informações são prestadas, caso seja viável, num formato acessível.»;

6) É inserido o seguinte artigo 25.º-A:

«*Artigo 25.º-A*

Meios de comunicação com os passageiros

As informações a que se referem os artigos 20.º e 24.º e o artigo 25.º, n.º 1, se aplicáveis, devem ser facultadas no formato mais adequado, sempre que tecnicamente possível, por meios eletrónicos.

Caso sejam prestadas informações por meios de comunicação eletrónicos, os transportadores, os organismos gestores dos terminais, os vendedores de bilhetes e os agentes de viagens devem assegurar que toda a correspondência escrita, incluindo a data e a hora dessa correspondência, pode ser conservada para referência futura. O ónus da prova relativo à questão de saber se e quando prestaram as informações necessárias aos passageiros cabe aos transportadores, aos organismos gestores dos terminais, aos vendedores de bilhetes aos agentes de viagens. Todos os meios de comunicação devem permitir ao passageiro estabelecer um contacto rápido e uma comunicação eficaz com eles.»;

- 7) [...]
- 8) São aditados os seguintes artigos 28.º- B e 28.º- C:

Artigo 28.º- B

Partilha de informações com os organismos nacionais de aplicação

Os organismos nacionais de aplicação podem solicitar aos transportadores e aos organismos gestores dos terminais que facultem documentos e informações pertinentes para o desempenho das suas funções. Esses documentos e informações são facultados no prazo de um mês a contar da receção do pedido, salvo disposição em contrário.

Artigo 28.º-C

Informações sobre a resolução alternativa de litígios prestadas por organismos nacionais de aplicação

Sempre que necessário, o organismo nacional de aplicação ao qual o passageiro apresenta uma reclamação nos termos do artigo 28.º, n.º 3, ou qualquer outro organismo designado por um Estado-Membro para o efeito nos termos dessa disposição, deve informar o reclamante do seu direito de recorrer a organismos de resolução alternativa de litígios para obter reparação individual.

Esta obrigação pode ser cumprida remetendo o passageiro para a ferramenta interativa [lista das entidades de RAL notificadas] mantida pela Comissão nos termos do artigo [20.º] da Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho * ou, quando adequado, para os pontos de contacto RAL designados notificados à Comissão nos termos do artigo [24.º] da referida diretiva.

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

9) [...]

10) É inserido o artigo 31.º-A, com a seguinte redação:

«*Artigo 31.º-A*

Procedimento de comité

1. A Comissão é assistida pelo comité a que se refere o artigo 26.º, n.º 1, do Regulamento (UE) .../... do Parlamento Europeu e do Conselho*⁺. Este comité é um comité na aceção do Regulamento (UE) n.º 182/2011.
2. Caso se remeta para o presente número, aplica-se o artigo 5.º do Regulamento (UE) n.º 182/2011 do Parlamento Europeu e do Conselho**.

Na falta de parecer do comité, a Comissão não adota o projeto de ato de execução, aplicando-se o artigo 5.º, n.º 4, terceiro parágrafo, do Regulamento (UE) n.º 182/2011.

* Regulamento (UE).../... do Parlamento Europeu e do Conselho, de..., relativo aos direitos dos passageiros no contexto de viagens multimodais (JO L..., ELI:...);

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

⁺ JO: inserir o número de série do regulamento constante do documento 2023/0436 (COD) e inserir o número, a data e a referência do JO na nota de rodapé correspondente.

Artigo 5.º
Alterações do Regulamento (UE) 2021/782

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

0) Ao artigo 3.º é aditada a seguinte definição:

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

0-A) No n.º 2 do artigo 20.º, a alínea b) passa a ter a seguinte redação:

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

0-B) O artigo 20.º, n.º 5, passa a ter a seguinte redação:

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

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

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

0-D) O artigo 25.º é alterado do seguinte modo:

a) O título passa a ter a seguinte redação:

«*Artigo 25.º*

Indemnização pelo equipamento de mobilidade, dispositivos de assistência e cães-guias credenciados»

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

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

- a) O custo de substituição ou reparação do equipamento de mobilidade ou dos dispositivos de assistência extraviados ou danificados;
- b) O custo de substituição ou de tratamento da lesão de um cão-guia credenciado que tenha sido perdido ou ferido; e
- c) Custos razoáveis de substituição temporária de equipamento de mobilidade, dispositivos de assistência ou cães-guias credenciados, caso essa substituição não seja fornecida pela empresa ferroviária ou pelo gestor da estação nos termos do n.º 2.»;

1) É inserido o seguinte artigo 30.º-A:

«Artigo 30.º-A

Meios de comunicação com os passageiros

Caso sejam prestadas informações abrangidas pelo presente regulamento aos passageiros por meios de comunicação eletrónicos, as empresas ferroviárias, os gestores de estações e os vendedores de bilhetes devem assegurar que toda a correspondência escrita, incluindo a data e a hora dessa correspondência, pode ser conservada para referência futura. O ónus da prova relativo à questão de saber se e quando prestaram as informações necessárias aos passageiros cabe às empresas ferroviárias, aos gestores de estações e aos vendedores de bilhetes. Todos os meios de comunicação devem permitir ao passageiro estabelecer um contacto rápido e uma comunicação eficaz com eles.»;

4) O artigo 38.º é alterado do seguinte modo:

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

1. A Comissão é assistida pelo comité a que se refere o artigo 26.º, n.º 1, do Regulamento (UE) .../... do Parlamento Europeu e do Conselho*⁺. Este comité é um comité na aceção do Regulamento (UE) n.º 182/2011.

* Regulamento (UE).../... do Parlamento Europeu e do Conselho, de..., relativo aos direitos dos passageiros no contexto de viagens multimodais (JO L..., ELI:... ..).»;

⁺ JO: inserir o número de série do regulamento constante do documento 2023/0436 (COD) e inserir o número, a data e a referência do JO na nota de rodapé correspondente.

b) No n.º 2, é aditado um segundo parágrafo:

«Na falta de parecer do comité, a Comissão não adota o projeto de ato de execução, aplicando-se o artigo 5.º, n.º 4, terceiro parágrafo, do Regulamento (UE) n.º 182/2011.»

Artigo 7.º

Entrada em vigor e aplicação

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

O presente regulamento é aplicável a partir de ... [2 anos a contar da data de entrada em vigor do presente regulamento].

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

Feito em Bruxelas, em

Pelo Parlamento Europeu

O Presidente / A Presidente

Pelo Conselho

O Presidente / A Presidente
