

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

16127/24

---

---

Dossiê interinstitucional:  
2023/0436(COD)

---

---

TRANS 510  
CODEC 2207

## NOTA

---

de:	Secretariado-Geral do Conselho
para:	Conselho
n.º doc. ant.:	15766/24 + COR1
n.º doc. Com.:	16307/23 + ADD1
Assunto:	Proposta de regulamento do Parlamento Europeu e do Conselho relativo aos direitos dos passageiros no contexto de viagens multimodais – 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 relativo aos direitos dos passageiros no contexto de viagens multimodais. 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 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.

2. A proposta relativa às viagens multimodais visa criar um quadro jurídico para determinar as respetivas obrigações e responsabilidades dos diferentes prestadores de serviços de viagem envolvidos numa viagem multimodal. O projeto de regulamento prevê:
  - A proibição da discriminação dos passageiros no que se refere às condições de transporte e ao fornecimento de bilhetes,
  - A obrigação de fornecer informações mínimas e precisas aos passageiros, em formato acessível e em tempo útil,
  - A proteção dos direitos dos passageiros em caso de perturbações, em especial no contexto de uma perda de correspondência entre diferentes modos de transporte durante uma viagem multimodal, e
  - A não discriminação e a assistência às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida.
3. A proposta visa complementar as regras já existentes da legislação setorial da União em matéria de direitos dos passageiros<sup>1</sup>, assegurando que os passageiros beneficiam de um nível de proteção semelhante quando procedem a transbordos entre estes modos de transporte durante uma viagem.
4. 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.

---

<sup>1</sup> Para efeitos do presente regulamento, «legislação setorial da União em matéria de direitos dos passageiros» refere-se, consoante o caso, a: 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>); 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>); 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>); Regulamento (UE) n.º 181/2011 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de fevereiro de 2011, respeitante aos direitos dos passageiros no transporte de autocarro e que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 (JO L 55 de 28.2.2011, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/181/oj/por>); e 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>).

## **II. TRABALHOS NAS OUTRAS INSTITUIÇÕES**

5. No Parlamento Europeu, a responsabilidade principal foi atribuída à Comissão dos Transportes e do Turismo (TRAN). Jens GIESEKE (PPE, DE) é o relator designado. A proposta está pendente da decisão dessa comissão.
6. O Comité Económico e Social Europeu emitiu parecer em 30 de março de 2024<sup>2</sup>. O Comité das Regiões Europeu decidiu não emitir parecer sobre a proposta.

## **III. TRABALHOS NO CONSELHO E NAS SUAS INSTÂNCIAS PREPARATÓRIAS**

7. As duas propostas, uma relativa às viagens multimodais e outra relativa à aplicação, foram apresentadas no Grupo dos Transportes – Questões Intermodais e Redes em 12 de janeiro de 2024. A proposta relativa às viagens multimodais foi amplamente debatida durante a Presidência belga, que concluiu a análise com um relatório intercalar<sup>3</sup> apresentado no Conselho em 12 de junho de 2024. A Presidência húngara prosseguiu o debate, tendo uma última reunião do grupo decorrido em 12 de novembro de 2024.
8. As delegações concordaram que os direitos dos passageiros, nomeadamente dos mais vulneráveis, devem ser protegidos também no contexto das viagens multimodais, devendo ser evitada a potencial burocracia e os encargos administrativos para esse mercado emergente. Destacaram os desafios que se colocam à criação de um quadro unificado e coerente para as viagens multimodais, em que a regulamentação modal prevê diferentes níveis de direitos para os passageiros. Salientaram igualmente a importância de assegurar a aplicabilidade, a viabilidade e a imunidade à fraude das novas disposições.

---

<sup>2</sup> JO C, C/2024/3382, de 31.5.2024, ELI: <http://data.europa.eu/eli/C/2024/3382/oj/por>.

<sup>3</sup> Documento 10924/24 + COR1.

9. Com base nas observações das delegações, o âmbito de aplicação do regulamento foi redefinido para melhorar a clareza do texto, de modo a que os transportadores e os intermediários possam identificar melhor as suas obrigações e os direitos dos passageiros:
- a) o compromisso final inclui no âmbito de aplicação apenas bilhetes multimodais únicos e bilhetes multimodais combinados. **Os bilhetes multimodais separados foram excluídos** do âmbito de aplicação, dada a impossibilidade de os operadores saberem que têm obrigações em caso de compra separada.
  - b) O compromisso estabelece claramente as condições que a viagem tem de satisfazer para beneficiar do âmbito de aplicação, nomeadamente no contexto das **isenções nacionais** aplicáveis à legislação setorial da União em matéria de direitos dos passageiros.
  - c) Uma vez que as lacunas regulamentares deverão ser colmatadas, com base nas estruturas e responsabilidades existentes, o compromisso transfere as obrigações dos gestores das **plataformas multimodais de passageiros** para os gestores dos principais terminais. O compromisso introduz um limiar para os terminais em causa e a obrigação de os gestores de terminais cooperarem entre si.
  - d) A fim de evitar uma complexidade excessiva de aplicação paralela das disposições do presente regulamento e da **Diretiva Viagens Organizadas**<sup>4</sup>, a Presidência sugere que os bilhetes multimodais que fazem parte de uma viagem organizada sejam excluídos do âmbito de aplicação do presente regulamento.
10. Para além das alterações ao âmbito de aplicação do regulamento, foram propostas várias outras alterações à proposta da Comissão destinadas, por um lado, a clarificar as disposições e, por outro, a reduzir os encargos administrativos. A ordem de determinados (segmentos de) artigos foi reorganizada para melhorar a legibilidade do texto. A Presidência procurou igualmente manter a coerência entre esta proposta e a proposta relativa à aplicação dos direitos dos passageiros na União.

---

<sup>4</sup> 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>).

11. Vale a pena salientar as seguintes alterações à proposta original da Comissão:

- a) Uma vez que a proposta introduz obrigações significativas para os operadores envolvidos em viagens multimodais efetuadas ao abrigo de um **bilhete multimodal único**, o conceito de bilhete multimodal único foi clarificado para especificar que os transportadores que prestam serviços de transporte sucessivos que constituem a viagem multimodal deverão celebrar entre si um acordo para oferecer esses serviços de transporte como parte dessa viagem multimodal.
- b) Foi clarificada a **relação com outros atos jurídicos da União**, nomeadamente a legislação setorial da União em matéria de direitos dos passageiros.
- c) O **tratamento de dados pessoais** foi clarificado a fim de cumprir os requisitos legais.
- d) 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.
- e) 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.
- f) A fim de salvaguardar serviços de elevada **qualidade para as pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida**, foi introduzida a obrigação de os transportadores e os gestores de terminais estabelecerem normas de qualidade no que diz respeito aos requisitos de informação e acesso e de acompanharem o seu desempenho.
- g) A **responsabilidade dos gestores de terminais e dos transportadores que prestam assistência a pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida** foi clarificada para cumprir o direito da União, por um lado, e as convenções internacionais em que a União é parte, por outro.

- h) No que diz respeito às **normas gerais 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.
- i) 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**.
- j) 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.
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. O Comité de Representantes Permanentes aprovou o texto de compromisso em 27 de novembro de 2024, tendo em vista a preparação do Conselho. O texto de compromisso apresentado no anexo à presente nota reflete uma alteração adicional introduzida durante a reunião do Comité de Representantes Permanentes no que diz respeito à referência aos serviços ocasionais de autocarro no artigo 2.º, n.º 1, alínea b). De um modo geral, o texto recebeu o apoio da grande maioria das delegações.

#### 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.
-

2023/0436 (COD)

Proposta de

**REGULAMENTO DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO**

**relativo aos direitos dos passageiros no contexto de viagens multimodais**

(Texto relevante para efeitos do EEE)

O PARLAMENTO EUROPEU E O CONSELHO DA UNIÃO EUROPEIA,

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

Tendo em conta a proposta da Comissão Europeia,

Após transmissão do projeto de ato legislativo aos Parlamentos nacionais,

Tendo em conta o parecer do Comité Económico e Social Europeu<sup>1</sup>,

Após consulta ao Comité das Regiões,

Deliberando de acordo com o processo legislativo ordinário,

Considerando o seguinte:

---

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

- (1) A proteção dos direitos dos passageiros que viajam por via aérea, marítima e por vias navegáveis interiores, por ferrovia e de autocarro, quando os seus planos de viagem são perturbados por longos atrasos e cancelamentos, foi significativamente melhorada pela legislação setorial da União em matéria de direitos dos passageiros, em especial pelos Regulamentos (UE) n.º 261/2004<sup>2</sup>, (CE) n.º 1107/2006<sup>3</sup>, (UE) n.º 1177/2010<sup>4</sup>, (UE) n.º 181/2011<sup>5</sup> e (UE) 2021/782<sup>6</sup> do Parlamento Europeu e do Conselho.
- (2) No entanto, a aplicação dos direitos estabelecidos e protegidos ao abrigo desses regulamentos revelou lacunas para os passageiros que efetuam ou tencionam efetuar uma viagem que envolva uma combinação de modos de transporte, impedindo assim a concretização do pleno potencial dos direitos dos passageiros.
- (3) No âmbito da política comum dos transportes, é importante garantir os direitos dos passageiros que procedem ao transbordo de modo de transporte, a fim de apoiar o desenvolvimento das viagens multimodais e de melhorar a escolha dos passageiros em termos de opções de viagem.

---

<sup>2</sup> 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>).

<sup>3</sup> 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>).

<sup>4</sup> 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>).

<sup>5</sup> Regulamento (UE) n.º 181/2011 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de fevereiro de 2011, respeitante aos direitos dos passageiros no transporte de autocarro e que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 (JO L 55 de 28.2.2011, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/181/oj/por>).

<sup>6</sup> 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>).

- (4) Por conseguinte, as normas de proteção da União fixadas pelos 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 para viajar utilizando um modo de transporte deverão ser alargadas de modo a abranger os direitos dos passageiros que procedem ao transbordo de modo de transporte e a assegurar que as empresas envolvidas numa viagem multimodal operam de acordo com regras harmonizadas.
- (5) Deverá ser concedida proteção jurídica aos passageiros que efetuam viagens multimodais quando não exista legislação setorial específica da União.
- (6) Os direitos dos passageiros que efetuam viagens multimodais estabelecidos no presente regulamento deverão complementar a proteção de que esses mesmos passageiros já beneficiam ao abrigo da legislação da União existente em matéria de direitos dos passageiros. Por conseguinte, o presente regulamento não deverá prejudicar os direitos e obrigações decorrentes dessa legislação.
- (6-A) Os bilhetes para efeitos de uma viagem multimodal deverão ser abrangidos pela definição de «bilhete multimodal único» sempre que os transportadores que oferecem esses bilhetes tiverem celebrado entre si um acordo para oferecer serviços de transporte sucessivos como parte dessa viagem, mesmo que cada transportador também tenha condições de transporte separadas para além de um tal acordo.
- (7) O presente regulamento não deverá ser aplicável aos bilhetes multimodais únicos caso os mesmos façam parte de uma viagem organizada e exista um direito a reembolso decorrente da Diretiva (UE) 2015/2302 do Parlamento Europeu e do Conselho<sup>7</sup>. Tendo em conta a proteção dos passageiros prevista nessa diretiva, o presente regulamento também não deverá aplicar-se aos bilhetes multimodais combinados caso estes sejam combinados por um organizador como parte de uma viagem organizada.

---

<sup>7</sup> 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>).

- (8) Os Estados-Membros deverão assegurar a proibição da discriminação com base na nacionalidade do passageiro ou no local de estabelecimento na União do transportador ou do intermediário quando os transportadores ou os intermediários oferecem condições contratuais e tarifas para viagens multimodais ao público em geral. As tarifas sociais não deverão ser proibidas, desde que tais medidas sejam proporcionadas e independentes da nacionalidade dos passageiros em causa. Tendo em conta o desenvolvimento de plataformas de venda em linha de bilhetes de transporte de passageiros, os Estados-Membros deverão dedicar especial atenção para garantir que não haja discriminação com base na nacionalidade do passageiro ou no local de estabelecimento na União do transportador ou do intermediário durante o processo de acesso a interfaces em linha ou de aquisição de títulos de transporte. Além disso, o nível de proteção do passageiro deverá ser o mesmo, independentemente da modalidade de aquisição de determinado tipo de bilhete.
- (9) Os Estados-Membros deverão assegurar que os transportadores e os intermediários que oferecem contratos de transporte para efeitos de uma viagem multimodal informam o passageiro do tipo de bilhete(s) associado(s) a essa viagem e dos seus direitos correspondentes, em especial no que respeita à perda de correspondências. Em especial, os transportadores e intermediários que oferecem tipos de bilhetes ou bilhetes para viagens multimodais não abrangidas pelo âmbito de aplicação geral do presente regulamento deverão informar os passageiros de que esses bilhetes não conferem ao seu titular quaisquer direitos ao abrigo do presente regulamento, sem prejuízo do seu direito de serem informados das condições gerais aplicáveis a esses bilhetes e dos direitos e obrigações aplicáveis ao abrigo da legislação setorial pertinente da União em matéria de direitos dos passageiros.

- (10) O acesso a informações de viagem, incluindo dados em tempo real, facilita as viagens multimodais e oferece aos passageiros um leque mais vasto de opções de viagem. A este respeito, o Regulamento Delegado da Comissão (UE) 2017/1926<sup>8</sup> estabelece a acessibilidade desses dados de viagem e de tráfego através dos pontos de acesso nacionais. A fim de evitar encargos desnecessários para os transportadores que oferecem bilhetes multimodais únicos, tais transportadores deverão poder cumprir as disposições do presente regulamento relativas à prestação de informações de viagem a outros transportadores e intermediários que vendam os seus serviços, na medida em que forneçam esses dados aos referidos pontos de acesso nacionais.
- (11) [...]
- (11-A) A pontualidade dos serviços de transporte é importante para o bom desenrolar das viagens multimodais, mas não deverá prevalecer antes da segurança do serviço de transporte e dos outros utilizadores da infraestrutura de transporte. Nomeadamente no caso do transporte em autocarro, em que os serviços de transporte partilham as estradas com muitos outros utentes rodoviários e são afetados por obras ou condições de tráfego que podem sempre dar origem a atrasos (por exemplo, devido a acidentes, engarrafamentos, estaleiros de obras, encerramentos de estradas e/ou desvios), deverá dar-se especial atenção ao respeito pelas regras de trânsito rodoviário e à observância dos tempos de condução e de repouso previstos na lei.
- (12) Os passageiros titulares de um bilhete multimodal único que percam uma correspondência devido a um atraso ou ao cancelamento de um serviço anterior incluído nesse bilhete deverão poder obter o reembolso dos seus bilhetes ou um reencaminhamento em condições satisfatórias, devendo receber assistência geral adequada enquanto aguardam uma correspondência posterior.

---

<sup>8</sup> Regulamento Delegado (EU) 2017/1926 da Comissão, de 31 de maio de 2017, que complementa a Diretiva 2010/40/UE do Parlamento Europeu e do Conselho no que diz respeito à prestação de serviços de informação de viagens multimodais à escala da UE (JO L 272 de 21.10.2017, p. 1, ELI: [http://data.europa.eu/eli/reg\\_del/2017/1926/oj/por](http://data.europa.eu/eli/reg_del/2017/1926/oj/por)).

- (12-A) Nos casos em que se torne necessário prolongar uma estadia devido a condições meteorológicas que ponham em perigo o funcionamento seguro do serviço de transporte ou a circunstâncias extraordinárias que não poderiam ter sido evitadas mesmo que tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis, o transportador deverá poder limitar a duração do alojamento. De acordo com os princípios geralmente aceites, deverá caber ao transportador o ónus da prova de que a estadia é necessária devido às referidas condições meteorológicas ou circunstâncias extraordinárias.
- (13) Caso um bilhete multimodal único seja reservado através de um intermediário, o intermediário deverá informar o passageiro sobre o processo de reembolso. Para tal, o transportador contratante deverá indicar publicamente se coopera com intermediários para o tratamento dos reembolsos e, em caso afirmativo, com quais; uma lista dos intermediários com os quais a transportadora contratante decide não cooperar deverá também ser considerada como cumprindo esta obrigação.
- (14) É igualmente essencial assegurar a prestação de informações corretas sobre um serviço de transporte multimodal quando os passageiros compram bilhetes a intermediários. Caso os intermediários ou transportadores vendam bilhetes separados para diferentes serviços de transporte como um pacote sob a forma de um bilhete multimodal combinado, deverão informar claramente o passageiro de que esses bilhetes não oferecem o mesmo nível de proteção que os bilhetes multimodais únicos e de que esses bilhetes não foram emitidos como bilhetes multimodais únicos pelo(s) transportador(es) que presta(m) o serviço. Caso os intermediários ou transportadores que venderam o bilhete multimodal combinado não cumpram este requisito, a sua responsabilidade deverá incluir o reembolso do custo total do bilhete nas mesmas condições que seriam aplicáveis ao bilhete multimodal único.
- (14-A) Os procedimentos de reembolso deverão ser não discriminatórios e facilmente acessíveis. A fim de facilitar o pedido de reembolso pelos passageiros nos termos do presente regulamento, deverá ser criado um formulário válido em toda a União para esse efeito. Os passageiros deverão ter a possibilidade de apresentar os pedidos através desse formulário. Embora a apresentação de pedidos de reembolso através de meios eletrónicos se tenha tornado uma prática generalizada, um passageiro deverá ter oportunidades suficientes para apresentar pedidos de forma não eletrónica e para que as suas questões sejam tratadas de forma eficiente através de outro canal que não o eletrónico, por exemplo, por telefone ou correio postal.

- (15) Tendo em conta a Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (CNUDPD), em vigor na União desde 22 de janeiro de 2011, e a fim de proporcionar às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida oportunidades de transporte multimodal comparáveis às dos outros cidadãos, deverão ser estabelecidas regras em matéria de não discriminação e assistência em viagem durante as suas viagens multimodais. Nomeadamente, deverá ser dada especial atenção à necessidade de facultar às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida informações relativas à acessibilidade dos serviços de transporte, às condições de acesso aos veículos e às condições a bordo ao fazer o transbordo modal. Se forem prestadas informações às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida em formatos acessíveis, essas informações deverão ser prestadas em conformidade com a legislação aplicável, como os requisitos de acessibilidade estabelecidos no anexo I da Diretiva (UE) 2019/882 do Parlamento Europeu e do Conselho<sup>9</sup>. Tendo em conta os benefícios em termos de segurança, conveniência e acessibilidade, os Estados-Membros deverão incentivar a utilização de carteiras europeias de identidade digital para identificação e autenticação em cenários de transporte multimodal, em especial ajudando as pessoas vulneráveis ou as pessoas com deficiência.
- (15-A) No que diz respeito às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida, deverá dar-se especial atenção à possibilidade de fazerem a transição de um meio de transporte para o outro. Os transportadores e, se for o caso, os gestores de terminais deverão prestar a assistência necessária para que a pessoa possa usufruir dos serviços de correspondência para os quais detém uma reserva no âmbito do bilhete multimodal único. A assistência subsequente deverá ser prestada em conformidade com a legislação setorial da União em matéria de direitos dos passageiros.
- (15-B) As regras de acesso para o transporte das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida deverão ser estabelecidas com a participação ativa de organizações representativas das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida e, se for caso disso, dos representantes das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida. Esses representantes deverão ser consultados sobre o conteúdo dessas regras de acesso e deverão poder dar a sua opinião sobre essas regras.

---

<sup>9</sup> 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/por>).

(16) A fim de facilitar o acesso das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida aos serviços multimodais de passageiros, os Estados-Membros poderão exigir aos transportadores e aos gestores de estações que criem pontos de contacto únicos para coordenar a informação e a assistência.

(17) [...]

(17-A) Se, no contexto de um bilhete multimodal único e durante o período em que estão encarregados de prestar assistência a pessoas com deficiência e a pessoas com mobilidade reduzida, os gestores de terminais e os transportadores que prestem assistência às pessoas em causa de um serviço de transporte para um serviço de correspondência causarem a perda ou danos a equipamento de mobilidade, incluindo cadeiras de rodas, e a dispositivos de assistência, ou a perda ou lesões a cães-guias credenciados utilizados por pessoas com deficiência e por pessoas com mobilidade reduzida, deverão ser por isso responsabilizados. No que diz respeito aos transportadores, uma vez que as condições dessa responsabilidade são, para certos modos de transporte, em especial aéreo e marítimo, regidas por convenções internacionais em que a União é parte, nomeadamente pela Convenção para a Unificação de certas Regras relativas ao Transporte Aéreo Internacional (Convenção de Montreal), celebrada pela Decisão 2001/539/CE do Conselho<sup>10</sup>, e pela Convenção de Atenas de 1974 relativa ao Transporte de Passageiros e Bagagens por Mar, com a redação que lhe foi dada pelo Protocolo de 2002, ao qual a União aderiu pelas Decisões 2012/22/UE<sup>11</sup> e 2012/23/UE<sup>12</sup> do Conselho, deverá ser feita referência à legislação setorial da União aplicável ao modo de transporte em causa, que estabelecem regras específicas e, se for caso disso, transpõem essas convenções para o direito da União.

(18) [...]

---

<sup>10</sup> Decisão 2001/539/CE do Conselho, de 5 de abril de 2001, relativa à celebração pela Comunidade Europeia da Convenção para a unificação de certas regras relativas ao Transporte Aéreo Internacional (Convenção de Montreal) (JO L 194 de 18.7.2001, p. 38, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dec/2001/539/oj/por>).

<sup>11</sup> Decisão 2012/22/UE do Conselho, de 12 de dezembro de 2011, relativa à adesão da União Europeia ao Protocolo de 2002 à Convenção de Atenas de 1974 relativa ao Transporte de Passageiros e Bagagens por Mar, com exceção dos artigos 10.º e 11.º (JO L 8 de 12.1.2012, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dec/2012/22/oj/por>).

<sup>12</sup> Decisão 2012/23/UE do Conselho, de 12 de dezembro de 2011, relativa à adesão da União Europeia ao Protocolo de 2002 à Convenção de Atenas de 1974 relativa ao Transporte de Passageiros e Bagagens por Mar, no que respeita aos artigos 10.º e 11.º (JO L 8 de 12.1.2012, p. 13, ELI: [http://data.europa.eu/eli/dec/2012/23\(1\)/oj/por](http://data.europa.eu/eli/dec/2012/23(1)/oj/por)).

- (19) O presente regulamento não deverá afetar os direitos dos passageiros a apresentar uma reclamação junto de um organismo nacional ou a aceder aos tribunais em conformidade com o direito nacional e as convenções internacionais, se for caso disso, nomeadamente para pedir uma indemnização por danos. O presente regulamento também não prejudica o direito de os transportadores, intermediários e gestores de terminais procurarem obter reparação uns dos outros ou de terceiros, em especial ações de responsabilidade contratual ou extracontratual, em conformidade com o direito nacional.
- (20) A fim de manter um nível elevado de proteção dos consumidores no transporte multimodal, os Estados-Membros deverão ser chamados a designar organismos nacionais de execução para acompanhar de perto a aplicação do presente regulamento e para garantir a sua execução ao nível nacional. Esses organismos deverão ser habilitados a tomar diversas medidas de execução. Os passageiros deverão poder apresentar uma reclamação a esses organismos, ou a qualquer outro organismo designado por um Estado-Membro para o efeito, por alegadas infrações ao regulamento. Note-se que os Estados-Membros podem optar por designar um organismo nacional de execução que seja igualmente designado organismo responsável pela execução de outras regras da União em matéria de direitos dos passageiros.

(21) A aplicação do presente regulamento implicará o tratamento de dados pessoais, nomeadamente os dados de contacto dos passageiros, em especial a fim de prestar informações aos passageiros, responder aos pedidos de prestação de assistência, reembolso e reencaminhamento e de tratar as reclamações dos passageiros. O tratamento dos dados pessoais, nos termos do presente regulamento, pelos transportadores, intermediários e gestores de terminais deverá ser realizado em conformidade com o direito da União em matéria de proteção de dados pessoais, nomeadamente o Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho<sup>13</sup>, para os fins e pela duração estabelecidos no presente regulamento. Os transportadores, intermediários e gestores de terminais deverão ser autorizados a conservar, durante um período máximo de 72 horas após a conclusão da viagem, os dados de contacto dos passageiros recolhidos para efeitos do cumprimento das suas obrigações em matéria de informações de viagem dos passageiros. A conservação desses dados pessoais durante 72 horas pode ser necessária, nomeadamente para permitir que esses operadores informem os passageiros após a conclusão da viagem, caso tenha ocorrido durante a viagem um incidente, como um cancelamento, recusa de embarque, perda de correspondência ou atraso.

Em caso de perturbação ou de cancelamento da viagem, ou de informações sobre os direitos dos passageiros relacionados com um bilhete multimodal combinado que possam subsequentemente dar origem, em especial, a pedidos de reembolso e reclamações, poderá ser necessário um período de conservação mais longo para permitir que os transportadores, intermediários e gestores de terminais cumpram as obrigações que lhes incumbem por força do presente regulamento no que diz respeito à prestação de assistência, ao reembolso e ao reencaminhamento e ao tratamento de reclamações. Qualquer tratamento de dados pessoais deverá ser efetuado em conformidade com o artigo 5.º, n.º 1, e o artigo 6.º, n.º 1, do Regulamento (UE) 2016/679.

---

<sup>13</sup> 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>).

Qualquer tratamento dos dados pessoais dos passageiros, incluindo a conservação desses dados pelos transportadores, intermediários e gestores de terminais, para outros fins que não aqueles para os quais os dados pessoais foram inicialmente recolhidos ao abrigo do presente regulamento, deverá ser efetuado em conformidade com o artigo 6.º, n.º 4, do Regulamento (UE) 2016/679. Os transportadores, intermediários e gestores de terminais 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 noutras disposições do direito da União ou do direito nacional. Tais casos podem contemplar o tratamento para efeitos de resolução de litígios, nomeadamente processos judiciais, relativos à aplicação do presente regulamento. Além disso, o presente regulamento não prejudica o tratamento de dados pessoais baseado no direito da União ou no direito nacional que constitua 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 baseado na Diretiva (UE) 2016/681 do Parlamento Europeu e do Conselho<sup>14</sup> e no Regulamento (CE) n.º 2111/2005 do Parlamento Europeu e do Conselho<sup>15</sup>, ou no direito nacional, em conformidade com o artigo 6.º, n.º 4, do Regulamento (UE) 2016/679, ou no 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.

(22) [...]

---

<sup>14</sup> 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>).

<sup>15</sup> 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>).

- (23) Os Estados-Membros deverão estabelecer sanções aplicáveis às infrações ao presente regulamento e garantir a aplicação das mesmas. As sanções devem ser eficazes, proporcionais e dissuasivas.
- (24) Atendendo a que os objetivos do presente regulamento, a saber, o desenvolvimento do mercado da União de transporte multimodal de passageiros e o estabelecimento dos direitos dos passageiros no contexto das viagens multimodais, não podem ser suficientemente alcançados pelos Estados-Membros, mas podem, por conseguinte, 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 atingir aqueles objetivos.
- (25) A fim de assegurar condições uniformes para a execução do presente regulamento, deverão ser atribuídas competências de execução à Comissão. Essas competências deverão ser exercidas nos termos do Regulamento (UE) n.º 182/2011 do Parlamento Europeu e do Conselho<sup>16</sup>. Deverá aplicar-se o procedimento de exame na adoção dos formulários comuns para os pedidos de reembolso e de indemnização e na adoção dos modelos de relatório de atividade.
- (26) O presente regulamento respeita os direitos fundamentais e observa os princípios reconhecidos na Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia, nomeadamente os artigos 21.º, 26.º, 38.º e 47.º, relativos, respetivamente, à proibição de qualquer forma de discriminação, à integração das pessoas com deficiência, à garantia de um elevado nível de defesa dos consumidores e ao direito à ação e a um tribunal imparcial. Os tribunais dos Estados-Membros têm de aplicar o presente regulamento de uma forma coerente com esses direitos e princípios.

---

<sup>16</sup> 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>).

(27) A Autoridade Europeia para a Proteção de Dados foi consultada em conformidade com o artigo 42.º, n.º 1, do Regulamento (UE) 2018/1725 do Parlamento Europeu e do Conselho<sup>17</sup>, e emitiu parecer em 24 de janeiro de 2024,

ADOTARAM O PRESENTE REGULAMENTO:

---

<sup>17</sup> 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>).

# CAPÍTULO I

## DISPOSIÇÕES GERAIS

### *Artigo 1.º*

#### **Objeto**

O presente regulamento estabelece regras para o transporte multimodal relativas às seguintes matérias:

- a) A não discriminação dos passageiros no que se refere às condições de transporte e ao fornecimento de bilhetes;
- b) A informação dos passageiros;
- c) Os direitos dos passageiros em caso de perturbações, em especial no contexto de uma perda de correspondência entre diferentes modos de transporte;
- d) A não discriminação e a assistência às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida;
- e) [...]
- f) O tratamento de reclamações;
- g) As regras gerais de execução;
- h) As sanções.

## *Artigo 2.º*

### **Âmbito**

1. Sem prejuízo do disposto no n.º 1-B do presente artigo e no artigo 2.º-A, n.º 4, o presente regulamento aplica-se às viagens multimodais oferecidas pelos transportadores ou intermediários aos passageiros sob a forma de bilhetes multimodais únicos ou bilhetes multimodais combinados, se estiverem preenchidas as seguintes condições:
  - a) A viagem é composta por serviços de transporte, que são todos abrangidos pelo âmbito de aplicação da legislação setorial da União em matéria de direitos dos passageiros a que se refere o segundo parágrafo do presente número, e nenhum dos quais está abrangido por uma isenção concedida pelos Estados-Membros ao abrigo do artigo 2.º, n.º 4, do Regulamento (UE) n.º 1177/2010 ou do artigo 2.º, n.º 2, do Regulamento (UE) 2021/782. Caso os Estados-Membros tenham utilizado uma isenção ao abrigo do artigo 2.º, n.º 5, do Regulamento (UE) 2021/782 relativo aos serviços ferroviários, o artigo 6.º do presente regulamento não se aplica ao percurso ferroviário da viagem multimodal. Os Estados-Membros podem isentar da aplicação do presente regulamento os serviços ferroviários urbanos, suburbanos e regionais de passageiros e os serviços ferroviários internacionais de passageiros, dos quais uma parte significativa, incluindo pelo menos uma paragem regular em estação, é efetuada fora da União, na mesma medida em que isentem os serviços da aplicação do Regulamento (UE) 2021/782;
  - b) Nos casos em que a viagem implique um serviço de transporte regular em autocarro, na aceção do artigo 3.º, alíneas a) e b), do Regulamento (UE) n.º 181/2011, a distância programada desse serviço de transporte é igual ou superior a 250 km; e
  - c) A viagem é composta por serviços de transporte, tendo cada serviço um horário especificado comunicado ao passageiro antes da aquisição do bilhete para a viagem multimodal.

Para efeitos do presente regulamento, a legislação setorial da União em matéria de direitos dos passageiros inclui, consoante o caso, 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.

A condição estabelecida na alínea c) não está preenchida se o passageiro utilizar um passe ou um título de transporte sazonal para um ou mais serviços de transporte que façam parte da viagem, exceto no caso de o passageiro ter efetuado uma reserva que indique explicitamente um horário específico de todos os serviços de transporte que fazem parte dessa viagem multimodal. Se um ou mais serviços de transporte que fazem parte da viagem não preencherem as condições estabelecidas no primeiro parágrafo, alíneas a), b) e c), o presente regulamento aplica-se às partes dessa viagem que consistam em, pelo menos, dois serviços de transporte consecutivos de diferentes modos de transporte que preencham essas condições.

1-A. As disposições do presente regulamento relativas aos terminais são aplicáveis aos terminais situados nos nós urbanos enumerados no anexo II do Regulamento (UE) 2024/1679<sup>18</sup> que preenchem cumulativamente as seguintes condições:

- a) O terminal serve de ponto de conexão entre serviços de transporte de, pelo menos, dois modos de transporte diferentes que preenchem as condições estabelecidas no n.º 1, alíneas a) e b), do presente artigo;
- b) O terminal tem um gestor de terminal; e
- c) O terminal recebe, em média, 10 000 ou mais passageiros por dia durante um ano civil.

Os Estados-Membros podem decidir que as disposições do presente regulamento relativas aos terminais se aplicam igualmente aos terminais que recebam, em média, menos de 10 000 passageiros por dia durante um ano civil.

---

<sup>18</sup> Regulamento (UE) 2024/1679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 13 de junho de 2024, relativo às orientações da União para o desenvolvimento da rede transeuropeia de transportes, que altera o Regulamento (UE) 2021/1153 e o Regulamento (UE) n.º 913/2010 e revoga o Regulamento (UE) n.º 1315/2013 (JO L, 2024/1679, 28.6.2024, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2024/1679/oj/por>).

Os Estados-Membros notificam a Comissão, até... [dois anos a contar da data de entrada em vigor do presente regulamento], da lista dos terminais situados no seu território aos quais o presente regulamento é aplicável e fornecem à Comissão as atualizações dessa lista, se for caso disso. Com base nas informações recebidas dos Estados-Membros, a Comissão publica no seu sítio Web a lista dos terminais a que se aplica o presente regulamento.

2. O presente regulamento aplica-se aos transportadores, intermediários e gestores de terminais.

#### *Artigo 2.º-A*

#### **Relação com outros atos jurídicos da União**

1. O presente regulamento complementa a proteção proporcionada pela legislação setorial da União em matéria de direitos dos passageiros. Salvo disposição em contrário no presente regulamento, o presente regulamento aplica-se sem prejuízo das disposições pertinentes da legislação setorial da União em matéria de direitos dos passageiros.
2. O presente regulamento aplica-se sem prejuízo da legislação da União em matéria de defesa do consumidor.

Para efeitos do presente regulamento, a legislação da União em matéria de proteção dos consumidores inclui, em especial, o Regulamento (UE) 2017/2394 do Parlamento Europeu e do Conselho<sup>19</sup> e as Diretivas 2005/29/CE<sup>20</sup>, 2011/83/UE<sup>21</sup>, 2013/11/UE<sup>22</sup> e (UE) 2020/1828 do Parlamento Europeu e do Conselho<sup>23</sup> e a Diretiva 93/13/CEE do Conselho<sup>24</sup>.

3. O presente regulamento não se aplica aos bilhetes multimodais que sejam parte de uma viagem organizada na aceção da Diretiva (UE) 2015/2302.

- 
- <sup>19</sup> Regulamento (UE) 2017/2394 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de dezembro de 2017, relativo à cooperação entre as autoridades nacionais responsáveis pela aplicação da legislação de proteção dos consumidores e que revoga o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 (JO L 345 de 27.12.2017, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2017/2394/oj/por>).
- <sup>20</sup> Diretiva 2005/29/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de maio de 2005, relativa às práticas comerciais desleais das empresas face aos consumidores no mercado interno e que altera a Diretiva 84/450/CEE do Conselho, as Diretivas 97/7/CE, 98/27/CE e 2002/65/CE e o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 («Diretiva relativa às práticas comerciais desleais») (JO L 149 de 11.6.2005, p. 22, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2005/29/oj/por>).
- <sup>21</sup> Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro de 2011, relativa aos direitos dos consumidores, que altera a Diretiva 93/13/CEE do Conselho e a Diretiva 1999/44/CE do Parlamento Europeu e do Conselho e que revoga a Diretiva 85/577/CEE do Conselho e a Diretiva 97/7/CE do Parlamento Europeu e do Conselho (JO L 304 de 22.11.2011, p. 64, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj/por>).
- <sup>22</sup> 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>).
- <sup>23</sup> Diretiva (UE) 2020/1828 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2020, relativa a ações coletivas para proteção dos interesses coletivos dos consumidores e que revoga a Diretiva 2009/22/CE (JO L 409 de 4.12.2020, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2020/1828/oj/por>).
- <sup>24</sup> 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/por>).

### *Artigo 3.º*

#### **Definições**

Para efeitos do presente regulamento, entende-se por:

- (1) «Viagem multimodal», uma viagem de um passageiro entre um ponto de partida e um destino final que abranja, pelo menos, dois serviços de transporte diferentes e, pelo menos, dois modos de transporte;
- (2) «Transportador», uma pessoa singular ou coletiva, que não um intermediário, que ofereça serviços de transporte ao público em geral, nomeadamente:
  - a) Uma transportadora aérea operadora, na aceção do artigo 2.º, alínea b), do Regulamento (CE) n.º 261/2004;
  - b) Uma empresa ferroviária, na aceção do artigo 3.º, ponto 1, do Regulamento (UE) 2021/782;
  - c) Um transportador, na aceção do artigo 3.º, alínea d), do Regulamento (UE) n.º 1177/2010; e
  - d) Um transportador, na aceção do artigo 3.º, alínea e), do Regulamento (UE) n.º 181/2011;
- 2-A) «Transportador contratante», um transportador que celebra um contrato de transporte com um passageiro sob a forma de um bilhete multimodal único;
- (3) «Intermediário», qualquer pessoa singular ou coletiva, que não seja um transportador, que atue, para fins relacionados com a sua atividade comercial, empresarial ou profissional, em nome de um transportador ou de um passageiro para a celebração de contratos de transporte para viagens multimodais;
- (4) [...]
- (5) «Bilhete», uma prova válida, independentemente da sua forma, da celebração de um contrato de transporte;
- 5-A) «Passe» ou «título de transporte sazonal», um bilhete para um número ilimitado de viagens que permite ao titular autorizado efetuar viagens multimodais durante um período de tempo especificado;

- 5-B) «Reserva», uma autorização em suporte papel ou eletrónico que confere o direito ao transporte, sujeito a disposições personalizadas de transporte previamente confirmadas;
- 5-C) «Custo total do bilhete», o preço final a pagar no final do processo de reserva, que inclui as tarifas para os serviços de transporte e todos os impostos, encargos, sobretaxas e taxas aplicáveis pagos por todos os serviços facultativos e não facultativos incluídos no bilhete, excluindo as taxas de intermediação, independentemente de esses suplementos e taxas terem sido pagos juntamente com as tarifas para o serviço de transporte ou separadamente numa fase posterior;
- 5-D) «Taxa de intermediação», qualquer diferença entre o montante pago pelo passageiro e o montante recebido pelo transportador pelo mesmo serviço e que é cobrada pelo intermediário;
- 5-E) «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;
- (6) «Contrato de transporte», um contrato de transporte celebrado entre um transportador e um passageiro tendo em vista a prestação de um ou mais serviços de transporte;
- (7) «Bilhete multimodal único», um bilhete para uma viagem multimodal, adquirido numa única transação comercial, que representa um contrato de transporte único e que inclui serviços de transporte sucessivos, tendo cada serviço um horário especificado, operado por um ou mais transportadores que tenham celebrado entre si um acordo para oferecer esses serviços de transporte no âmbito dessa viagem;
- (8) «Bilhete multimodal combinado», um ou mais bilhetes para uma viagem multimodal que representam contratos de transporte distintos e que incluem serviços de transporte sucessivos, tendo cada serviço um horário especificado, combinados por um transportador ou por um intermediário por sua própria iniciativa e que são adquiridos pelo passageiro numa única transação comercial;
- (9) [...]

- (10) «Serviço de transporte», um serviço de transporte de passageiros efetuado entre terminais ou paragens dentro de um horário, incluindo os serviços de transporte propostos para o reencaminhamento;
- 11) a 18) [...]
- (19) «Terminal», um aeroporto na aceção do artigo 2.º, alínea j), do Regulamento (CE) n.º 1107/2006, uma estação de caminhos de ferro na aceção do artigo 3.º, ponto 22), do Regulamento (UE) 2021/782, um terminal portuário na aceção do artigo 3.º, alínea k), do Regulamento (UE) n.º 1177/2010 ou um terminal de autocarro na aceção do artigo 3.º, alínea m), do Regulamento (UE) n.º 181/2011;
- (20) «Gestor de terminal», uma entidade gestora do aeroporto na aceção do artigo 2.º, alínea f), do Regulamento (CE) n.º 1107/2006, um gestor de estações ferroviárias na aceção do artigo 3.º, ponto 3), do Regulamento (UE) 2021/782, um operador de terminal portuário na aceção do artigo 3.º, alínea s), do Regulamento (UE) n.º 1177/2010 ou um organismo gestor do terminal de autocarros na aceção do artigo 3.º, alínea o), do Regulamento (UE) n.º 181/2011;
- (21) [...]
- (22) [...]
- (23) «Perda de correspondência durante uma viagem multimodal», uma situação em que um passageiro perde um ou mais serviços de transporte no decurso de uma viagem multimodal, em resultado do atraso à partida ou à chegada, do cancelamento de um ou mais serviços de transporte anteriores, da partida de um serviço de transporte antes da hora programada de partida ou de uma recusa de embarque, na aceção do artigo 2.º, alínea j), do Regulamento (CE) n.º 261/2004;
- (24) «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;

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

(25) [...]

### *Artigo 3.º-A*

#### **Cooperação entre gestores de terminais**

Os gestores de terminais a que se refere o artigo 2.º, n.º 1-B, cooperam entre si para cumprir as obrigações que lhes incumbem por força do presente regulamento e informam os passageiros das disposições em vigor.

Para o efeito, os Estados-Membros podem exigir que os gestores de terminais a que se refere o artigo 2.º, n.º 1-B, adotem um acordo de cooperação para determinar as suas responsabilidades operacionais e a distribuição razoável e proporcionada das suas consequências financeiras ou, na ausência de tal acordo, determinem as regras de cooperação aplicáveis aos gestores de terminais em causa.

### *Artigo 3.º-B*

#### **Tratamento de dados pessoais**

Os transportadores, intermediários e gestores de terminais a que se refere o artigo 2.º, n.º 1-B, só podem utilizar dados pessoais tratados nos termos do presente regulamento na medida do necessário para efeitos do cumprimento das obrigações que lhes incumbem por força do presente regulamento no que diz respeito ao direito do passageiro à informação, à prestação de assistência, ao reencaminhamento e reembolso, e ao tratamento das reclamações.

Para efeitos do cumprimento das suas obrigações no que diz respeito ao direito dos passageiros à informação, os transportadores, os intermediários e os gestores de terminais podem conservar esses dados por um período máximo de 72 horas após a conclusão da viagem multimodal.

Para efeitos do cumprimento das obrigações que lhes incumbem por força do presente regulamento no que diz respeito ao direito dos passageiros à informação sobre um bilhete multimodal combinado nos termos do artigo 4.º-A, n.º 2, à prestação de assistência, ao reencaminhamento e ao reembolso, os transportadores, intermediários e gestores de terminais podem conservar os dados pessoais dos passageiros durante mais de 72 horas após a conclusão da viagem multimodal, na medida do estritamente necessário para cumprir essas obrigações, em conformidade com os procedimentos estabelecidos no direito da União ou no direito nacional aplicáveis.

## **CAPÍTULO II**

### **CONTRATOS DE TRANSPORTE E INFORMAÇÕES**

#### *Artigo 4.º*

##### **Condições e tarifas não discriminatórias do contrato de transporte**

Sem prejuízo das tarifas sociais, os transportadores ou intermediários devem oferecer condições contratuais e tarifas para viagens intermodais ao público em geral sem discriminação direta ou indireta com base na nacionalidade do passageiro ou no local de estabelecimento na União do transportador ou intermediário.

**Informação dos passageiros sobre os seus direitos**

1. Quando oferecem bilhetes para uma viagem multimodal e antes da aquisição, os transportadores e os intermediários devem informar os passageiros sobre o seguinte:
  - a) O tipo de bilhete ou bilhetes oferecidos, em especial se o bilhete ou bilhetes constituem um bilhete multimodal único ou um bilhete multimodal combinado;
  - b) As condições gerais aplicáveis ao bilhete;
  - c) Os direitos e obrigações, associados ao tipo de bilhete, do passageiro, do transportador e do intermediário ao abrigo do presente regulamento e da legislação setorial pertinente da União em matéria de direitos dos passageiros, incluindo informações sobre o processo de reembolso; e
  - d) No caso de um bilhete multimodal único, a identificação do transportador contratante e seus dados de contacto.

A fim de darem cumprimento ao dever de informação previsto no primeiro parágrafo, alínea c), o transportador e o intermediário podem utilizar uma síntese das disposições do presente regulamento e da legislação setorial pertinente da União em matéria de direitos dos passageiros, preparada pela Comissão em todas as línguas oficiais da União e disponibilizada ao público.

2. Um intermediário ou um transportador que venda um bilhete multimodal combinado informa o passageiro, antes da aquisição, de que o bilhete multimodal combinado consiste em contratos de transporte distintos, sem direitos nos termos dos artigos 7.º, 8.º e 9.º, ao reembolso, ao reencaminhamento ou à assistência em caso de perda de correspondência. Essas informações são prestadas de forma clara e acessível num suporte duradouro aquando da aquisição do bilhete.
- 2-A. Em caso de transferência das obrigações do transportador contratante estabelecidas nos artigos 7.º, 8.º e 9.º para outro transportador, um intermediário que venda um bilhete multimodal único ou um transportador contratante informa o passageiro da identificação desse transportador e dos seus dados de contacto. Essas informações são comunicadas antes da aquisição ou logo que estejam disponíveis.

3. Os transportadores e os intermediários que oferecem bilhetes multimodais únicos ou combinados informam igualmente os passageiros, de forma clara e acessível, dos dados de contacto do(s) organismo(s) designado(s) pelos Estados-Membros nos termos do artigo 20.º, n.º 1, e, se for caso disso, das respetivas responsabilidades.
4. Os transportadores e os intermediários prestam as informações nos termos do presente artigo num suporte duradouro, inclusive em formatos acessíveis.
5. Em caso de cancelamento, recusa de embarque, perda de correspondência ou atraso à partida ou à chegada, no âmbito de viagens multimodais realizadas com um bilhete multimodal único ou um bilhete multimodal combinado, os transportadores que vendem o bilhete multimodal e, na medida do possível, os intermediários indicam onde podem ser obtidas as informações referidas no n.º 1.

#### *Artigo 5.º*

#### **Informações de viagem aos passageiros**

1. [...]
2. Antes da aquisição, os transportadores e intermediários que oferecem bilhetes em nome de um ou mais transportadores para efeitos de uma viagem multimodal facultam ao passageiro as seguintes informações:
  - a) Orientações gerais sobre os tempos mínimos de correspondência entre os diferentes tipos de serviços de transporte propostos na viagem multimodal;
  - b) Horários e condições da viagem mais rápida para a viagem multimodal proposta pelo transportador ou intermediário, incluindo um horário específico para todos os serviços de transporte que fazem parte da viagem multimodal;
  - c) Horários e condições de todas as tarifas disponíveis para a viagem multimodal proposta pelo transportador ou intermediário, incluindo um horário específico para todos os serviços de transporte que fazem parte da viagem multimodal, destacando as tarifas mais baixas.

- 2-A. Os intermediários informam os passageiros, antes da aquisição, das taxas de intermediação aplicadas e do montante dessas taxas que pode ser reembolsado nos termos do artigo 8.º.
3. Os gestores de terminais a que se refere o artigo 2.º, n.º 1-B, disponibilizam ao público informações sobre os tempos mínimos de correspondência entre os diferentes tipos de serviços de transporte que operam no terminal e cumprem as condições estabelecidas no artigo 2.º, n.º 1, alíneas a) e b).
4. Os transportadores e intermediários que oferecem bilhetes em nome de um ou mais transportadores para efeitos de uma viagem multimodal devem facultar ao passageiro, antes da viagem multimodal, as seguintes informações:
- a) a c) [...]
  - d) Perturbações e atrasos que afetem a viagem multimodal, ou indicação do local onde podem ser encontradas informações em tempo real sobre perturbações e atrasos; e
  - e) Procedimentos para a apresentação de reclamações nos termos do artigo 18.º.
5. Os transportadores e, na medida do possível, os intermediários que oferecem bilhetes multimodais únicos e bilhetes multimodais combinados facultam ao passageiro, durante a viagem, as seguintes informações:
- a-A) Em caso de atraso à chegada ou à partida, ou de cancelamento de um serviço, a hora prevista de partida e de chegada do serviço ou do serviço de substituição;
  - a) [...]
  - b) Principais serviços de correspondência; e
  - c) Questões relativas à segurança e proteção a bordo do serviço de transporte e nos terminais que afetem a viagem em questão.

6. O horário específico para todos os serviços de transporte que fazem parte da viagem multimodal, a que se refere o n.º 2, alíneas b) e c), é indicado de forma explícita e clara num suporte duradouro. Outras informações a que se referem os n.ºs 1 a 5 devem ser facultadas no formato mais adequado, incluindo fazendo uso de tecnologias de comunicação adequadas.

Todas as informações devem ser facultadas num formato acessível.

7. Caso as informações sejam facultadas por meios de comunicação eletrónicos, os transportadores e os intermediários asseguram que toda a correspondência escrita, inclusive a data e a hora da correspondência, possa ser conservada para referência posterior. O ónus da prova quanto à questão de saber se e quando facultaram as informações necessárias aos passageiros recai sobre os transportadores e intermediários. Todos os meios de comunicação devem permitir ao passageiro estabelecer um contacto rápido com os transportadores e os intermediários e uma comunicação eficaz com eles.

#### *Artigo 5.º-A*

### **Responsabilidade pela não prestação de informações sobre os direitos dos passageiros relacionados com um bilhete multimodal combinado**

1. Se o passageiro perder uma correspondência de um serviço de transporte subsequente durante uma viagem multimodal efetuada ao abrigo de um bilhete multimodal combinado, o intermediário ou o transportador que vendeu o bilhete multimodal combinado, que não prove que o passageiro recebeu as informações referidas no artigo 4.º-A, n.º 2, é responsável pelo reembolso do montante pago por esse bilhete nos termos do artigo 7.º, n.º 1, alínea a). O direito ao reembolso não obsta à aplicação do direito nacional que conceda aos passageiros uma indemnização adicional por danos.
2. O intermediário ou o transportador que venderam o bilhete multimodal combinado são responsáveis pelo tratamento dos pedidos e eventuais reclamações dos passageiros nos termos do n.º 1.
3. O reembolso a que se refere o n.º 1 é pago no prazo de 30 dias a contar da receção do pedido.

*Artigo 5.º-B*

**Transferência de informações pelo intermediário**

Se o passageiro não adquirir um bilhete multimodal único diretamente ao transportador, mas sim através de um intermediário, este último deve informar o transportador contratante, no momento da reserva, de que reservou o bilhete como intermediário e facultar os dados de contacto do passageiro e os dados da reserva ao transportador. O intermediário deve também facultar a esse transportador os seus próprios dados de contacto postais e eletrónicos.

*Artigo 6.º*

**Acesso dos transportadores e dos intermediários às informações de viagem**

1. Os transportadores que oferecem bilhetes multimodais únicos facultam aos outros transportadores e intermediários, que vendem os seus bilhetes com base num contrato ou noutra acordo entre si, acesso às informações de viagem referidas no artigo 5.º, n.ºs 2 a 5.
2. Os transportadores que oferecem bilhetes multimodais únicos difundem essas informações e concedem acesso de forma não discriminatória e sem demora injustificada. Para ter acesso contínuo às informações deve ser suficiente apresentar um pedido único. O transportador obrigado a disponibilizar as informações em conformidade com o n.º 1 pode solicitar a celebração de um contrato ou de outro tipo de acordo com base nos quais as informações sejam difundidas ou o acesso seja concedido. As condições de qualquer contrato ou acordo de utilização das informações não devem limitar desnecessariamente as possibilidades de reutilização das mesmas. Essas condições não podem ser utilizadas para restringir a concorrência.
3. As informações são difundidas e o acesso é fornecido por meios técnicos adequados, como as interfaces de programação de aplicações. Deve garantir-se que as referidas interfaces de programação de aplicações estão em conformidade com as especificações estabelecidas nos atos de execução adotados ao abrigo da Diretiva (UE) 2016/797.

4. Sempre que as informações referidas no n.º 1 do presente artigo sejam fornecidas nos termos de outros atos jurídicos da União, em especial atos delegados adotados nos termos do artigo 6.º, n.º 8, da Diretiva 2010/40/UE do Parlamento Europeu e do Conselho<sup>25</sup>, considera-se que as obrigações previstas no presente artigo foram cumpridas no que diz respeito às informações em questão.

### **CAPÍTULO III**

#### **PERDA DE CORRESPONDÊNCIA DURANTE VIAGENS MULTIMODAIS REALIZADAS COM UM BILHETE MULTIMODAL ÚNICO**

##### *Artigo 7.º*

##### **Reembolso e reencaminhamento**

1. Caso durante uma viagem multimodal, realizada com um bilhete multimodal único, ocorra, ou seja razoavelmente previsível pelo transportador contratante que ocorra, uma perda de correspondência, o transportador contratante oferece imediatamente ao passageiro a escolha entre uma das seguintes opções:
- a) O reembolso do custo total do bilhete, nas condições em que foi pago, para a parte ou partes da viagem não efetuadas e para a parte ou partes já efetuadas, caso a viagem já não se justifique em relação ao seu plano de viagem inicial, bem como, se pertinente, uma viagem de regresso ao ponto de partida inicial na primeira oportunidade;
  - b) O prosseguimento da viagem ou o reencaminhamento para o destino final, em condições de transporte equivalentes, na primeira oportunidade;

---

<sup>25</sup> Diretiva 2010/40/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 7 de julho de 2010, que estabelece um quadro para a implantação de sistemas de transporte inteligentes no transporte rodoviário, inclusive nas interfaces com outros modos de transporte (JO L 207 de 6.8.2010, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2010/40/oj/por>).

- c) O prosseguimento da viagem ou o reencaminhamento para o destino final, em condições de transporte equivalentes, numa data posterior da sua conveniência.

O transportador contratante deve tomar as providências necessárias para a opção escolhida pelo passageiro. O transportador contratante pode confiar a outro transportador o tratamento do reembolso ou do reencaminhamento, desde que o passageiro seja informado desta transferência de tarefas em conformidade com o artigo 4.º-A, n.º 1, alínea d). A transferência de tarefas para outro transportador não afeta a responsabilidade jurídica do transportador contratante.

2. Se, para efeitos do n.º 1, alíneas b) e c), o mesmo transportador operar um reencaminhamento comparável, ou se outro transportador for incumbido de efetuar o reencaminhamento, esse facto não gera custos adicionais para o passageiro. Esta exigência aplica-se também nos casos em que o reencaminhamento implique a utilização de um serviço de transporte de classe superior e de modos de transporte alternativos. Os transportadores envidam esforços razoáveis para evitar correspondências suplementares e assegurar que o atraso no tempo de viagem total seja o mais curto possível.
3. Quando propuserem serviços alternativos, os operadores de serviços de reencaminhamento proporcionam às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida um nível comparável de assistência e de acessibilidade ao do serviço de transporte em falta. Os operadores de serviços de reencaminhamento dão especial atenção à prestação às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida dos serviços alternativos adequados às suas necessidades e que possam diferir dos propostos aos outros passageiros.
4. Os reembolsos a que se refere o n.º 1, alínea a), são pagos no prazo de 30 dias a contar da receção do pedido. Os Estados-Membros podem exigir que os transportadores contratantes aceitem esses pedidos por determinados meios de comunicação, desde que os pedidos não produzam efeitos discriminatórios. O reembolso pode ser feito em espécie, através de vales, ou através da prestação de outros serviços, desde que as condições desses vales e serviços sejam suficientemente flexíveis, especialmente no que respeita ao período de validade e ao destino, e desde que o passageiro concorde em aceitar esses vales e serviços. Do reembolso do custo total do bilhete não podem ser deduzidos os custos da transação financeira associados ao reembolso, como taxas, despesas de telefone ou selos.

## *Artigo 8.º*

### **Reembolso quando o bilhete multimodal único foi reservado através de um intermediário**

1. Se o passageiro tiver comprado o bilhete multimodal único através de um intermediário, o transportador contratante pode efetuar o reembolso a que se refere o artigo 7.º, n.º 1, alínea a), através desse intermediário. Nesse caso, o intermediário reembolsa o passageiro nos termos dos n.ºs 3 e 5 do presente artigo.

Os transportadores declaram publicamente, de forma clara, compreensível e facilmente acessível, se concordam em tratar os reembolsos através de intermediários e com que intermediários aceitam fazê-lo.

Caso o intermediário não esteja envolvido no processo de reembolso, aplica-se ao reembolso o artigo 7.º, n.º 1, alínea a).

2. O intermediário informa 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 de transação financeira associados ao reembolso, como taxas, despesas de telefone ou selos.
4. [...]
5. Em caso de reembolso através de intermediários que tenham pago ao transportador contratante o bilhete multimodal único a partir das suas próprias contas, aplicam-se as seguintes regras:
  - a) O transportador contratante reembolsa o intermediário do montante que recebeu pelo bilhete do intermediário no prazo de 15 dias a contar da data em que o transportador contratante recebeu a escolha do passageiro de um reembolso em conformidade com o artigo 7.º, n.º 1, alínea a), do presente regulamento.

O intermediário reembolsa o passageiro do custo total do bilhete e das taxas de intermediação reembolsáveis nos termos do artigo 5.º, n.º 2-A, através do método de pagamento inicial utilizado pelo passageiro ou em seu nome no momento da reserva do serviço de transporte, no prazo de 15 dias, e informa desse facto o passageiro e o transportador contratante. Se esse método de pagamento deixar de estar disponível, o intermediário contacta o passageiro para obter os dados relativos ao pagamento;

- b) Se o passageiro não receber o reembolso no prazo de 30 dias a contar da data da escolha do reembolso nos termos do artigo 7.º, n.º 1, alínea a), o transportador contratante contacta o passageiro, o mais tardar, no dia seguinte ao termo do prazo de 30 dias, a fim de receber os dados de pagamento para o reembolso. Após a receção destes dados de pagamento, o transportador contratante reembolsa o passageiro do custo total do bilhete e das taxas de intermediação reembolsáveis nos termos do artigo 5.º, n.º 2-A, a menos que essas taxas tenham sido cobradas sem o conhecimento do transportador contratante. O transportador contratante reembolsa o passageiro no prazo de 30 dias e informa desse facto o passageiro e o intermediário.

O transportador contratante pode confiar a outro transportador o tratamento do reembolso, desde que o passageiro seja informado desta transferência de tarefas em conformidade com o artigo 4.º-A, n.º 1, alínea d). A transferência de tarefas para outro transportador não afeta a responsabilidade jurídica do transportador contratante.

### *Artigo 9.º*

#### **Assistência**

1. Em caso de perda de correspondência durante uma viagem multimodal, realizada com um bilhete multimodal único, o transportador contratante oferece aos passageiros, a título gratuito:
  - a) Refeições e bebidas conforme for razoável em função do tempo de espera, se estiverem disponíveis no serviço de transporte ou no terminal ou puderem razoavelmente ser fornecidas tendo em conta critérios como a distância a que se encontra o fornecedor, o tempo de entrega e o custo;

- b) Alojamento em hotel ou outro tipo de alojamento, e transporte entre o terminal e o alojamento, nos casos em que seja necessária uma estadia de uma ou mais noites, se e onde, na prática, houver condições para tal. Nos casos em que seja necessário prolongar uma estadia devido a condições meteorológicas que ponham em perigo o funcionamento seguro do serviço de transporte ou a circunstâncias extraordinárias que não poderiam ter sido evitadas mesmo que tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis, o transportador contratante pode limitar a duração do alojamento a um máximo de três noites.
2. Na aplicação do disposto no n.º 1, é dada especial atenção às necessidades das crianças não acompanhadas, das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida, bem como dos seus acompanhantes e cães-guias credenciados.
3. O transportador contratante pode confiar a outro transportador a prestação da assistência prevista no presente artigo, desde que o passageiro seja informado desta transferência de tarefas em conformidade com o artigo 4.º-A, n.º 1, alínea d). A transferência de tarefas para outro transportador não afeta a responsabilidade jurídica do transportador contratante.

*Artigo 10.º*

[...]

*Artigo 11.º*

**Apresentação dos pedidos de reembolso**

0. Os transportadores e os intermediários informam claramente o passageiro das informações a prestar no pedido de reembolso nos termos dos artigos 5.º-A, 7.º e 8.º.
- 0-A. Os passageiros têm o direito de apresentar os seus pedidos de reembolso utilizando o formulário comum referido no n.º 1, o formulário fornecido pelo transportador ou intermediário nos termos do n.º 3 ou por outros meios. Os transportadores e os intermediários não podem indeferir um pedido de reembolso pelo facto de o passageiro não ter utilizado o formulário fornecido pelo transportador ou intermediário ou o formulário comum a que se refere o n.º 1 ou ter enviado o formulário por outros meios que não os meios eletrónicos referidos no 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 ou o intermediário solicita ao passageiro que clarifique e complete o pedido.

1. A Comissão adota um ato de execução que estabelece um formulário comum para a apresentação dos pedidos de reembolso ao abrigo do presente regulamento. Tal formulário comum deve ser concebido em formatos acessíveis. O referido ato de execução é adotado de acordo com o procedimento de exame a que se refere o artigo 26.º, n.º 2.

A Comissão disponibiliza o formulário comum em todas as línguas oficiais da União no seu sítio Web.

2. [...]

3. Os transportadores e os intermediários criam e transmitem aos passageiros, sempre que possível e sem demora injustificada, um formulário de pedido de reembolso nos termos dos artigos 5.º-A, 7.º e 8.º, ou fornecem 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 e os intermediários prestam informações no respetivo sítio Web, nomeadamente um endereço de correio eletrónico para o qual os pedidos de reembolso possam ser enviados por via eletrónica. Esse requisito não se aplica se estiverem disponíveis outros meios de comunicação eletrónicos que permitam aos passageiros solicitar o reembolso, como o formulário referido no 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 11.º-A*

#### **Relação com a legislação setorial da União em matéria de direitos dos passageiros relativos a reembolso, prossecução da viagem, reencaminhamento e assistência**

Em caso de perda de correspondência durante uma viagem multimodal realizada com um bilhete multimodal único, os artigos 7.º, 8.º, 9.º e 11.º do presente regulamento aplicam-se ao reembolso, à prossecução da viagem, ao reencaminhamento e à assistência. Nesse caso, não são aplicáveis os artigos 8.º e 9.º do Regulamento (CE) n.º 261/2004, os artigos 17.º e 18.º do Regulamento (UE) n.º 1177/2010, os artigos 19.º e 21.º do Regulamento (UE) n.º 181/2011, na medida em que digam respeito ao reembolso, à prossecução da viagem, ao reencaminhamento e à assistência, nem os artigos 18.º e 20.º do Regulamento (UE) 2021/782. A aplicação dos artigos 7.º, 8.º, 9.º e 11.º do presente regulamento não prejudica o direito de pedir uma indemnização ao abrigo das disposições pertinentes da legislação setorial da União em matéria de direitos dos passageiros.

## **CAPÍTULO IV**

### **PESSOAS COM DEFICIÊNCIA E PESSOAS COM MOBILIDADE REDUZIDA**

#### *Artigo 12.º*

##### **Direito ao transporte**

1. Os transportadores que oferecem bilhetes multimodais únicos e os gestores de terminais a que se refere o artigo 2.º, n.º 1-B, estabelecem regras de acesso não discriminatórias para o transporte de pessoas com deficiência e para o transporte de pessoas com mobilidade reduzida. Essas regras devem cumprir as regras estabelecidas no presente regulamento, as disposições pertinentes em matéria de limitação do transporte de pessoas com deficiência e com mobilidade reduzida da legislação setorial da União em matéria de direitos dos passageiros, bem como a legislação da União relativa aos requisitos de acessibilidade.

- 1-A. As regras de acesso a que se refere o n.º 1 são estabelecidas com a participação ativa de organizações representativas das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida e, se for caso disso, dos representantes das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida.
- 1-B. Os transportadores que oferecem bilhetes multimodais únicos e os gestores de terminais publicam as regras de acesso a que se refere o n.º 1 e fornecem-nas num formato acessível.
2. As reservas e os bilhetes para viagens multimodais, sob a forma de um bilhete multimodal único ou de um bilhete multimodal combinado, são facultados às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida sem custos adicionais.
- O transportador ou o intermediário não podem recusar-se a aceitar uma reserva ou a emitir um bilhete a uma pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida, ou, no caso de um transportador, recusar-se a embarcar ou exigir que tal pessoa seja acompanhada por outra pessoa, exceto se isso for estritamente necessário para cumprir as regras de acesso a que se refere o n.º 1.
3. [...]
4. [...]
5. Se um transportador exigir que uma pessoa com deficiência ou uma pessoa com mobilidade reduzida seja acompanhada por outra pessoa capaz de prestar a assistência necessária nos termos do n.º 2, segundo parágrafo, as condições para o transporte do acompanhante respeitam as disposições da legislação setorial da União em matéria de direitos dos passageiros. O transportador permite 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 partida da viagem.

6. Se um transportador ou intermediário se recusar a aceitar uma reserva ou a emitir um bilhete a uma pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida, ou, no caso de um transportador, se recusar a embarcar ou exigir que tal pessoa seja acompanhada por outra pessoa nos termos do n.º 2, segundo parágrafo, informa imediatamente a pessoa com deficiência ou a pessoa com mobilidade reduzida em causa dos motivos dessa recusa. Estas informações são prestadas num formato acessível e, a pedido da pessoa em causa, por escrito. O transportador ou o intermediário envidam esforços razoáveis para propor um transporte alternativo aceitável à pessoa interessada, tendo em conta as suas necessidades de acessibilidade.
7. Os transportadores que oferecem bilhetes multimodais e os gestores de terminais a que se refere o artigo 2.º, n.º 1-B, devem estabelecer e disponibilizar ao público normas de qualidade do serviço que abranjam, pelo menos, os elementos enumerados no anexo II. Devem controlar o seu desempenho nos termos das disposições do presente artigo e, mediante pedido, partilhar informações sobre o seu desempenho com o organismo ou organismos nacionais de execução.

### *Artigo 13.º*

#### **Informação sobre acessibilidade para pessoas com deficiência e pessoas com mobilidade reduzida**

Os transportadores e os intermediários que oferecem bilhetes para viagens multimodais em nome de um ou mais transportadores, bem como os gestores de terminais, prestam às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida informações sobre a acessibilidade do terminal e das instalações e serviços conexos. As referidas informações são prestadas num formato acessível.

## *Artigo 14.º*

### **Assistência para pessoas com deficiência e pessoas com mobilidade reduzida**

1. No contexto dos bilhetes multimodais únicos, os transportadores, os gestores de terminais e os intermediários cooperam para prestar assistência às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida, em conformidade com o presente artigo e as regras de acesso a que se refere o artigo 12.º, n.º 1. Os transportadores, os gestores de terminais e os intermediários cooperam a fim de facultar um mecanismo de notificação único para os pedidos de assistência.
2. A assistência às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida a prestar por cada transportador, gestor de terminal ou intermediário para cada serviço de transporte envolvido na viagem multimodal é definida em conformidade com o presente artigo e, para os aspetos não abrangidos pelo presente artigo, com a legislação setorial pertinente da União aplicável a tal serviço de transporte.
3. A assistência a pessoas com deficiência e pessoas com mobilidade reduzida é prestada a título gratuito.  
  
É permitido à pessoa com deficiência ou à pessoa com mobilidade reduzida ser acompanhada por um cão-guia credenciado, sem prejuízo do Regulamento (UE) n.º 576/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho<sup>26</sup> e do direito nacional aplicável, e desde que seja mantida a segurança dos outros passageiros e da tripulação.
4. É prestada assistência caso o transportador contratante, o intermediário a que o bilhete multimodal único tenha sido adquirido, o gestor do terminal ou o balcão único a que se refere o artigo 15.º, se aplicável, sejam notificados, pelo menos com 48 horas de antecedência, da necessidade de assistência ao passageiro.

---

<sup>26</sup> Regulamento (UE) n.º 576/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de junho de 2013, relativo à circulação sem carácter comercial de animais de companhia e que revoga o Regulamento (CE) n.º 998/2003 (JO L 178 de 28.6.2013, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2013/576/oj/por>).

Só é necessária uma única notificação por viagem. A notificação é transmitida a todos os transportadores, intermediários, gestores de terminais e balcões únicos envolvidos na viagem, pelo menos, 36 horas antes da necessidade de assistência.

5. As notificações a que se refere o n.º 4 é aceites sem custos adicionais, independentemente dos meios de comunicação utilizados.
6. Os transportadores e intermediários ou, se for caso disso, os gestores de terminais e os balcões únicos tomam todas as medidas necessárias para a receção das notificações. Se os transportadores ou intermediários não puderem tratar as notificações, indicam sem demora os meios alternativos para as efetuar.
7. Caso a notificação a que se refere o n.º 4 seja efetuada no prazo fixado nesse número, os transportadores e, se aplicável, os gestores de terminais prestam a assistência necessária para que a pessoa possa usufruir dos serviços de transporte para os quais tem um bilhete.
8. Caso a notificação não tenha sido efetuada nesse prazo, ou na sua ausência, o transportador e, se aplicável, o intermediário envidam, na medida do possível, todos os esforços razoáveis para prestar a assistência necessária para que a pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida possa efetuar viagem.

#### *Artigo 15.º*

##### **Balcões únicos para a coordenação da informação e da assistência**

1. Os Estados-Membros podem exigir, para qualquer viagem multimodal, que os gestores de terminais a que se refere o artigo 2.º, n.º 1-B, e os transportadores cooperem para criar no seu território e explorar, em conformidade com o n.º 2, balcões únicos para pessoas com deficiência e pessoas com mobilidade reduzida.

- 1-A. Nos casos em que os Estados-Membros recorram à possibilidade prevista no n.º 1 do presente artigo, as condições de funcionamento dos balcões únicos são estabelecidas nas regras de acesso a que se refere o artigo 12.º, n.º 1, e esses balcões únicos serão responsáveis por:
- a) Receber os pedidos de assistência nos terminais;
  - b) Comunicar pedidos individuais de assistência aos operadores de terminais e aos transportadores.
2. [...]
3. Nos casos em que recorram à possibilidade prevista no n.º 1, os Estados-Membros podem autorizar os gestores de terminais e os transportadores a decidir se disponibilizam balcões únicos físicos, digitais ou telefónicos, desde que esses balcões estejam acessíveis e permitam ao passageiro contactá-los, quando necessário.

#### *Artigo 16.º*

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

1. Se os gestores de terminais que prestam assistência a pessoas com deficiência e a pessoas com mobilidade reduzida, de um serviço de transporte para um serviço de correspondência, no contexto de um bilhete multimodal único, causarem, durante o período em que são encarregados da assistência às pessoas em causa, 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 essas pessoas, são responsáveis por essas perdas, danos ou lesões e pagam uma indemnização sem demora injustificada. Essa indemnização inclui:
- 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 do tratamento dos ferimentos de um cão-guia credenciado que tenha sido perdido ou ferido;
- c) Custos razoáveis de substituição temporária de equipamento de mobilidade, dispositivos de assistência ou cães-guias credenciados, caso essa substituição não seja providenciada pelo transportador ou pelo gestor do terminal nos termos do n.º 2.

Não são aplicáveis o artigo 12.º do Regulamento 1107/2006, o artigo 15.º do Regulamento (UE) n.º 1177/2010, o artigo 17.º do Regulamento (UE) n.º 181/2011 e o artigo 25.º do Regulamento (UE) 2021/782.

- 1-A. Se os transportadores que prestam assistência a pessoas com deficiência e a pessoas com mobilidade reduzida, de um serviço de transporte para um serviço de correspondência, no contexto de um bilhete multimodal único, causarem, durante o período em que são encarregados da assistência às pessoas em causa, 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 essas pessoa, a responsabilidade desses transportadores é determinada em conformidade com as disposições aplicáveis a essas perdas, danos ou lesões no contexto de um serviço de transporte único, tal como previsto na legislação setorial pertinente da União em matéria de direitos dos passageiros do modo de transporte em causa ou, se for caso disso, no Regulamento (CE) n.º 2027/97 e no Regulamento (CE) n.º 392/2009. Essas disposições aplicam-se *mutatis mutandis* a tal situação.
- 2. Caso seja aplicável o disposto nos n.ºs 1 e 1-A, os transportadores e os gestores de terminais a que se referem esses números, envidam rapidamente todos os esforços razoáveis para fornecer o equipamento de substituição temporária do equipamento de mobilidade ou dos dispositivos de assistência que sejam imediatamente necessários. A pessoa com deficiência ou a pessoa com mobilidade reduzida é autorizada a conservar o equipamento ou dispositivo de substituição temporária até ao pagamento da indemnização a que se refere o n.º 1 ou, caso aplicável, prevista na legislação setorial da União em matéria de direitos dos passageiros e nos Regulamentos (CE) n.º 2027/97 e (CE) n.º 392/2009.

3. Os n.ºs 1 e 1-A não prejudicam o direito do transportador ou do gestor de terminal de obter reparação junto de terceiros que tenham contribuído para o evento que desencadeou a indemnização nos termos desses números, em conformidade com a legislação aplicável.

## **CAPÍTULO V**

### **RECLAMAÇÕES**

#### *Artigo 17.º*

[...]

#### *Artigo 18.º*

##### **Reclamações aos transportadores, intermediários e gestores de terminais**

1. Cada transportador que oferece bilhetes multimodais únicos ou bilhetes multimodais combinados, cada intermediário que oferece bilhetes multimodais combinados e cada gestor de terminais a que se refere o artigo 2.º, n.º 1-B, criam um mecanismo de tratamento de reclamações em matéria de direitos e obrigações abrangidos pelo presente regulamento dentro das respetivas esferas de competências. Informam amplamente os passageiros dos seus contactos e das suas línguas de trabalho, inclusive num formato acessível.
2. Os pormenores do procedimento de tratamento das reclamações devem ser acessíveis ao público, incluindo às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida. Tais informações são disponibilizadas pelo menos nas línguas oficiais do Estado-Membro em que o transportador, o intermediário ou o gestor do terminal opere.
3. 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 três meses a contar da ocorrência em causa. O destinatário dá resposta fundamentada no prazo de um mês a contar da receção da reclamação, ou, em casos devidamente justificados, informa o passageiro de que irá receber resposta no prazo de três meses a contar da data da receção da reclamação.

## CAPÍTULO VI

### EXECUÇÃO

#### *Artigo 19.º*

[...]

#### *Artigo 20.º*

#### **Organismos nacionais de execução**

1. Cada Estado-Membro designa um organismo ou os organismos responsáveis pela execução do presente regulamento. Para o efeito, os Estados-Membros podem designar um organismo que já seja responsável pela execução do direito da União sobre os direitos dos passageiros. Cada organismo toma as medidas necessárias para garantir que os direitos dos passageiros sejam respeitados.
2. Os Estados-Membros informam a Comissão de qual o organismo ou organismos designados nos termos do presente artigo, e das respetivas competências. A Comissão e os organismos designados publicam essas informações nos seus sítios Web.
3. Até 1 de junho de ... [quatro anos a contar da data de entrada em vigor do presente regulamento] e, posteriormente, de dois em dois anos, o organismo ou organismos designados nos termos do presente artigo publicam no seu sítio Web um relatório sobre as atividades realizadas nos dois anos anteriores, o qual deve incluir, designadamente, uma descrição das medidas tomadas para fazer cumprir o presente regulamento e estatísticas sobre as reclamações e as sanções aplicadas. Para o efeito, podem utilizar um modelo de relatório de atividades a que se refere o n.º 4 do presente artigo.
4. Até... [XX meses a contar da data de entrada em vigor do presente regulamento], a Comissão adota um ato de execução que estabelece um modelo de relatório de atividades, a fim de assegurar a aplicação uniforme do n.º 3 do presente artigo e a harmonização dos dados estatísticos a fornecer pelos Estados-Membros. O referido ato de execução é adotado de acordo com o procedimento de exame a que se refere o artigo 26.º, n.º 2.

## *Artigo 21.º*

### **Tratamento de reclamações pelos organismos nacionais de execução e por outros organismos**

1. Os Estados-Membros designam o organismo nacional de execução ou qualquer outro organismo como entidade responsável pelo tratamento das reclamações nos termos do presente artigo.
2. Se os organismos designados nos termos do disposto no n.º 1 do presente artigo e nos termos do artigo 20.º, n.º 1, forem diferentes, esses organismos garantem o intercâmbio de informações entre eles, a fim de ajudar o organismo nacional de execução a levar a cabo a sua missão de supervisão e execução, e de modo a que o organismo incumbido do tratamento das reclamações designado nos termos do n.º 1 possa recolher as informações necessárias à análise das reclamações individuais.
3. Sem prejuízo da possibilidade de os consumidores procurarem outras vias de recurso nos termos da Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho<sup>27</sup>, depois de terem apresentado reclamação, sem sucesso, ao transportador, ao intermediário ou ao gestor de terminal nos termos do artigo 18.º do presente regulamento, os passageiros podem apresentar uma reclamação ao organismo designado nos termos do n.º 1 do presente artigo.  
  
Essa reclamação deve ser apresentada no prazo de três meses a contar da notificação ao passageiro da decisão do transportador, intermediário ou gestor de terminal que indefere total ou parcialmente a reclamação apresentada nos termos do artigo 18.º.  
  
Se essa notificação não for recebida nos prazos fixados no artigo 18.º, n.º 3, o passageiro tem o direito de apresentar uma reclamação nos termos do presente artigo no prazo de três meses a contar da data de expiração desses prazos.
- 3-A. Se necessário, o organismo ao qual o passageiro apresenta uma reclamação, nos termos do n.º 3 do presente artigo, informa o autor da reclamação do seu direito de recorrer a organismos de resolução alternativa de litígios para obter reparação individual.

---

<sup>27</sup> 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>).

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<sup>+</sup> ou, se for caso disso, para os pontos de contacto de RAL designados notificados à Comissão nos termos do artigo [24.º] da referida diretiva.

- 3-B. O organismo designado ao abrigo do n.º 1 do presente artigo acusa a receção da reclamação no prazo de duas semanas a contar da data de receção. Esse organismo toma uma decisão sobre a reclamação e notifica a sua decisão ao passageiro em causa no prazo de três meses a contar da data de receção da reclamação. Em casos complexos, esse organismo pode prorrogar esse prazo até seis meses a contar da data de receção da reclamação. Nesse caso, informa o passageiro dos motivos para tal. Se o organismo em causa for também um organismo de resolução alternativa de litígios na aceção da Diretiva 2013/11/UE, aplicam-se os prazos previstos na referida diretiva.
4. Sem prejuízo da Diretiva 2013/11/UE, as reclamações dos passageiros relativas a um transportador ou a um intermediário são tratadas pelo organismo designado nos termos do n.º 1 pelo Estado-Membro em que esse transportador ou intermediário está estabelecido. Se esse transportador ou intermediário estiver estabelecido fora da União, as reclamações são tratadas pelo organismo designado nos termos do n.º 1 pelo Estado-Membro em que a viagem multimodal termina ou em que tem início, no caso das viagens que terminem num país terceiro.
5. [...]
6. [...]
7. Caso se refira a um gestor de terminal a que se refere o artigo 2.º, n.º 1-B, a reclamação é tratada pelo organismo designado ao abrigo do n.º 1 do presente número, pelo Estado-Membro em cujo território o incidente tiver ocorrido.

---

<sup>+</sup> Diretiva 2013/11/UE a alterar (cf. documento 13925/24, dossiê interinstitucional 2023/0376 (COD)). Referências a artigos a verificar aquando da adoção da diretiva modificativa.

8. Um passageiro não pode ser impedido de apresentar uma reclamação contra um intermediário pelo facto de já ter apresentado uma reclamação contra um transportador, nem de apresentar uma reclamação contra um transportador pelo facto de já ter apresentado uma reclamação contra um intermediário nos termos do presente artigo.

*Artigo 21.º-A*

**Representantes legais de intermediários de países terceiros**

1. Os intermediários que não possuam um estabelecimento na União mas que ofereçam serviços na União designam, por escrito, uma pessoa singular ou coletiva para agir como seu representante legal num dos Estados-Membros em que oferecem os seus serviços. No caso dos intermediários abrangidos pelo Regulamento (UE) 2022/2065 do Parlamento Europeu e do Conselho<sup>28</sup>, o representante legal designado nos termos desse regulamento pode igualmente agir como representante legal nos termos do presente regulamento.
2. Os intermediários mandatam o seu representante legal para atuar como contacto a quem os organismos designados nos termos do artigo 20.º, n.º 1, e do artigo 21.º, n.º 1 se podem dirigir, para além ou em substituição do intermediário, para tratar de todas as questões necessárias à receção, ao cumprimento e à execução das decisões emitidas em relação ao presente regulamento. Os intermediários dotam o seu representante legal dos poderes necessários e dos recursos suficientes para garantir a sua cooperação eficiente e atempada com esses organismos e para dar cumprimento a tais 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 o intermediário.

---

<sup>28</sup> 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>).

4. Os intermediários notificam o nome, o endereço postal, o endereço de correio eletrónico e o número de telefone do seu representante legal aos organismos designados nos termos do artigo 20.º, n.º 1, e do artigo 21.º, n.º 1, pelo Estado-Membro em que esse representante legal reside ou está estabelecido. Os intermediários asseguram que essas informações estejam publicamente disponíveis, sejam facilmente acessíveis e exatas e estejam atualizadas.
5. A designação de um representante legal na União nos termos do n.º 1 não constitui um estabelecimento na União.

*Artigo 22.º*

[...]

*Artigo 23.º*

**Partilha de informações com os organismos nacionais de execução**

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

*Artigo 24.º*

[...]

## CAPÍTULO VII

### DISPOSIÇÕES FINAIS

#### *Artigo 25.º*

##### **Sanções**

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

#### *Artigo 26.º*

##### **Procedimento de comité**

1. A Comissão é assistida por um comité. Esse comité é um comité na aceção do Regulamento (UE) n.º 182/2011 do Parlamento Europeu e do Conselho<sup>29</sup>.
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.

---

<sup>29</sup> 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 27.º*

**Relatório**

Até ... [sete anos a contar da data de entrada em vigor do presente regulamento], a Comissão apresenta ao Parlamento Europeu e ao Conselho um relatório sobre a aplicação e os resultados do presente regulamento.

O relatório deve basear-se nas informações a prestar nos termos do presente regulamento.

*Artigo 28.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 ... [dois anos a contar da data de entrada em vigor do presente regulamento].

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

Feito em Bruxelas, em

*Pelo Parlamento Europeu*

*O Presidente / A Presidente*

*Pelo Conselho*

*O Presidente / A Presidente*

## ANEXO I

[...]

## ANEXO II

### NORMAS MÍNIMAS DE QUALIDADE DO SERVIÇO

Informações sobre as disposições de segurança e as restrições aplicadas

Informações sobre os direitos previstos no capítulo IV (de forma transparente, acessível, não discriminatória, eficaz e proporcionada):

- requisitos relativos ao acompanhamento de cães-guias credenciados (no caso de transportadores)
- condições em que é exigido um acompanhante
- acessibilidade do meio de transporte utilizado
- acessibilidade do terminal (no caso dos gestores de terminais)
- orientações gerais sobre o tempo mínimo de apresentação nos pontos do terminal e orientações gerais sobre os tempos mínimos de ligação entre terminais
- transporte de equipamento de mobilidade
- procedimento de reclamação e indemnização por equipamentos danificados
- formação do pessoal sobre os direitos dos passageiros com deficiência e os procedimentos de assistência.