



Conselho da
União Europeia

Bruxelas, 1 de dezembro de 2023
(OR. en)

16307/23

**Dossiê interinstitucional:
2023/0436(COD)**

**TRANS 566
CODEC 2368**

PROPOSTA

de:	Secretária-geral da Comissão Europeia, com a assinatura de Martine DEPREZ, diretora
data de receção:	30 de novembro de 2023
para:	Thérèse BLANCHET, secretária-geral do Conselho da União Europeia
n.º doc. Com.:	COM(2023) 752 final
Assunto:	Proposta de – REGULAMENTO DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO relativo aos direitos dos passageiros no contexto de viagens multimodais

Envia-se em anexo, à atenção das delegações, o documento COM(2023) 752 final.

Anexo: COM(2023) 752 final



Bruxelas, 29.11.2023
COM(2023) 752 final

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)

{SEC(2023) 392 final} - {SWD(2023) 386 final} - {SWD(2023) 387 final} -
{SWD(2023) 389 final}

EXPOSIÇÃO DE MOTIVOS

1. CONTEXTO DA PROPOSTA

• Razões e objetivos da proposta

A Estratégia de Mobilidade Sustentável e Inteligente confirma a ambição do Pacto Ecológico Europeu de alcançar uma redução de 90 % das emissões dos transportes até 2050¹. Um elemento fundamental para tornar os transportes mais sustentáveis é alcançar uma multimodalidade eficaz, em que os passageiros que pretendam percorrer longas distâncias possam fazê-lo combinando vários modos de transporte coletivo, utilizando assim o modo mais sustentável e eficiente para cada troço da viagem. A proteção dos passageiros ao longo do percurso, especialmente em caso de perturbações durante a viagem, é fundamental para aumentar a atratividade dessas viagens multimodais. Além disso, a incapacidade de assegurar esta proteção poderia, por si só, afetar o crescimento do mercado das viagens multimodais, sendo que alguns passageiros optariam por viajar de automóvel em vez de usar os transportes coletivos (por considerarem que as viagens de automóvel são simultaneamente mais convenientes e mais fiáveis).

A Estratégia de Mobilidade Sustentável e Inteligente anunciou medidas para reforçar o quadro regulamentar sobre os direitos dos passageiros. Neste contexto, observou-se na estratégia que os direitos dos passageiros da UE devem ser mais bem aplicados e mais claros tanto para os transportadores como para os passageiros, e que devem proporcionar uma assistência adequada, reembolso, possíveis indemnizações em caso de perturbações e sanções apropriadas, caso as regras não sejam devidamente aplicadas. A Comissão anunciou que terá em consideração opções e benefícios para levar mais longe um quadro multimodal dos direitos dos passageiros que seja simplificado, mais coerente e harmonizado.

As viagens multimodais ocorrem quando os passageiros combinam, pelo menos, dois modos de transporte coletivo para chegar a um destino final, como um voo com um serviço ferroviário, ou um serviço ferroviário com um serviço de autocarro. Em primeiro lugar, as viagens multimodais implicam normalmente viajar com vários bilhetes separados que os passageiros compram individualmente (bilhetes da «categoria C»). Além disso, alguns intermediários agrupam esses bilhetes separados num produto multimodal por sua própria iniciativa e vendem-no como tal aos passageiros numa única transação comercial (bilhetes da «categoria B»). Por último, um número limitado de transportadores também oferece viagens multimodais no âmbito de um contrato de transporte único (bilhete da «categoria A»). Estima-se que 91 milhões de passageiros efetuaram viagens multimodais em 2019, prevendo-se que este número aumente para 103,6 milhões em 2030 e 150,9 milhões em 2050. Em percentagem do número total de passageiros, estima-se que os passageiros multimodais aumentem de 0,7 % em 2019 para 0,8 % até 2050.

Atualmente, embora os passageiros que viajam apenas num único modo de transporte coletivo (ou seja, apenas por via aérea, ferroviária, de autocarro ou de navio) gozem de direitos em caso de perturbações durante a viagem², não usufruem dos mesmos direitos quando mudam

¹ Comunicação da Comissão ao Parlamento Europeu, ao Conselho, ao Comité Económico e Social Europeu e ao Comité das Regiões «Estratégia de mobilidade sustentável e inteligente — Pôr os transportes europeus na senda do futuro», COM(2020)789 final de 9.12.2020.

² 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

para outro modo de transporte que faz parte da sua viagem. Tal implica que também não existe um quadro claro para determinar as respetivas obrigações e responsabilidades dos diferentes prestadores de serviços de viagem envolvidos numa viagem multimodal. De um modo geral, os quadros jurídicos nacionais também não incluem disposições que abranjam o transporte multimodal. Além disso, a atual oferta de seguros de viagem para viagens multimodais continua a ser limitada. Os direitos dos passageiros no contexto das viagens multimodais dependem, por conseguinte, dos termos e condições do(s) contrato(s) de transporte específico(s).

Por conseguinte, os passageiros não dispõem de informações sobre o alcance dos seus direitos antes e durante as viagens multimodais e não recebem informações em tempo real sobre possíveis perturbações da viagem e alertas de segurança quando precisam de mudar de modo de transporte. Além disso, podem eventualmente estar sujeitos a um tratamento diferenciado no que respeita às condições contratuais e às tarifas das viagens multimodais em função da sua nacionalidade ou do local de estabelecimento do transportador ou do intermediário. Por outro lado, esses passageiros não recebem assistência (por exemplo, reembolso, reencaminhamento, alojamento, refeições e bebidas) durante o percurso em caso de perturbações durante a viagem ao mudar de modo de transporte. Ademais, os passageiros têm dificuldade em apresentar reclamações aos transportadores e a outros eventuais intervenientes relevantes (por exemplo, operadores de terminais, vendedores de bilhetes) sobre a falta de informação ou de assistência, nem sabem claramente que autoridade nacional contactar nesses casos. A ausência de uma autoridade especificamente designada também gera incerteza quanto à execução em matéria de informação e de assistência aos passageiros durante as viagens multimodais. As consequências da falta de informação e de assistência aos passageiros durante o transbordo modal incluem a perda de correspondências e de dinheiro para os cidadãos e a tomada de decisões tendenciosas pelos cidadãos em prol de soluções menos sustentáveis/respeitadoras do clima e do ambiente.

A falta de regras para as viagens multimodais implica também que as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida (PMR) não têm direito a qualquer assistência específica ao abrigo do direito da UE durante a transferência entre modos de transporte, nomeadamente em pontos de conexão multimodais, como as plataformas aeroferroviárias. Na ausência dessa assistência, não poderão beneficiar de uma experiência de viagem sem descontinuidades semelhante à dos outros passageiros.

Por conseguinte, os objetivos da presente proposta passam por assegurar:

- A não discriminação dos passageiros no que se refere às condições de transporte e ao fornecimento de bilhetes;

Regulamento (CEE) n.º 295/91 (JO L 46 de 17.2.2004, p. 1); 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); 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 (reformulação) (JO L 172 de 17.5.2021, p. 1); 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); 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).

- O fornecimento de informações mínimas e precisas aos passageiros, em formato acessível e em tempo útil,
- Os direitos dos passageiros em caso de perturbações do serviço, em especial no contexto de uma perda de correspondência entre diferentes modos de transporte,
- A não discriminação e a assistência às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida;
- A definição e o controlo de normas de qualidade do serviço,
- O tratamento das reclamações;
- Regras gerais de execução.

Esta iniciativa faz parte do programa de trabalho da Comissão para 2023 no âmbito do anexo II (Iniciativas REFIT), sob o título «Uma Economia ao Serviço das Pessoas».

- **Coerência com as disposições existentes da mesma política setorial**

O direito da União relativo aos direitos dos passageiros já eleva os níveis de proteção dos passageiros quando eles viajam por via aérea, ferroviária, marítima e por vias navegáveis interiores, bem como de autocarro. Em especial, estes regulamentos contêm disposições em matéria de informação e assistência aos passageiros que se aplicam a cada um destes modos de transporte considerados separadamente. A presente proposta visa complementar as regras em vigor assegurando que os passageiros beneficiam de um nível de proteção semelhante quando procedem a transbordos entre estes modos de transporte durante uma viagem.

A presente proposta é coerente com a proposta que altera os Regulamentos (CE) n.º 261/2004, (CE) n.º 1107/2006, (UE) n.º 1177/20, (UE) n.º 181/2011 e (UE) 2021/782 no respeitante à execução dos direitos dos passageiros na União³. As regras do presente regulamento relativas a uma melhor aplicação e execução das regras da União em matéria de direitos dos passageiros estão plenamente alinhadas com o referido regulamento.

- **Coerência com outras políticas da União**

A presente proposta é coerente com o Regulamento Delegado (UE) 2017/1926 da Comissão relativo aos serviços de informação de viagens multimodais⁴. O presente regulamento exige que os detentores dos dados (por exemplo, autoridades de transportes, operadores de transportes e gestores de infraestruturas) tornem os dados sobre as redes de transporte (incluindo dados sobre serviços de transporte, como horários e horas de funcionamento) acessíveis aos utilizadores dos dados, através de pontos de acesso nacionais estabelecidos pelos Estados-Membros, quando os dados estiverem disponíveis num formato digital legível por máquina. É igualmente coerente com a proposta de revisão do Regulamento Delegado (UE) 2017/1926 da Comissão⁵. A referida revisão alarga este requisito acrescentando gradualmente, de dezembro de 2025 até dezembro de 2028, tipos de dados dinâmicos, como horas de chegada e de partida em tempo real. Trata-se de uma questão de importância fundamental para a presente proposta no que diz respeito ao fornecimento de informação em

³ COM(2023)753 final de 29.11.2023.

⁴ Regulamento Delegado (UE) 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).

⁵ https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/12912-Viagens-multimodais-a-escala-da-UE-novas-especificacoes-para-os-servicos-de-informacao_pt.

tempo real aos passageiros sobre perturbações nas viagens quando mudam de modo de transporte. A medida será ainda apoiada pela proposta de alteração da Diretiva STI⁶. Esta alteração deve assegurar que as aplicações STI no domínio do transporte rodoviário permitem uma integração sem descontinuidades com outros modos de transporte, como o transporte ferroviário ou a mobilidade ativa, facilitando assim a transição para esses modos sempre que possível, a fim de melhorar a eficiência e a acessibilidade.

A presente proposta é igualmente coerente com a comunicação sobre um espaço comum europeu de dados sobre a mobilidade, que descreve a via proposta para a criação de um espaço comum europeu de dados sobre a mobilidade, incluindo os seus objetivos, principais características, medidas de apoio e marcos. O objetivo é facilitar o acesso, o agrupamento e a partilha de dados provenientes das fontes de dados de transportes e de mobilidade existentes e futuras⁷. No que respeita ao intercâmbio de informações em tempo real entre empresas, a presente proposta é igualmente pertinente no contexto da proposta de Regulamento Dados, que aborda aspetos importantes da partilha de dados, como indemnização, resolução de litígios ou medidas técnicas de proteção⁸. A proposta relativa à criação de um quadro para a identidade digital europeia poderá também ter um papel a desempenhar ao introduzir carteiras europeias de identidade digital⁹. Tendo em conta os benefícios em termos de segurança, conveniência e acessibilidade, os Estados-Membros devem 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.

Além disso, importa clarificar que as regras em matéria de viagens organizadas previstas na Diretiva (UE) 2015/2302¹⁰ e na proposta de revisão da mesma¹¹ são igualmente coerentes com a presente proposta. Embora ambas estejam relacionadas com viagens, referem-se a dois mercados distintos. Enquanto a presente proposta — em conformidade com a legislação em

⁶ Proposta de diretiva que altera a Diretiva 2010/40/UE, que estabelece um quadro para a implantação de sistemas de transporte inteligentes no transporte rodoviário, inclusive nas interfaces com outros modos de transporte, COM(2021) 813 final — 2021/0419 (COD) — (O PE e o Conselho chegaram a acordo sobre o texto provisório em junho de 2023).

⁷ Comunicação da Comissão ao Parlamento Europeu, ao Conselho, ao Comité Económico e Social e ao Comité das Regiões – *Creation of a common European mobility data space* (Criação de um espaço europeu comum relativo à mobilidade dos dados, não traduzido para português), COM(2023)751 final de 29.11.2023.

⁸ Proposta de regulamento do Parlamento Europeu e do Conselho relativo a regras harmonizadas sobre o acesso equitativo aos dados e a sua utilização (Regulamento Dados), COM(2023) 68 final de 23 de fevereiro de 2022.

⁹ Proposta de regulamento do Parlamento Europeu e do Conselho que altera o Regulamento (UE) n.º 910/2014 no respeitante à criação de um Quadro Europeu para a Identidade Digital, COM(2021) 281 final de 3 de junho de 2021.

¹⁰ 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.

¹¹ *Proposal for a Directive of the European Parliament and of the Council amending Directive (EU) 2015/2302 to make the protection of travellers more effective and to simplify and clarify certain aspects of the Directive* (Proposta de Diretiva do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, que altera a Diretiva (UE) 2015/2302 a fim de tornar a proteção dos viajantes mais eficaz e de simplificar e esclarecer certos aspetos da diretiva, não traduzida para português), COM(2023)905 final de 29.11.2023.

vigor sobre os direitos dos passageiros e com a proposta de alteração da mesma¹² — diz exclusivamente respeito aos serviços de transporte de passageiros (por exemplo, a combinação de um serviço ferroviário e de autocarro), as regras em matéria de viagens organizadas abrangem uma combinação de diferentes serviços de viagem oferecidos por um organizador (por exemplo, um pacote que combina um voo e alojamento). A presente proposta clarifica igualmente que, sempre que exista um direito ao reembolso decorrente da Diretiva (UE) 2015/2302, deverá aplicar-se essa diretiva em vez do presente regulamento no que respeita aos contratos multimodais únicos. Além disso, especifica que a referida diretiva deverá aplicar-se quando um organizador combina serviços de transporte para efeitos de uma viagem multimodal como parte de uma viagem organizada.

2. BASE JURÍDICA, SUBSIDIARIEDADE E PROPORCIONALIDADE

• Base jurídica

O artigo 91.º, n.º 1, do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia (TFUE) constitui a base jurídica para a adoção da legislação da UE relativa à política comum dos transportes. Além disso, nos termos do artigo 100.º, n.º 2, do TFUE, o legislador da União pode estabelecer disposições adequadas para o transporte marítimo e aéreo. A proposta baseia-se nos artigos 91.º, n.º 1, e 100.º, n.º 2, do TFUE.

• Subsidiariedade (no caso de competência não exclusiva)

Os direitos dos passageiros que viajam por via aérea, ferroviária, de autocarro (para viagens de longo curso), por mar e por vias navegáveis interiores já estão consagrados no direito da UE¹³, sendo que apenas o transporte de passageiros urbano/de curta distância é, na sua maioria, da competência dos Estados-Membros. A presente proposta procura suprir a falta de direitos para passageiros que viajam utilizando uma combinação destes modos de transporte. Sem uma harmonização das regras que protegem os passageiros durante essas viagens, os transportadores, os intermediários e os gestores de plataformas multimodais teriam de trabalhar ao abrigo de regimes diferentes. Os passageiros estariam sujeitos a múltiplas regras e teriam dificuldades em conhecer e em reivindicar os seus direitos. Além disso, poderiam aplicar-se vários regimes aos contratos de transporte para viagens multimodais entre Estados-Membros. Por estes motivos, as regras nacionais, mesmo assumindo que ofereceriam aos passageiros um elevado nível de proteção, não realizariam os objetivos essenciais da União e frustrariam mesmo a sua realização. Em suma, a presente iniciativa visa colmatar uma lacuna na legislação da UE que, se fosse tratada unicamente a nível nacional, criaria um risco de distorção ou potenciais repercussões negativas.

• Proporcionalidade

Tal como descrito no capítulo 7 da avaliação de impacto que acompanha a presente proposta, nenhuma das opções consideradas excede o necessário para alcançar os objetivos políticos globais.

¹² Proposta de alteração dos Regulamentos (CE) n.º 261/2004, (CE) n.º 1107/2006, (UE) n.º 1177/20, (UE) n.º 181/2011 e (UE) 2021/782 no que diz respeito à aplicação dos direitos dos passageiros na União, COM (2023)753 final de 29.11.2023.

¹³ Ver nota de rodapé 2 acima.

- **Escolha do instrumento**

A avaliação de impacto demonstrou que são necessárias medidas regulamentares para concretizar o objetivo da iniciativa, que consiste, principalmente, em assegurar um nível adequado de proteção dos passageiros no contexto de viagens multimodais. As regras estabelecidas na presente proposta deverão ser uniforme e eficazmente aplicadas em toda a União Europeia. Um regulamento que seja diretamente aplicável parece ser o instrumento mais adequado para garantir uma aplicação coerente das medidas previstas em todos os Estados-Membros, reduzindo simultaneamente o risco de distorção no mercado único, que poderia resultar em disparidades na forma como os Estados-Membros da UE transpõem os requisitos para o direito nacional. A UE optou já por um regulamento, enquanto instrumento jurídico, para proteger os direitos dos passageiros que viajam, respetivamente, por via aérea, ferroviária, de autocarro, por mar e por vias navegáveis interiores.

3. RESULTADOS DAS AVALIAÇÕES *EX POST*, DAS CONSULTAS DAS PARTES INTERESSADAS E DAS AVALIAÇÕES DE IMPACTO

Avaliações *ex post*/balanços de qualidade da legislação existente

Uma vez que atualmente não existe legislação na matéria, não se realizou qualquer avaliação *ex post* ou balanço de qualidade.

- **Consultas das partes interessadas**

Para a avaliação de impacto, foram recolhidos contributos das partes interessadas por diversos meios, incluindo uma consulta pública e consultas específicas a cargo de um contratante externo através de questionários em linha, entrevistas e ateliês. Procurou-se obter contribuições qualitativas (pareceres, opiniões, sugestões) e quantitativas (dados, estatísticas).

Entre os partes interessadas contaram-se operadores do setor, grupos representativos de passageiros/consumidores, pessoas com deficiência e pessoas com mobilidade reduzida (PMR), bem como autoridades públicas, ou seja, os destinatários das medidas propostas, quem as deve aplicar e quem defende determinados interesses.¹⁴

Aspetos problemáticos

«Os direitos em vigor não protegem os passageiros quando estes procedem ao transbordo de modo de transporte»: 89 dos 145 inquiridos no questionário específico concordam inteiramente ou parcialmente que o problema é importante, enquanto 26 inquiridos discordam inteiramente ou parcialmente. Estes últimos são maioritariamente transportadores (de todos os modos de transporte) e as respetivas organizações-quadro, que durante as entrevistas e o ateliê específico argumentaram ser demasiado cedo para regulamentar o setor, uma vez que um quadro legislativo poderia perturbar um setor subdesenvolvido, mas emergente. Na consulta pública, 70 % (117 em 166) dos inquiridos concordaram parcialmente/inteiramente que o problema é importante. Em resposta ao convite à apreciação, uma organização de passageiros defendeu que a certeza de chegar ao destino tem de ser sempre garantida, mesmo em caso de atrasos graves e independentemente do(s) modo(s) de viagem utilizado(s).

«As pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida (PMR) não recebem assistência quando procedem ao transbordo de modo de transporte»: 50 % (69 em 138) dos inquiridos

¹⁴ Para mais informações sobre a consulta das partes interessadas, ver o relatório de síntese no anexo 2 da avaliação de impacto SWD(2023) 386.

concordam que o problema é importante, enquanto 16 % (22 em 138) discordam inteiramente ou parcialmente, 14 % (19 em 138) são neutros e 20 % (28 em 138) não manifestaram qualquer opinião. Na consulta pública, 57 % (95 em 167) dos inquiridos consideraram que este problema é importante.

Objetivos estratégicos

Setenta e um por cento (101 em 143) dos inquiridos no questionário específico concordam com o objetivo de propor um quadro de regras adequado para a proteção dos passageiros que sofrem perturbações durante a viagem ao mudarem de um modo de transporte para outro, enquanto 11 % (16 em 143) discordam deste objetivo. Na consulta pública, 63 % (104 em 165) dos inquiridos consideraram que a relevância do objetivo é alta ou média-alta, enquanto 16 % (26 em 165) consideraram que tem uma relevância baixa/média-baixa.

Medidas políticas

A maioria das organizações de consumidores que responderam ao questionário específico manifestou o seu apoio a uma medida legislativa destinada a **garantir que os transportadores e os vendedores de bilhetes forneçam informações adicionais aos passageiros multimodais**. As companhias aéreas e as suas organizações representativas indicaram que não podiam ser juridicamente obrigadas a fornecer informações que muitas vezes não têm (tempos de correspondência e viagens de correspondência) e salientaram que o fornecimento de informações em tempo real sobre perturbações nas viagens é inviável se os passageiros fizerem uma reserva através de um vendedor de bilhetes. As organizações-quadro explicaram que esta medida aumentaria os custos operacionais, principalmente devido às atualizações necessárias dos sistemas informáticos de apoio aos mecanismos de reserva e aos recursos adicionais necessários para identificar as informações pertinentes. Os vendedores de bilhetes mostraram-se menos favoráveis ao fornecimento de informações em tempo real e alegaram que tal solução só seria viável se os transportadores fossem obrigados a partilhar informações com os intermediários.

Quanto à **introdução do direito dos passageiros ao reembolso ou ao reencaminhamento em caso de perturbações durante a viagem**, a maioria das organizações de passageiros que responderam ao inquérito específico afirmaram que a medida legislativa daria um contributo importante ou muito importante, ao passo que uma pequena maioria dos transportadores ferroviários, náuticos e de autocarro consideraram que a medida legislativa teria um contributo moderado ou ligeiro. Quase todos os intermediários que responderam ao inquérito específico concordaram que a medida proposta daria um forte contributo, se fosse aplicada como medida legislativa e desde que existam acordos B2B com as respetivas responsabilidades. Quanto à introdução de um **balcão único para as PMR nas plataformas multimodais de passageiros**, um representante das PMR sublinhou durante o ateliê específico que, uma vez que as referidas pessoas necessitam de diferentes tipos de assistência, haveria muitas questões a considerar na definição do papel/âmbito do balcão único, e manifestou preocupação quanto ao facto de a medida não ser vinculativa. Uma organização de PMR entrevistada observou que o balcão único ajudaria consideravelmente as PMR a obter assistência e informações pertinentes. Dez das 17 companhias aéreas declararam que a medida daria um contributo (muito) importante. Durante o ateliê, as companhias aéreas e respetivas organizações-quadro manifestaram o seu apoio, salientando simultaneamente a importância de estabelecer canais de comunicação claros e de definir o âmbito dos serviços a fornecer. Uma organização de companhias aéreas entrevistada argumentou que o balcão único deveria ser o operador de terminal, como acontece no transporte aéreo. Seis dos 11 gestores de infraestruturas e

terminais que responderam ao inquérito específico consideraram que a medida daria um contributo (muito) importante para o objetivo estratégico.

- **Obtenção e utilização de competências especializadas**

Estudo exploratório

A Comissão realizou um estudo exploratório sobre os direitos dos passageiros no contexto multimodal, que foi publicado em 2019¹⁵. Os resultados deste estudo foram tidos em conta, em especial no que diz respeito à identificação das lacunas jurídicas e à dimensão do mercado multimodal de passageiros. O estudo constata que a abordagem orientada para os modos de transporte dos cinco regulamentos em vigor no domínio dos direitos dos passageiros pode conduzir a lacunas jurídicas e, de um modo geral, a uma cobertura insuficiente dos direitos dos passageiros num contexto multimodal. A disponibilidade dos dados constitui igualmente uma limitação tanto em termos do âmbito como do pormenor da análise.

Avaliação de impacto

A avaliação de impacto baseou-se nos estudos e análises efetuados pela Comissão. Além disso, a Comissão contratou um consultor externo independente para corroborar a avaliação de impacto em aspetos específicos, ou seja, a avaliação dos custos e benefícios, bem como a consulta pública e a consulta específica (por meio de entrevistas e ateliês). O estudo externo será publicado juntamente com a presente proposta.

- **Avaliação de impacto**

Foi apresentada uma avaliação de impacto ao Comité de Controlo da Regulamentação (CCR) em 7 de junho de 2023. Subsequentemente, em 7 de julho de 2023, o CCR emitiu um parecer positivo com reservas. Em especial, identificou algumas lacunas no relatório relativas à descrição da dimensão do problema e da magnitude das suas consequências; à descrição dos benefícios das opções e à avaliação da proporcionalidade da opção preferida; bem como à descrição dos custos administrativos e de ajustamento no âmbito da avaliação «entra um, sai um»¹⁶. Todas estas lacunas foram abordadas no relatório final da avaliação de impacto, que é apresentado juntamente com a presente proposta, nomeadamente através de uma melhor descrição da dimensão do mercado multimodal e da atual incapacidade do mercado de atenuar o problema; da magnitude das consequências do problema em termos de falta de informação e assistência durante as viagens multimodais; dos benefícios em termos de poupança de custos relacionados com incómodos causados para os consumidores, os transportadores, os intermediários e as autoridades públicas nacionais; da comparação das opções, incluindo no que diz respeito à proporcionalidade; e da classificação dos custos pontuais para a aplicação de disposições de informação em tempo real e a integração de sistemas de comunicação para passageiros multimodais como custos de ajustamento em vez de custos administrativos.

As medidas políticas incluídas nas três opções políticas que fazem face ao segundo problema da presente avaliação de impacto («Proteção insuficiente dos passageiros durante as viagens multimodais») são diferenciadas entre as três categorias de bilhetes (A, B e C) acima apresentadas. O quadro seguinte apresenta uma panorâmica das diferentes opções políticas, tendo simultaneamente em conta estas diferentes categorias de bilhetes.

¹⁵ <https://op.europa.eu/pt/publication-detail/-/publication/fl76da6f-d9ca-11e9-9c4e-01aa75ed71a1>.

¹⁶ SWD(2023)386, Anexo 1.

	Categoria A (Contrato único)	Categoria B (Bilhetes separados combinados e vendidos pelo vendedor de bilhetes)	Categoria C (Bilhetes separados por iniciativa própria do passageiro)
OP 2.1	Informações pré-compra (MP B.1) Conjunto básico de direitos dos passageiros (MP B.3-A) Tratamento de reclamações por parte do setor e dos organismos nacionais de execução (MP B.7 e B.8)	Informações pré-compra (MP B.1) Tratamento de reclamações por parte do setor e dos organismos nacionais de execução (MP B.7 e B.8)	Informações pré-compra (MP B.1) Tratamento de reclamações por parte do setor e dos organismos nacionais de execução (MP B.7 e B.8)
OP 2.2	Informações pré-compra (MP B.1) Informações em tempo real (MP B.2) Conjunto básico de direitos dos passageiros (MP B.3-A) Balcão único (MP B.5 e B.6) Tratamento de reclamações por parte do setor e dos organismos nacionais de execução (MP B.7 e B.8)	Informações pré-compra (MP B.1) Informações em tempo real (MP B.2) Informações sobre o caráter distinto dos bilhetes (MP B.4a) Balcão único (MP B.5 e B.6) Tratamento de reclamações por parte do setor e dos organismos nacionais de execução (MP B.7 e B.8)	Informações pré-compra (MP B.1) Balcão único (MP B.5 e B.6) Tratamento de reclamações por parte do setor e dos organismos nacionais de execução (MP B.7 e B.8)
OP 2.3	Informações pré-compra (MP B.1) Informações em tempo real (MP B.2) Conjunto reforçado de direitos dos passageiros (MP B.3b) Balcão único (MP B.5 e B.6) Tratamento de reclamações por parte do setor e dos organismos nacionais de execução (MP B.7 e B.8)	Informações pré-compra (MP B.1) Informações em tempo real (MP B.2) Informações sobre o caráter distinto dos bilhetes (MP B.4-B) Balcão único (MP B.5 e B.6) Tratamento de reclamações por parte do setor e dos organismos nacionais de execução (MP B.7 e B.8)	Informações pré-compra (MP B.1) Balcão único (MP B.5 e B.6) Tratamento de reclamações por parte do setor e dos organismos nacionais de execução (MP B.7 e B.8)

A avaliação de impacto concluiu que a opção política OP 2.2 era a opção preferida. A avaliação de impacto concluiu que se trata da opção política mais eficiente e eficaz, uma vez que assegura um justo equilíbrio entre a eficácia da intervenção para alcançar o objetivo de aumentar a proteção dos passageiros (nomeadamente das PMR) no contexto das viagens multimodais, por um lado, e a eficiência em termos de custos para o setor, por outro, uma vez que este mercado está em desenvolvimento. A OP 2.2 foi também considerada a medida mais proporcionada e com a maior coerência interna e externa.

Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

A iniciativa contribui para os **Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)** n.º 10 — Reduzir as desigualdades no interior de países e entre países (no que respeita aos passageiros com deficiência e mobilidade reduzida), n.º 13 — Ação Climática (o reforço dos direitos dos passageiros pode incentivar as pessoas a utilizarem mais transportes públicos em vez de automóveis particulares) e n.º 16 — Proporcionar o acesso à justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas (vias de recurso reforçadas e acessíveis para os passageiros e melhores instrumentos de execução para a administração).

Verificação da coerência climática

A proposta é coerente com o objetivo de neutralidade climática estabelecido na Lei Europeia em matéria de Clima e com as metas da União para 2030 e 2050 e contribui para a consecução do ODS n.º13 — Ação Climática, tal como referido acima.

• **Adequação da regulamentação e simplificação**

Esta iniciativa faz parte do programa de trabalho da Comissão para 2023 no âmbito do anexo II (Iniciativas REFIT), sob o título «Uma Economia ao Serviço das Pessoas». Tem uma importante dimensão REFIT em termos de simplificação das regras aplicáveis aos passageiros que viajam num contexto multimodal.

Em especial, a melhoria das informações sobre o tipo de bilhete com que os passageiros viajam durante uma viagem multimodal encerra um forte potencial de simplificação. Atualmente, os passageiros não teriam acesso fácil a essas informações, se estivessem de facto disponíveis. Os passageiros multimodais também teriam melhores instrumentos de recurso através de procedimentos de tratamento de reclamações, tanto a nível do setor como das autoridades nacionais, tornando mais fácil para esses passageiros fazer valer os seus direitos. Tal, juntamente com o reforço dos direitos em caso de perda de correspondência entre serviços de transporte (reembolso ou reencaminhamento), resulta num potencial de poupança de custos para os passageiros. No caso das PMR em particular, existe também um importante potencial de eficiência ao terem não só direito a assistência gratuita quando viajam com um contrato multimodal único, como também a possibilidade de receber assistência coordenada aquando da transferência em plataformas multimodais (balcões únicos), ao passo que atualmente teriam de apresentar vários pedidos de assistência aos transportadores e operadores de terminais.

A proposta implicaria necessariamente uma carga regulamentar, uma vez que atualmente não existem regras que protejam os passageiros que efetuam viagens multimodais. No entanto, há um fator atenuante significativo neste contexto, especialmente para os operadores de transportes, uma vez que já aplicam a maior parte das medidas no contexto de viagens num único modo de transporte (por exemplo, reembolso ou reencaminhamento, assistência geral, assistência a PMR): apenas a parte da viagem em que o passageiro procede ao transbordo de modo de transporte não foi tida em conta até agora. Além disso, os transportadores e os intermediários elegíveis como PME ficariam isentos das regras propostas em matéria de fornecimento de informações em tempo real (artigos 5.º e 6.º da proposta).

Prevê-se que o impacto na competitividade da UE ou no comércio internacional seja em grande medida neutro.

A proposta tem em conta o ambiente digital, em especial no que respeita ao fornecimento de informações em tempo real sobre, por exemplo, perturbações e atrasos — que, idealmente, também é assegurado por meios de comunicação digital — e às regras sugeridas em matéria de tratamento de reclamações, tendo as empresas e os organismos nacionais de execução de assegurar que os passageiros possam apresentar reclamações tanto em linha como fora de linha. A proposta tem igualmente em conta a presença crescente de agências de viagens em linha que estariam dispostas a oferecer uma combinação de serviços de transporte aos potenciais passageiros. Tal reflete-se não só em termos de regras relativas à partilha de informações de viagem, mas também no que respeita à responsabilidade dos intermediários que vendem uma combinação de bilhetes para diferentes serviços de transporte.

- **Direitos fundamentais**

O artigo 38.º da Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia estabelece que as políticas da União devem assegurar um elevado nível de proteção dos consumidores. O artigo 26.º da Carta preconiza a integração das pessoas com deficiência e exige que os Estados-Membros tomem medidas para garantir a sua autonomia, a sua integração social e profissional e a sua participação na vida da comunidade. O reforço dos direitos dos passageiros que viajam num contexto multimodal na UE aumentará ainda mais o elevado nível geral de proteção dos consumidores.

A obrigação de partilhar os dados pessoais dos passageiros tem impacto no direito à proteção dos dados pessoais nos termos do artigo 8.º da Carta. Tal obrigação é necessária e proporcionada à luz do objetivo de assegurar uma proteção efetiva dos consumidores, em conformidade com o artigo 38.º da Carta. Além disso, para atenuar ainda mais os efeitos na proteção de dados, são implementadas salvaguardas em matéria de proteção de dados, nomeadamente a limitação da finalidade e um período de conservação claro. Outras disposições da proposta relativas à utilização dos dados dos passageiros contribuem para o respeito do direito à proteção dos dados pessoais consagrado no artigo 8.º da Carta estabelecendo claramente quais os dados pessoais que podem ser utilizados para fins específicos (para informar, reembolsar e reencaminhar o passageiro, bem como por razões de segurança e proteção) e em que condições.

4. INCIDÊNCIA ORÇAMENTAL

A proposta não tem incidência no orçamento da UE.

5. OUTROS ELEMENTOS

- **Planos de execução e acompanhamento, avaliação e prestação de informações**

A Comissão acompanhará a execução e a eficácia da presente iniciativa com base nos indicadores de progresso mencionados no capítulo 9 da avaliação de impacto. Cinco anos após a entrada em vigor da legislação proposta, a Comissão avaliará se os seus objetivos foram cumpridos.

Na sua comunicação intitulada «Competitividade da UE a longo prazo: visão além de 2030»¹⁷, a Comissão comprometeu-se a racionalizar e simplificar os requisitos de comunicação de informações sem comprometer os objetivos estratégicos conexos. A presente proposta está em consonância com esses objetivos. Embora crie uma nova obrigação para os transportadores que oferecem contratos multimodais únicos de publicar, de dois em dois anos, um relatório sobre a aplicação das suas normas de qualidade do serviço com indicadores-chave de desempenho relacionados com os direitos dos passageiros (por exemplo, perda de correspondências, tratamento de reclamações, cooperação com os representantes das pessoas com deficiência), estes relatórios são absolutamente necessários para controlar e executar os direitos dos passageiros. Na consulta das partes interessadas, os transportadores indicaram que já recolhem os dados em questão e que a frequência dos relatórios (apenas de dois em dois anos) foi escolhida para manter os custos de aplicação destas medidas a um nível baixo. Além de constituírem uma fonte de informação valiosa para os organismos nacionais de execução com recursos limitados para desempenharem as suas funções de controlo e execução, estes relatórios permitirão aos passageiros tomar decisões informadas sobre o transportador a

¹⁷ COM(2023)168.

escolher com base na qualidade do seu desempenho e poderão também incentivar a concorrência entre transportadores com base na qualidade do seu desempenho. Na mesma ordem de ideias, a obrigação dos organismos nacionais de execução de apresentar relatórios bienais sobre as medidas tomadas para assegurar a aplicação do regulamento e estatísticas pertinentes sobre, por exemplo, reclamações permitiria à Comissão verificar a aplicação do regulamento no cumprimento das suas funções.

- **Explicação pormenorizada das disposições específicas da proposta**

A estrutura do regulamento baseia-se nos regulamentos em vigor em matéria de direitos dos passageiros e, em especial, no mais recente Regulamento (UE) 2021/782 relativo aos direitos e obrigações dos passageiros dos serviços ferroviários. É constituída pelos seguintes capítulos principais:

Capítulo I: Disposições gerais

O capítulo I contém as disposições gerais do regulamento que especificam o objeto e os objetivos, o âmbito e as definições. Além disso, é descrito o caráter complementar da proposta em relação à legislação da União em vigor em matéria de direitos dos passageiros.

Capítulo II: Contratos de transporte e informações

O capítulo II contém disposições sobre os contratos de transporte e as informações que os transportadores, intermediários e gestores de plataformas multimodais devem fornecer aos passageiros. Descreve as informações a fornecer aos passageiros antes e durante a viagem (em tempo real), bem como as modalidades de intercâmbio e cooperação nesta matéria entre os diferentes tipos de empresas envolvidas.

Capítulo III: Responsabilidade em caso de perda de correspondências

O capítulo III contém disposições sobre a assistência aos passageiros (reembolso, reencaminhamento, assistência geral) que dispõem de um contrato multimodal único em caso de perda de correspondência de um serviço subsequente de transporte. Além disso, especifica o processo de reembolso caso esse contrato tenha sido adquirido junto de um intermediário. Clarifica igualmente a responsabilidade dos transportadores e dos intermediários que oferecem bilhetes multimodais combinados. Por último, introduz um formulário comum para os pedidos de reembolso e de indemnização.

Capítulo IV: Pessoas com deficiência e mobilidade reduzida

O capítulo IV define regras em matéria de proteção e assistência às pessoas com deficiência e mobilidade reduzida (PMR) no contexto de viagens multimodais. Para além de especificar o direito ao transporte e a assistência das PMR que dispõem de um contrato multimodal único, prevê a criação de balcões únicos nas plataformas multimodais de passageiros. As referidas plataformas correspondem às plataformas multimodais de passageiros que têm de ser desenvolvidas em todos os nós urbanos da rede RTE-T até 2030 ao abrigo da proposta de regulamento relativo às orientações da União para o desenvolvimento da rede transeuropeia de transportes¹⁸.

¹⁸ Proposta de REGULAMENTO DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO relativo às orientações da União para o desenvolvimento da rede transeuropeia de transportes, que altera o

Capítulo V: Qualidade do serviço e reclamações

O capítulo V contém regras relativas à qualidade do serviço e ao tratamento de reclamações pelos transportadores, intermediários e gestores de plataformas multimodais.

Capítulo VI: Informação e execução

O capítulo VI contém disposições relativas ao fornecimento de informações aos passageiros sobre os seus direitos, bem como relativas à execução do regulamento. No que respeita a este último aspeto, inclui regras aplicáveis à designação de um organismo nacional de execução, à abordagem baseada no risco em para o controlo do cumprimento dos direitos dos passageiros, à partilha de informações pelas empresas relevantes com os organismos nacionais de execução e à cooperação entre os Estados-Membros e a Comissão.

Capítulo VII: Disposições finais

O capítulo VII contém disposições relativas às obrigações de apresentação de relatórios e ao procedimento de comité.

Anexos

O anexo I estabelece a lista dos nós urbanos onde é necessário criar e explorar plataformas multimodais de passageiros e os balcões únicos correspondentes.

O anexo II contém as normas mínimas de qualidade do serviço que os transportadores que oferecem contratos multimodais únicos e os gestores de plataformas multimodais têm de respeitar.

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,¹

Tendo em conta o parecer do Comité das Regiões,²

Deliberando de acordo com o processo legislativo ordinário,

Considerando o seguinte:

- 1) A legislação da União sobre os direitos dos passageiros³ melhorou significativamente a proteção dos direitos dos passageiros dos transportes aéreos, marítimos e por vias navegáveis interiores, de autocarro e ferroviários quando os seus planos de viagem são perturbados por longos atrasos e cancelamentos.
- 2) No entanto, a aplicação dos direitos estabelecidos e protegidos ao abrigo desses regulamentos revelou lacunas para os passageiros que efetuam ou tencionam efetuar

¹ JO C [...] de [...], p. [...].

² JO C [...] de [...], p. [...].

³ Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2004, que estabelece regras comuns para a indemnização e a assistência aos passageiros dos transportes aéreos em caso de recusa de embarque e de cancelamento ou atraso considerável dos voos e que revoga o Regulamento (CEE) n.º 295/91, JO L 46 de 17.2.2004, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj>; 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>; 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 (reformulação), JO L 172 de 17.5.2021, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>; 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>; 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>.

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.
- 4) Por conseguinte, as normas de proteção da União fixadas pelos Regulamentos (CE) n.º 261/2004, (CE) n.º 1107/2006, (UE) 2021/782, (UE) n.º 1177/2010 e (UE) n.º 181/2011 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) Deve ser concedida proteção jurídica aos passageiros que efetuam viagens multimodais quando não exista legislação setorial específica da União nesta matéria.
- 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 em matéria de direitos dos passageiros. Por conseguinte, o presente regulamento não deve prejudicar os direitos e obrigações decorrentes dessa legislação.
- 7) O presente regulamento não deve ser aplicável aos contratos 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 Conselho⁴. 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.
- 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.

⁴ 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>).

- 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 (UE) 2017/1926 da Comissão⁵ estabelece a acessibilidade desses dados de informação de tráfego e de viagem para os pontos de acesso nacionais, a fim de assegurar que os vendedores de bilhetes possam fornecer informações aos passageiros antes e durante a viagem. A fim de evitar encargos desnecessários para os transportadores que oferecem contratos multimodais únicos, tais transportadores deverão poder cumprir as disposições do presente regulamento relativas ao fornecimento 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) Os transportadores e intermediários que sejam pequenas e médias empresas (PME) e que preencham os critérios estabelecidos no anexo I do Regulamento (UE) n.º 651/2014 da Comissão⁶ dispõem frequentemente de recursos limitados, o que pode restringir o seu acesso à informação, nomeadamente no contexto das novas tecnologias. Por conseguinte, tais transportadores e intermediários deverão ser isentos dos requisitos relativos ao fornecimento de informações em tempo real aos passageiros multimodais.
- 12) Os passageiros que tenham um contrato multimodal único e que percam uma correspondência devido a um atraso ou ao cancelamento de um serviço anterior abrangido por esse contrato deverão poder obter o reembolso dos seus bilhetes ou um reencaminhamento em condições satisfatórias, devendo receber assistência geral adequada enquanto aguardam uma correspondência posterior.
- 13) Caso um contrato multimodal único seja reservado através de um intermediário, o intermediário e o transportador contratante deverão informar o passageiro sobre o processo de reembolso. Em especial, o transportador contratante deve indicar publicamente se coopera com intermediários para o tratamento dos reembolsos e, em caso afirmativo, com quem o faz.
- 14) É igualmente essencial assegurar informações corretas sobre um serviço de transporte multimodal quando os passageiros compram bilhetes a intermediários. Caso os intermediários 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 contratos multimodais únicos e de que esses bilhetes não foram emitidos como contratos multimodais únicos pelo(s) transportador(es) que presta(m) o serviço. Caso os intermediários não cumpram este requisito, a sua responsabilidade deve incluir o reembolso do montante do bilhete e uma indemnização adicional equivalente a 75 % desse montante.
- 15) Tendo em conta a Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e a fim de proporcionar às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida oportunidades de transporte multimodal comparáveis às dos

⁵ 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).

⁶ Regulamento (UE) n.º 651/2014 da Comissão, de 17 de junho de 2014, que declara certas categorias de auxílio compatíveis com o mercado interno, em aplicação dos artigos 107.º e 108.º do Tratado (JO L 187 de 26.6.2014, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2014/651/oj>).

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 fornecidas informações às pessoas com deficiência e com mobilidade reduzida em formatos acessíveis, essas informações deverão ser fornecidas em conformidade com a legislação aplicável, como os requisitos de acessibilidade estabelecidos no anexo I da Diretiva (UE) 2019/882⁷. 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.

- 16) Os transportadores e os gestores das plataformas de distribuição multimodais deverão cooperar ativamente com as organizações que representam as pessoas com deficiência no sentido de melhorar a qualidade da acessibilidade dos serviços de transporte. A fim de facilitar o acesso das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida aos serviços multimodais de passageiros, os Estados-Membros, os transportadores e os gestores de terminais deverão criar balcões únicos nacionais para coordenar a informação e a assistência nas plataformas multimodais de passageiros em determinados nós urbanos importantes.
- 17) Além disso, os Estados-Membros deverão ter a possibilidade de exigir que os transportadores e os gestores de terminais criem balcões únicos nacionais para coordenar informações e assistência em plataformas multimodais de passageiros adicionais.
- 18) Os transportadores e os gestores de terminais deverão estabelecer, gerir e controlar normas de qualidade do serviço aplicáveis aos serviços multimodais de passageiros. Os transportadores deverão também divulgar ao público informações sobre o seu desempenho em matéria de qualidade do serviço.
- 19) O presente regulamento não deverá afetar os direitos dos passageiros a apresentar queixa ao organismo nacional ou a obter reparação legal junto dos tribunais, através dos procedimentos nacionais.
- 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 como organismo responsável pela execução de outras regras da União em matéria de direitos dos passageiros.

⁷ 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>.

- 21) O tratamento dos dados pessoais deverá ser realizado nos termos do direito da União em matéria de proteção de dados pessoais, nomeadamente do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho.⁸ Qualquer tratamento de dados pessoais tem de ser efetuado, em especial, em conformidade com os requisitos estabelecidos no artigo 5.º, n.º 1, e no artigo 6.º, n.º 1, do referido regulamento. Cabe destacar igualmente que as obrigações de fornecer informações aos passageiros sobre os seus direitos não prejudicam a obrigação do responsável pelo tratamento de fornecer informações ao titular dos dados nos termos dos artigos 12.º, 13.º e 14.º do Regulamento (UE) 2016/679.
- 22) A fim de assegurar que o passageiro recebe informações de viagem sobre a viagem multimodal, antes e durante essa viagem, poderá ser necessário partilhar os dados de contacto do passageiro com o transportador. O transportador só pode utilizar esses dados de contacto para cumprir a obrigação de informação decorrente do presente regulamento e para cumprir as obrigações que lhe incumbem por força do direito da União aplicável em matéria de segurança e proteção. Os referidos dados pessoais não deverão ser tratados para quaisquer outros fins e deverão ser apagados no prazo de 72 horas após a conclusão do contrato de transporte, a menos que a conservação dos dados de contacto se justifique para cumprir obrigações decorrentes do direito do passageiro ao reencaminhamento, ao reembolso ou a indemnização.
- 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.⁹ Deve aplicar-se o procedimento de exame na adoção dos formulários comuns para os pedidos de reembolso e de indemnização.
- 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

⁸ 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>).

⁹ 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>).

elevado nível de defesa dos consumidores e ao direito à ação e a um tribunal imparcial. Os tribunais dos Estados-Membros devem aplicar o presente regulamento de uma forma coerente com esses direitos e princípios,

- 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, e emitiu parecer em ...,

ADOTARAM O PRESENTE REGULAMENTO:

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) A definição e o controlo de normas de qualidade do serviço;
- f) O tratamento de reclamações;
- g) As regras gerais de execução;
- h) As sanções.

Artigo 2.º

Âmbito

1. O presente regulamento aplica-se às viagens multimodais, no âmbito das quais todos os serviços de transporte em causa são abrangidos pelo âmbito de aplicação da legislação da União sobre os direitos dos passageiros¹⁰, oferecidas pelos transportadores ou intermediários aos passageiros sob a forma de:

¹⁰ 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>); 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>); Regulamento (UE) 2021/782 do Parlamento Europeu e do

- a) Um contrato multimodal único;
 - b) Um bilhete multimodal combinado;
 - c) Bilhetes multimodais separados.
2. O presente regulamento aplica-se aos transportadores, intermediários e gestores de terminais. Aplica-se igualmente aos gestores de plataformas multimodais que exploram balcões únicos em plataformas multimodais de passageiros nos nós urbanos enumerados no anexo I.
3. O presente regulamento não prejudica as seguintes regras estabelecidas por outra legislação da União que regulamente outros aspetos da proteção dos passageiros, complementando essa proteção:
- a) Legislação da União sobre os direitos dos passageiros;
 - b) Legislação da União relativa às viagens organizadas e aos serviços de viagem conexos¹¹;
 - c) Legislação da União em matéria de proteção dos consumidores¹².
4. O presente regulamento não se aplica aos bilhetes multimodais combinados que sejam combinados por um organizador como parte de uma viagem organizada ao abrigo da Diretiva (UE) 2015/2302¹³.

Conselho, de 29 de abril de 2021, relativo aos direitos e obrigações dos passageiros dos serviços ferroviários (reformulação), (JO L 172 de 17.5.2021, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>); 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>); 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>).

¹¹ 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>).

¹² 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 (Texto relevante para efeitos do EEE), (JO L 345 de 27.12.2017, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2017/2394/oj>); 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») (Texto relevante para efeitos do EEE) (JO L 149 de 11.6.2005, p. 22, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2005/29/oj>); 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>); 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>); 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>).

¹³ 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

5. O artigo 7.º, n.º 1, alínea a), aplica-se aos passageiros cujos contratos multimodais únicos façam parte de uma viagem organizada, salvo se existir um direito a reembolso decorrente da Diretiva (UE) 2015/2302¹⁴.

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 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, incluindo:
 - a) Transportadora aérea operadora, na aceção do artigo 2.º, alínea b), do Regulamento (CE) n.º 261/2004;
 - b) Empresa ferroviária, na aceção do artigo 3.º, ponto 1, do Regulamento (UE) 2021/782;
 - c) Transportador, na aceção do artigo 3.º, alínea d), do Regulamento (UE) n.º 1177/2010;
 - d) Transportador, na aceção do artigo 3.º, alínea e), do Regulamento (UE) n.º 181/2011;
- 3) «Vendedor de bilhetes», qualquer pessoa singular ou coletiva, que não seja um transportador, que atue em nome de um transportador ou de um passageiro para a celebração de contratos de transporte;
- 4) «Intermediário», um vendedor de bilhetes ou um organizador ou retalhista na aceção, respetivamente, dos pontos 8) e 9) do artigo 3.º da Diretiva (UE) 2015/2302, que não seja um transportador;
- 5) «Bilhete», uma prova válida, independentemente da sua forma, da celebração de um contrato de transporte;
- 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) «Contrato multimodal único», um contrato de transporte para uma viagem multimodal que inclua serviços de transporte sucessivos explorados por um ou mais transportadores;
- 8) «Bilhete multimodal combinado», um ou mais bilhetes para uma viagem multimodal que representam contratos de transporte distintos, combinados por um transportador ou por um intermediário por sua própria iniciativa e que são adquiridos pelo passageiro através de um pagamento único;

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>).

¹⁴ 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>).

- 9) «Bilhetes multimodais separados», bilhetes para uma viagem multimodal que representam contratos de transporte distintos, oferecidos em conjunto por um transportador ou por um intermediário e que são adquiridos pelo passageiro através de pagamentos separados;
- 10) «Serviço de transporte», um serviço de transporte de passageiros efetuado entre terminais dentro de um horário, incluindo os serviços de transporte propostos para o reencaminhamento;
- 11) «Entidade gestora do aeroporto», uma entidade na aceção da alínea f) do Regulamento (CE) n.º 1107/2006;
- 12) «Aeroporto», um aeroporto na aceção da alínea j) do Regulamento (CE) n.º 1107/2006;
- 13) «Gestor de estação de caminhos de ferro», um gestor de estação na aceção do artigo 3.º, ponto 3, do Regulamento (UE) 2021/782;
- 14) «Estação de caminhos-de-ferro», uma estação na aceção do artigo 3.º, ponto 22, do Regulamento (UE) 2021/782;
- 15) «Terminal portuário», um terminal na aceção do artigo 3.º, alínea k), do Regulamento (UE) n.º 1177/2010;
- 16) «Operador de terminal portuário», um operador de terminal na aceção do artigo 3.º, alínea s), do Regulamento (UE) 1177/2010;
- 17) «Terminal de autocarro», um terminal na aceção do artigo 3.º, alínea m), do Regulamento (UE) n.º 181/2011;
- 18) «Organismo gestor do terminal de autocarro», uma entidade na aceção do artigo 3.º, alínea o), do Regulamento (UE) n.º 181/2011;
- 19) «Terminal», um aeroporto, uma estação de caminhos de ferro, um terminal portuário ou um terminal de autocarro;
- 20) «Gestor do terminal», uma entidade gestora do aeroporto, um gestor de estação de caminhos de ferro, um operador de terminal portuário ou um organismo gestor do terminal de autocarros;
- 21) «Plataforma multimodal de passageiros», um ponto de conexão entre, pelo menos, dois modos de transporte de passageiros, onde são garantidos o acesso ao transporte público e às correspondências entre os diferentes modos de transporte, incluindo as instalações de estacionamento e transporte («Park and Ride») e de acesso aos modos ativos de deslocação, e que funciona como interface entre os nós urbanos e as redes de transporte de longo curso;
- 22) «Gestor da plataforma multimodal», um gestor de terminal responsável pela gestão de uma plataforma multimodal de passageiros;
- 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 ou do cancelamento de um ou mais serviços de transporte anteriores ou da partida de um serviço de transporte antes da hora programada de partida;
- 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;

- 25) «Pequenas e médias empresas» ou «PME», empresas que satisfaçam os critérios estabelecidos no anexo I do Regulamento (UE) n.º 651/2014 da Comissão;

CAPÍTULO II

CONTRATOS DE TRANSPORTE E INFORMAÇÕES

Artigo 4.º

Condições e tarifas não discriminatórias do contrato de transporte

1. 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.
2. São admitidas tarifas sociais desde que não sejam discriminatórias com base na nacionalidade do passageiro.

Artigo 5.º

Informações de viagem aos passageiros

1. Os transportadores e intermediários que oferecem contratos de transporte em nome de um ou mais transportadores devem facultar ao passageiro, antes da compra, informações sobre se o bilhete ou os bilhetes propostos para uma viagem multimodal constituem um contrato multimodal único, um bilhete multimodal combinado ou bilhetes multimodais separados, bem como sobre os direitos associados ao tipo de contrato ou bilhete.
2. Antes da compra, os transportadores e intermediários que oferecem contratos de transporte em nome de um ou mais transportadores para efeitos de uma viagem multimodal devem facultar ao passageiro orientações gerais sobre os tempos mínimos de correspondência entre os diferentes tipos de serviços de transporte propostos numa viagem multimodal.
3. Os gestores de plataformas multimodais devem também facultar orientações gerais sobre os tempos mínimos de correspondência entre os diferentes tipos de serviços de transporte que operam na plataforma multimodal.
4. Os transportadores e intermediários que oferecem contratos de transporte 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) Condições gerais aplicáveis ao contrato;
 - b) Horários e condições da viagem mais rápida para a viagem multimodal;
 - c) Horários e condições de todas as tarifas disponíveis para a viagem multimodal, destacando as tarifas mais baixas;
 - d) Perturbações e atrasos que afetem a viagem multimodal, previstos e em tempo real;

- e) Procedimentos para a apresentação de reclamações nos termos do artigo 18.º.
5. Os transportadores que oferecem contratos multimodais únicos e bilhetes multimodais combinados e, sempre que possível, os intermediários que oferecem bilhetes multimodais combinados devem facultar ao passageiro, durante a viagem, as seguintes informações:
- a) Perturbações e atrasos (previstos e em tempo real);
 - b) Principais serviços de correspondência;
 - c) Questões relativas à segurança e proteção a bordo do serviço de transporte e nos terminais.
6. As informações a que se referem os n.ºs 1 a 5 devem ser facultadas na forma mais adequada, incluindo fazendo uso de tecnologias de comunicação adequadas. As referidas informações devem ser fornecidas num formato acessível.
7. Sempre que tecnicamente possível, as informações aos passageiros devem também ser facultadas por meios eletrónicos. Caso as informações sejam facultadas por meios de comunicação eletrónicos, os transportadores e os intermediários devem assegurar que o passageiro possa conservar toda a correspondência escrita mantida, inclusive a data e a hora da correspondência, num suporte duradouro. Todos os meios de comunicação devem permitir ao passageiro estabelecer um contacto rápido e uma comunicação eficaz com eles.
8. Se o passageiro não adquirir um contrato multimodal único diretamente ao transportador, mas sim através de um intermediário, este último deve facultar os dados de contacto do passageiro e os dados da reserva aos transportadores em causa. O transportador só pode utilizar esses dados de contacto na medida do necessário para dar cumprimento às obrigações que lhe incumbem por força do presente regulamento em matéria de prestação de informações, prestação de assistência geral, reembolso, reencaminhamento e indemnização, bem como para cumprir as obrigações que lhe incumbem por força do direito da União aplicável em matéria de segurança e proteção. O transportador deve apagar os dados de contacto no prazo de 72 horas após a conclusão do contrato de transporte, a menos que a conservação dos dados de contacto se justifique para cumprir obrigações decorrentes do direito do passageiro ao reencaminhamento, ao reembolso ou a indemnização.
9. Os transportadores e intermediários que sejam PME ficam isentos das disposições relativas ao fornecimento de informações em tempo real do presente artigo.

Artigo 6.º

Acesso dos transportadores e dos intermediários às informações de viagem

1. Sem prejuízo do artigo 10.º, n.º 1, do Regulamento (UE) 2021/782, os transportadores que oferecem contratos multimodais únicos devem facultar aos outros transportadores e intermediários que vendem os seus contratos o acesso às informações de viagem previstas no artigo 5.º, n.ºs 2 a 5.
2. Os transportadores que oferecem contratos multimodais únicos devem difundir essas informações e conceder 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. Os transportadores que oferecem contratos multimodais únicos podem exigir a outros transportadores e intermediários uma compensação financeira justa, razoável e proporcionada pelos custos incorridos com o fornecimento do acesso.

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 abrangidas pelo n.º 1 sejam fornecidas nos termos de outros atos jurídicos da União, em especial atos delegados adotados ao abrigo da Diretiva 2010/40/UE do Parlamento Europeu e do Conselho¹⁵, as obrigações correspondentes previstas no presente artigo são igualmente cumpridas.

CAPÍTULO III

PERDA DE CORRESPONDÊNCIA

Artigo 7.º

Reembolso e reencaminhamento

1. Caso durante uma viagem multimodal ocorra, ou seja razoavelmente previsível que ocorra, uma perda de correspondência de um serviço de transporte subsequente, prestado ao abrigo de um contrato multimodal único, devida a um atraso ou ao cancelamento de um serviço de transporte anterior ao abrigo desse mesmo contrato, o transportador contratante deve oferecer 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;
 - 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.

¹⁵ 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>).

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 devem conferir especial atenção à prestação às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida dos serviços alternativos adequados às suas necessidades e diferentes dos propostos aos outros passageiros.
4. Os reembolsos a que se refere o n.º 1, alínea a), são pagos no prazo de 14 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 preço do bilhete não podem ser deduzidos os custos da transação financeira, como taxas, despesas de telefone ou selos.

Artigo 8.º

Reembolso quando o contrato multimodal único foi reservado através de um intermediário

1. Se o passageiro tiver comprado o contrato 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, nos termos do presente artigo.
2. O intermediário e o transportador contratante devem informar o passageiro sobre o processo de reembolso previsto no presente artigo de forma clara, compreensível e facilmente acessível no momento da reserva e na confirmação da reserva.
3. O reembolso através do intermediário é gratuito para os passageiros e para todas as outras partes envolvidas.
4. O transportador deve declarar publicamente, de forma clara, compreensível e facilmente acessível, se concorda em tratar os reembolsos através de intermediários e com que intermediários aceita fazê-lo.
5. Em caso de reembolso através de intermediários que tenham pago ao transportador contratante o contrato multimodal único a partir das suas próprias contas, aplicam-se as seguintes disposições:
 - a) O transportador contratante deve reembolsar o intermediário no prazo de sete dias, numa transação realizada pelo mesmo método de pagamento utilizado no momento da reserva e associando o pagamento à referência da reserva inicial.

O prazo de sete dias tem início na data em que o passageiro tiver optado por um reembolso nos termos do artigo 7.º, n.º 1, alínea a), do presente regulamento. O intermediário deve reembolsar o passageiro através do método de pagamento inicial, o mais tardar no prazo de sete dias adicionais, e informar desse facto o passageiro e o transportador;

- b) Se o passageiro não receber o reembolso no prazo de 14 dias a contar da data da escolha do reembolso nos termos do artigo 7.º, n.º 1, alínea a), do presente regulamento, o transportador contratante deve contactar o passageiro, o mais tardar, no dia seguinte ao termo do prazo de 14 dias, a fim de receber os dados de pagamento para o reembolso. Após a receção desses dados de pagamento, o transportador contratante deve reembolsar o passageiro no prazo de 14 dias e informar desse facto o passageiro e o intermediário.

Artigo 9.º

Assistência

1. Em caso de perda de correspondência de um serviço de transporte subsequente durante uma viagem multimodal realizada ao abrigo de um contrato multimodal único, devida a um atraso ou cancelamento de um serviço de transporte anterior abrangido pelo mesmo contrato, o transportador contratante deve fornecer gratuitamente aos passageiros o seguinte:
 - 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, ou em que seja necessário prolongar uma estadia, se e onde, na prática, houver condições para tal. Nos casos em que a estadia seja necessária devido às circunstâncias referidas no artigo 19.º, n.º 10, do Regulamento (UE) 2021/782, o transportador pode limitar a duração do alojamento a um máximo de três noites. Sempre que possível, são tidos em conta os requisitos de acessibilidade das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida, bem como as necessidades dos cães-guia.
2. Na aplicação do disposto no n.º 1, o operador de transporte deve dar especial atenção às necessidades das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida, bem como dos seus acompanhantes e cães-guia.

Artigo 10.º

Responsabilidade pelos bilhetes multimodais combinados

1. Incumbe ao transportador ou ao intermediário que vende um bilhete multimodal combinado a responsabilidade de reembolsar o montante total pago por esse bilhete e de, além disso, pagar uma indemnização equivalente a 75 % desse montante no caso de o passageiro perder uma ou mais correspondências. O direito ao reembolso ou a indemnização não obsta à aplicação do direito nacional que conceda aos passageiros uma indemnização adicional por danos.

2. A responsabilidade estabelecida no n.º 1 não se aplica se for mencionado de forma explícita e clara nos bilhetes, em outro documento ou por via eletrónica, de modo que permita ao passageiro reproduzir as informações para referência futura, que o bilhete multimodal combinado consiste em contratos de transporte distintos que não conferem direitos nos termos do presente regulamento a reembolso, reencaminhamento, assistência ou indemnização em caso de perda de correspondência e se o passageiro tiver sido claramente disso informado antes da aquisição. O ónus da prova de que foram fornecidas ao passageiro as informações incumbe ao transportador ou ao intermediário que vendeu o bilhete multimodal combinado.

O ónus da prova de que foram fornecidas ao passageiro as informações incumbe ao transportador ou ao intermediário que vendeu o bilhete multimodal combinado.
3. Os transportadores ou intermediários que venderam o bilhete multimodal combinado são responsáveis pelo tratamento dos pedidos e eventuais reclamações dos passageiros nos termos do n.º 1.
4. O reembolso e a indemnização referidos no n.º 1 são pagos no prazo de 14 dias a contar da receção do pedido.

Artigo 11.º

Formulário comum para os pedidos de reembolso e de indemnização

1. A Comissão deve adotar um ato de execução que estabeleça um formulário comum para a apresentação dos pedidos de indemnização e 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.
2. Os passageiros têm o direito de apresentar os seus pedidos utilizando o formulário comum a que se refere o n.º 1. Os transportadores e os intermediários não podem rejeitar um pedido de reembolso ou de indemnização unicamente com fundamento no facto de o passageiro não ter utilizado esse formulário. Se o pedido não for suficientemente preciso, os transportadores e os intermediários solicitam ao passageiro que clarifique o pedido e prestam-lhe a assistência necessária para o efeito.
3. Os transportadores e os intermediários devem fornecer informações no respetivo sítio Web, nomeadamente um endereço de correio eletrónico para o qual os pedidos referidos no n.º 1 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 ou a indemnização, como um formulário num sítio Web ou em aplicações móveis, desde que esses meios ofereçam a escolha e as informações indicadas no formulário comum e estejam igualmente disponíveis numa língua oficial da União e na língua internacionalmente aceite neste domínio. Caso utilizem esses meios, os passageiros não podem ser impedidos de fornecer informações em qualquer uma das línguas da União.
4. A Comissão deve disponibilizar o formulário comum em todas as línguas da União no seu sítio Web. O(s) organismo(s) designado(s) pelos Estados-Membros em conformidade com o artigo 20.º, n.º 1, e o artigo 21.º, n.º 1, deve(m) garantir o acesso dos passageiros ao formulário comum.

CAPÍTULO IV

PESSOAS COM DEFICIÊNCIA E PESSOAS COM MOBILIDADE REDUZIDA

Artigo 12.º

Direito ao transporte

1. Os transportadores que oferecem contratos multimodais únicos e os gestores de plataformas multimodais devem estabelecer 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 disposições pertinentes em matéria de limitação do transporte de pessoas com deficiência e com mobilidade reduzida no direito da União relativo aos direitos dos passageiros.
2. As reservas e os bilhetes para viagens multimodais, sob a forma de um contrato multimodal único, de um bilhete multimodal combinado ou de bilhetes multimodais separados, devem ser 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, nem 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. 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.
4. Os transportadores que oferecem contratos multimodais únicos e os gestores de plataformas multimodais devem publicar as regras de acesso a que se refere o n.º 1 e fornecê-las, mediante pedido, num formato acessível.
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, o acompanhante tem o direito de viajar gratuitamente e de, se possível, ficar sentado ao lado da pessoa com deficiência ou pessoa com mobilidade reduzida;
6. Quando o transportador ou o intermediário fizerem uso da isenção prevista no artigo 12.º, n.º 2, devem, se tal lhes for pedido, informar por escrito, ou, na medida do necessário, em formato acessível, a pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida em causa dos motivos que os levaram a fazer uso dessa derrogação, no prazo de cinco dias úteis a contar da data de recusa da aceitação da reserva ou da emissão do bilhete, ou da imposição da condição de acompanhamento. 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.

Artigo 13.º

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

Os transportadores e os intermediários que oferecem contratos de transporte em nome de um ou mais transportadores, bem como os gestores de plataformas multimodais, devem fornecer às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida informações sobre a acessibilidade da plataforma multimodal e das instalações e serviços conexos. As referidas informações devem ser fornecidas, mediante pedido, num formato acessível.

Artigo 14.º

Assistência para pessoas com deficiência e pessoas com mobilidade reduzida

No contexto dos contratos multimodais únicos, os transportadores, os gestores de terminais e os intermediários devem cooperar para prestar assistência gratuita às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida, em conformidade com as regras de acesso a que se refere o artigo 12.º, n.º 1, e facultar um mecanismo de notificação único, de acordo com o seguinte:

- a) Deve ser prestada assistência caso o transportador, o intermediário a que o contrato multimodal único tenha sido adquirido, o gestor do terminal ou o balcão único a que se refere o artigo 15.º, caso aplicável, sejam informados, pelo menos com 48 horas de antecedência, da necessidade de assistência ao passageiro. É necessária uma única notificação por viagem. A notificação deve ser transmitida a todos os transportadores, gestores de terminais e balcões únicos envolvidos na viagem;
- b) As notificações devem ser aceites sem custos adicionais, independentemente dos meios de comunicação utilizados.
- c) Os transportadores, os gestores de terminais e os intermediários devem tomar todas as medidas necessárias para a receção das notificações. Se os vendedores de bilhetes não puderem tratar as notificações, devem indicar os pontos de compra ou os meios alternativos para as efetuar;
- d) Caso a notificação seja efetuada em conformidade com o disposto na alínea a), os transportadores e os gestores de terminais devem prestar a assistência necessária para que a pessoa possa usufruir dos serviços de transporte para os quais detém uma reserva no âmbito do contrato multimodal único;
- e) Caso a notificação não tenha sido efetuada em conformidade com o disposto na alínea a), ou na sua ausência, o transportador e 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;
- f) É permitido à pessoa com deficiência ou à pessoa com mobilidade reduzida ser acompanhada por um cão-guia, nos termos do direito da União¹⁶ ou nacional aplicável.

¹⁶ Regulamento (UE) n.º 576/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de junho de 2013, relativo à circulação sem caráter comercial de animais de companhia e que revoga o Regulamento (CE) n.º 998/2003 (JO L 178 de 28.6.2013, p. 1).

Artigo 15.º

Balcões únicos para assistência em plataformas multimodais de passageiros

1. Os Estados-Membros devem assegurar que os gestores de terminais e os transportadores no seu território cooperam para criar e explorar balcões únicos para pessoas com deficiência e pessoas com mobilidade reduzida em plataformas multimodais de passageiros nos nós urbanos referidos no anexo I. As condições de funcionamento dos balcões únicos são estabelecidas nas regras de acesso a que se refere o artigo 12.º, n.º 1. 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. Os Estados-Membros podem exigir que os gestores de terminais e os transportadores no seu território cooperem para criar e explorar balcões únicos em outras plataformas multimodais de passageiros para além das referidas no n.º 1.

Artigo 16.º

Indemnização pelo equipamento de mobilidade, dispositivos de assistência e cães-guia

1. Se causarem a perda ou danos a equipamento de mobilidade, incluindo cadeiras de rodas, ou a dispositivos de assistência ou a perda ou lesões a cães-guia utilizados por pessoas com deficiência e por pessoas com mobilidade reduzida, os gestores de terminais e 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, quer no contexto de um contrato multimodal único, quer numa plataforma multimodal de passageiros, são responsáveis por essas perdas, danos ou lesões e devem pagar uma indemnização sem demora injustificada. Essa indemnização deve incluir:
 - a) O custo de substituição ou reparação do equipamento de mobilidade ou dos dispositivos de assistência extraviados ou danificados;
 - b) O custo de substituição ou do tratamento dos ferimentos de um cão-guia que tenha sido perdido ou ferido;
 - c) Custos razoáveis de substituição temporária de equipamento de mobilidade, dispositivos de assistência ou cães-guia, caso essa substituição não seja ou não venha a ser providenciada pelo transportador ou pelo gestor do terminal nos termos do n.º 2.
2. Caso seja aplicável o disposto no n.º 1, os transportadores e os gestores de terminais 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.
3. Se um transportador ou gestor de terminal pagar uma indemnização nos termos do n.º 1, nenhuma disposição do presente regulamento pode ser interpretada como limitando o seu direito de exigir indemnização a qualquer pessoa, incluindo a terceiros, nos termos do direito aplicável.

CAPÍTULO V

QUALIDADE DO SERVIÇO E RECLAMAÇÕES

Artigo 17.º

Normas de qualidade do serviço

1. Os transportadores que oferecem contratos multimodais únicos devem estabelecer normas de qualidade do serviço e aplicar um sistema de gestão da qualidade para manter a qualidade do serviço. As normas de qualidade do serviço devem, no mínimo, contemplar os aspetos enumerados no anexo II.
2. Os transportadores que oferecem contratos multimodais únicos devem controlar o seu desempenho à luz das normas de qualidade do serviço. Até [data correspondente a dois anos a contar da data de aplicação do presente regulamento] e, posteriormente, de dois em dois anos, os referidos transportadores publicam no seu sítio Web um relatório sobre o seu desempenho em matéria de qualidade do serviço. O relatório não pode conter dados pessoais.
3. Os gestores das plataformas de distribuição multimodais localizadas num Estado-Membro devem estabelecer normas de qualidade de serviço com base nos elementos relevantes enumerados no anexo II. Os referidos gestores controlam o seu desempenho nos termos das referidas normas e facultam acesso à informação referente ao seu desempenho às autoridades públicas nacionais, a pedido destas.

Artigo 18.º

Reclamações

1. Cada um dos transportadores que ofereçam contratos multimodais únicos ou bilhetes multimodais combinados, dos intermediários que ofereçam bilhetes multimodais combinados e dos gestores de plataformas multimodais deve criar 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.
2. Os detalhes inerentes ao procedimento de tratamento das queixas devem ser acessíveis ao público, incluindo às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida. Tais informações são disponibilizadas, a pedido dos interessados, pelo menos nas línguas oficiais do Estado-Membro em que o transportador, o intermediário ou a plataforma de distribuição multimodal opere.

CAPÍTULO VI

INFORMAÇÃO E EXECUÇÃO

Artigo 19.º

Informação dos passageiros sobre os seus direitos

1. Ao venderem bilhetes para uma viagem multimodal, os transportadores e os intermediários devem informar os passageiros dos seus direitos e obrigações no âmbito do presente regulamento. A fim de darem cumprimento a este dever de

informação, podem utilizar uma síntese do presente regulamento, preparada pela Comissão em todas as línguas oficiais da União e que lhes seja disponibilizada.

2. Os transportadores e os intermediários que oferecem viagens multimodais devem igualmente informar os passageiros dos dados de contacto do(s) organismo(s) designado(s) pelos Estados-Membros nos termos do artigo 20.º, n.º 1, a bordo e no seu sítio Web.
3. Os transportadores e os intermediários devem fornecer as informações previstas no presente artigo em suporte papel ou eletrónico, ou por outros meios, incluindo em formatos acessíveis. Especificam onde tal informação pode ser obtida em caso de supressão, perda de correspondência ou grande atraso.

Artigo 20.º

Organismo Nacional 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 XXXX [dois anos após a data em que o presente regulamento se tornar aplicável] e, posteriormente, de dois em dois anos, os organismos nacionais de execução 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 aplicar o presente regulamento e estatísticas sobre as reclamações e as sanções aplicadas.

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 n.º 2 do presente artigo.
2. Se forem vários os organismos designados nos termos do disposto no n.º 1 e no artigo 20.º, n.º 1, são criados mecanismos de comunicação para garantir 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 presente número 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, depois de terem apresentado reclamação, sem sucesso, ao transportador, ao intermediário ou ao gestor da plataforma multimodal nos termos do artigo 18.º, os passageiros podem apresentar reclamação sobre uma

alegada infração ao presente regulamento ao organismo designado nos termos do n.º 1.

4. As reclamações dos passageiros relativas a um incidente no contexto de um contrato multimodal único devem ser tratadas pelo organismo designado nos termos do n.º 1 do Estado-Membro em que o transportador contratante está estabelecido.
5. As reclamações dos passageiros relativas a um incidente no contexto de um bilhete multimodal combinado oferecido pelos transportadores são tratadas pelo organismo designado nos termos do n.º 1 do Estado-Membro em que o transportador que oferece esse bilhete está estabelecido ou, se o transportador estiver estabelecido fora da União, pelo organismo do Estado-Membro em que está estabelecida a pessoa singular ou coletiva que atua como seu representante legal. Se o transportador não dispuser desse representante, as reclamações são tratadas pelo organismo designado nos termos do n.º 2 do Estado-Membro em que a viagem tem início ou termina.
6. Sem prejuízo dos n.ºs 3 e 4, as reclamações dos passageiros relativas a um intermediário são tratadas pelo organismo designado nos termos do n.º 1 do Estado-Membro em que o intermediário está estabelecido ou, se o intermediário estiver estabelecido fora da União, do Estado-Membro em que está estabelecida a pessoa singular ou coletiva que atua como seu representante legal. Se o intermediário não dispuser desse representante, as reclamações são tratadas pelo organismo designado nos termos do n.º 2 do Estado-Membro em que a viagem tem início ou termina.
7. Caso se refira a alegadas infrações cometidas por gestores de plataformas de distribuição multimodais, a reclamação é tratada pelo organismo designado ao abrigo do n.º 1 do Estado-Membro em cujo território o incidente tiver ocorrido.

Artigo 22.º

Abordagem baseada no risco para o controlo do cumprimento dos direitos dos passageiros

1. Com base numa avaliação do risco, os organismos nacionais de execução devem elaborar um programa de controlo do cumprimento, a fim de controlar o cumprimento das obrigações estabelecidas no presente regulamento. O programa deve permitir a deteção e correção de incumprimentos recorrentes na aplicação dos direitos dos passageiros. O programa de controlo do cumprimento deve incluir uma amostra representativa das atividades de controlo.
2. A avaliação do risco deve basear-se numa apreciação factual que tenha em conta as reclamações apresentadas pelos passageiros a esses organismos, se disponíveis, as conclusões das atividades de controlo realizadas por esses organismos, as informações referidas no artigo 23.º, n.ºs 1 e 3, bem como outras fontes de informação relativas à aplicação do presente regulamento no território do respetivo Estado-Membro.
3. A avaliação do risco deve ser efetuada pela primeira vez até 30 de junho de XXXX [um ano após a data em que o regulamento se tornar aplicável] e, posteriormente, de dois em dois anos.
4. As atividades de controlo do cumprimento devem basear-se na avaliação dos riscos e ser realizadas por meio de auditorias, inspeções, entrevistas, verificações e exame de documentos, conforme adequado. Devem incluir atividades anunciadas e não

anunciadas. As atividades de controlo devem ser proporcionais aos riscos identificados.

5. Os organismos nacionais de execução devem assegurar a rápida retificação das situações de incumprimento por parte dos transportadores e gestores de terminais identificadas durante as suas atividades de controlo. Devem exigir que os transportadores apresentem um plano de ação para corrigir as situações de incumprimento, se for caso disso.
6. O programa de controlo do cumprimento nos termos do n.º 1 e a avaliação dos riscos prevista no n.º 2, bem como as suas conclusões, devem ser comunicados à Comissão até 30 de junho de XXXX [dois anos após a data em que o regulamento se tornar aplicável] e, posteriormente, de dois em dois anos. Se for caso disso, devem ser integrados nos relatórios a que se refere o artigo 20.º, n.º 3.

Artigo 23.º

Partilha de informações com os organismos nacionais de execução

1. Os transportadores, os intermediários, os gestores de terminais e os gestores de plataformas multimodais devem facultar documentos e informações relevantes aos organismos nacionais de execução, a pedido destes, sem demora injustificada e, em qualquer caso, no prazo de um mês a contar da receção do pedido.
2. Em casos complexos, os organismos nacionais de execução podem prolongar esse prazo por três meses, no máximo, a contar da receção do pedido.
3. No desempenho das suas funções, os organismos nacionais de execução devem ter em conta as informações que lhe forem facultadas pelo organismo designado para tratar as reclamações, caso este seja uma entidade distinta.

Artigo 24.º

Cooperação entre os Estados-Membros e a Comissão

1. Os Estados-Membros devem enviar regularmente informações relevantes sobre a aplicação do presente regulamento à Comissão, que as disponibilizará aos outros Estados-Membros, em formato eletrónico.
2. A pedido da Comissão, os organismos nacionais de execução devem investigar suspeitas de práticas específicas de incumprimento das obrigações estabelecidas no presente regulamento por um ou vários transportadores, gestores de terminais e intermediários e comunicar as suas conclusões à Comissão no prazo de quatro meses a contar do pedido para o efeito.

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 impostas 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 pelo comité criado pelo artigo 38.º do Regulamento (UE) 2021/782.
2. Caso se remeta para o presente número, aplica-se o artigo 5.º do Regulamento (UE) n.º 182/2011.

Artigo 27.º

Relatório

Até XXX [cinco anos após a data de aplicação, nos termos do artigo 28.º], 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 [1 ano após a sua entrada em vigor].

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
A Presidente

Pelo Conselho
O Presidente