



Bruxelas, 29.11.2023  
COM(2023) 753 final

2023/0437 (COD)

Proposta de

**REGULAMENTO DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO**

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

(Texto relevante para efeitos do EEE)

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

## **EXPOSIÇÃO DE MOTIVOS**

### **1. CONTEXTO DA PROPOSTA**

#### **• Razões e objetivos da proposta**

A presente proposta legislativa de revisão do quadro regulamentar em matéria de direitos dos passageiros<sup>1</sup> ajudará a incentivar a utilização de modos de transporte coletivos e, conseqüentemente, a aplicar o Pacto Ecológico. Trata-se de uma medida fundamental da Estratégia de Mobilidade Sustentável e Inteligente<sup>2</sup>, adotada pela Comissão em 2020.

Os direitos dos passageiros baseiam-se numa dúzia de direitos separados e complementares antes, durante e após a viagem, nomeadamente, o direito à acessibilidade e à assistência para as pessoas com deficiência e mobilidade reduzida, o direito à informação antes e nas várias fases da viagem, o direito ao cumprimento do contrato de transporte em caso de perturbação, o direito a indemnização em certas circunstâncias e o direito a um sistema rápido e acessível de tratamento de queixas. Uma vez que os direitos dos passageiros da UE são aplicáveis, todos os anos, a mais de 13 mil milhões de passageiros que viajam na UE, a proteção dos passageiros tornou-se uma iniciativa emblemática da UE. No entanto, apesar dos progressos consideráveis realizados nos últimos 20 anos, subsistem muitos desafios.

A presente revisão incide sobre dois domínios problemáticos, que foram confirmados por uma avaliação de impacto. Em primeiro lugar, existem lacunas na aplicação e execução dos direitos dos passageiros que impedem os passageiros de todos os modos de transporte de usufruir plenamente dos seus direitos. Este problema tem sido recorrente desde a adoção dos vários regulamentos relativos aos direitos dos passageiros, tendo já sido identificado em relatórios e estudos da Comissão<sup>3</sup>.

Tal como demonstrado por vários inquéritos Eurobarómetro, o desconhecimento, por parte dos passageiros, dos seus direitos e os problemas relacionados com a execução dos mesmos são questões recorrentes. O último inquérito de 2019<sup>4</sup> revela que apenas aproximadamente um em cada três cidadãos da UE sabe estar protegido por direitos específicos ao viajar em transportes coletivos na UE.

Também o Tribunal de Contas Europeu (TCE) destaca o desconhecimento por parte dos passageiros e os problemas com a execução dos seus direitos no seu relatório de 2018 intitulado «Os passageiros da UE dispõem de amplos direitos, mas ainda precisam de lutar por eles»<sup>5</sup>. A pandemia de COVID-19 também tornou patente esta situação: os passageiros não estavam cientes dos seus direitos e muitas vezes não sabiam a quem recorrer quando

---

<sup>1</sup> O quadro regulamentar em matéria de direitos dos passageiros é composto por cinco regulamentos: Regulamento (CE) n.º 261/2004 e Regulamento (CE) n.º 1107/2006, no que diz respeito ao transporte aéreo, Regulamento (UE) n.º 1177/2010, no que diz respeito ao transporte náutico, Regulamento (UE) n.º 181/2011, no que diz respeito ao transporte em autocarro, e Regulamento (UE) 2021/782, que substitui o Regulamento (CE) n.º 1371/2007, no que diz respeito ao transporte ferroviário.

<sup>2</sup> Ver COM(2020)789 final: Estratégia de mobilidade sustentável e inteligente – pôr os transportes europeus na senda do futuro.

<sup>3</sup> Ver a avaliação de impacto no documento SWD(2023) 386.

<sup>4</sup> [https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/pt/ip\\_19\\_6814](https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/pt/ip_19_6814). Está em fase de preparação um novo inquérito Eurobarómetro sobre os direitos dos passageiros, cujos resultados estão previstos para o primeiro trimestre de 2024.

<sup>5</sup> Relatório Especial n.º 30/2018 do Tribunal de Contas Europeu: [Os passageiros da UE dispõem de amplos direitos, mas ainda precisam de lutar por eles](#).

pretendiam fazê-los cumprir. O Relatório Especial do TCE de 2021 intitulado «Direitos dos passageiros dos transportes aéreos durante a pandemia de COVID-19: direitos essenciais não são protegidos, apesar dos esforços da Comissão» chegou à mesma conclusão<sup>6</sup>.

O segundo problema abordado na presente proposta é mais específico: incide sobre o direito ao reembolso da totalidade do custo do bilhete de avião quando o voo não se realiza conforme programado, um problema exacerbado durante a pandemia de COVID-19. Atualmente, as regras de reembolso não são claras nos casos em que os passageiros dos transportes aéreos efetuam as suas reservas por meio de um intermediário.

Uma outra proposta legislativa sobre o alargamento dos direitos dos passageiros às viagens multimodais<sup>7</sup> procura responder, em conjunto com a presente proposta, a um terceiro problema, a saber, a proteção dos passageiros durante as viagens multimodais.

No que respeita às lacunas na aplicação e execução dos direitos dos passageiros em todos os modos de transporte, existe um duplo objetivo: em primeiro lugar, assegurar a execução eficaz e eficiente em todos os Estados-Membros, permitindo que os organismos nacionais de execução disponham de ferramentas mais eficazes para monitorizar o cumprimento dos direitos por parte dos operadores, e, em segundo lugar, assegurar um tratamento das queixas mais eficaz para os passageiros, proporcionando-lhes um sistema rápido, simples e acessível. A proposta contribuirá para harmonizar as regras para os vários modos de transporte, tirando o melhor partido dos recentes desenvolvimentos no âmbito do novo Regulamento (UE) 2021/782, relativo aos direitos dos passageiros dos serviços ferroviários, e da proposta da Comissão, de 2013, de alteração do Regulamento (UE) n.º 261/2004<sup>8</sup>. Todos os passageiros que beneficiam dos direitos que assistem aos passageiros poderiam beneficiar destas novas medidas.

No que respeita ao reembolso dos passageiros dos transportes aéreos que fizeram a reserva através de um intermediário, o objetivo é assegurar um procedimento de reembolso claro para todos os intervenientes (por exemplo, transportadores, intermediários e passageiros). Cerca de 450 milhões de passageiros por ano que reservam bilhetes através de intermediários poderiam beneficiar destas medidas.

Recentemente, o Parlamento Europeu levantou a questão das dimensões normalizadas das bagagens de mão numa resolução<sup>9</sup>. A proposta da Comissão de 2013 relativa à alteração do Regulamento (UE) n.º 261/2004 já dá resposta a algumas das preocupações do Parlamento Europeu, nomeadamente, a obrigação de as transportadoras aéreas informarem os passageiros sobre a franquia de bagagem aplicável às respetivas reservas. Contudo, os passageiros muitas vezes também se deparam com uma situação confusa no que respeita à bagagem de mão autorizada consoante a companhia aérea e a classe tarifária, devido à proliferação de

---

<sup>6</sup> [Relatório Especial n.º 15/2021 do Tribunal de Contas Europeu: Direitos dos passageiros dos transportes aéreos durante a pandemia de COVID-19: Direitos essenciais não protegidos, apesar dos esforços da Comissão.](#)

<sup>7</sup> Ver proposta de regulamento do Parlamento Europeu e do Conselho relativo aos direitos dos passageiros no contexto de viagens multimodais, COM(2023) 752 final de 29 de novembro de 2023.

<sup>8</sup> Proposta de REGULAMENTO DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO que altera o Regulamento (CE) n.º 261/2004 que estabelece regras comuns para a indemnização e a assistência aos passageiros dos transportes aéreos em caso de recusa de embarque e de cancelamento ou atraso considerável dos voos e o Regulamento (CE) n.º 2027/97 relativo à responsabilidade das transportadoras aéreas no transporte de passageiros e respetiva bagagem [COM(2013)130 final de 13.03.2013].

<sup>9</sup> [https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-9-2023-0344\\_PT.html](https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-9-2023-0344_PT.html).

diferentes dimensões e pesos permitidos pelas diferentes companhias aéreas e para diferentes classes de bilhetes. Deveria existir um pequeno número de tamanhos e pesos comuns para reduzir a confusão, sem deixar de reconhecer a liberdade das transportadoras aéreas para fixarem as tarifas aéreas. As transportadoras aéreas devem colaborar com os fabricantes de aeronaves e os fabricantes de bagagem, conforme necessário, para chegar a acordo sobre estas normas, mas devem também informar sobre a sua adesão às normas do setor em matéria de peso e dimensões da bagagem de mão no contexto das suas normas de qualidade do serviço, sobre as quais também têm de comunicar informações.

Por último, em outros modos de transporte que não o aéreo, os transportadores que exijam que as pessoas com deficiência viajem acompanhadas por um assistente têm de permitir que o assistente viaje gratuitamente. As regras relacionadas com os diferentes modos de transporte destinadas a pôr em prática a acessibilidade estabelecida no artigo 9.º da Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (CNUDPD) devem ser mais harmonizadas e incluir também o transporte aéreo. Se uma transportadora aérea exigir que as pessoas com deficiência viajem acompanhadas por um assistente a fim de cumprir os requisitos legais de segurança da aviação, a transportadora aérea deve ser obrigada a transportar gratuitamente o acompanhante. Trata-se de uma condição prévia importante para que as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida utilizem os transportes aéreos de forma comparável às outras pessoas. Esta é, portanto, uma medida significativa para transpor para o direito da UE as obrigações de acessibilidade estabelecidas na CNUDPD.

De um modo geral, a reforma colmata as lacunas na aplicação e execução dos direitos dos passageiros existentes e não estabelece quaisquer novos direitos dos passageiros enquanto tal, alcançando um equilíbrio entre a proteção dos passageiros e as obrigações dos transportadores e dos gestores de infraestruturas.

Esta iniciativa faz parte do programa de trabalho da Comissão para 2023 no âmbito do anexo II (Iniciativas REFIT), sob o título «Um Novo Impulso para a Democracia Europeia».<sup>10</sup>

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

Na Estratégia de Mobilidade Sustentável e Inteligente, a Comissão comprometeu-se a tomar medidas para assegurar que os direitos dos passageiros da UE sejam mais bem aplicados e mais claros, tanto para os transportadores como para os passageiros, que proporcionem uma assistência e reembolso adequados, nomeadamente em caso de perturbações, e que sejam aplicadas sanções adequadas caso as regras não sejam devidamente respeitadas, bem como a estudar opções e benefícios para levar mais longe um quadro multimodal dos direitos dos passageiros (ação n.º 63). Por conseguinte, a proposta está em conformidade com a política em matéria de direitos dos passageiros.

As alterações propostas relativas à execução têm em conta, em grande medida, as novas regras do novo regulamento ferroviário [Regulamento (UE) 2021/782] e a proposta da Comissão, de 2013, de alteração do Regulamento (UE) n.º 261/2004. Tal permitiria simplificar e harmonizar o quadro regulamentar em benefício dos passageiros europeus.

O novo regulamento relativo aos direitos dos passageiros dos serviços ferroviários introduziu várias novas regras que também poderão ser úteis para a proteção dos passageiros que viajam em outros modos de transporte, como a obrigação de os operadores partilharem informações pertinentes com os organismos nacionais de execução, melhores ferramentas para estes

---

<sup>10</sup> Programa de trabalho da Comissão para 2023 — Uma União firme e unida, COM(2022) 548 final de 18 de outubro de 2022.

organismos e um novo formulário normalizado a nível da UE para a indemnização e o reembolso. As medidas políticas apresentadas na presente proposta complementam, portanto, o novo regulamento relativo aos direitos dos passageiros dos serviços ferroviários.

No que respeita aos direitos dos passageiros dos transportes aéreos, já em 2013, a Comissão apresentou propostas de alteração do Regulamento (CE) n.º 261/2004 para clarificar os direitos dos passageiros e torná-los mais eficazes. Na opinião da Comissão, as regras propostas em 2013 para uma melhor execução dos direitos dos passageiros dos transportes aéreos continuam a ser adequadas à sua finalidade. Este tem sido um dossiê prioritário pendente nos anteriores programas de trabalho anuais e continua a sê-lo em 2024<sup>11</sup>. As três instituições da UE estabeleceram prioridades legislativas comuns para os anos de 2023 e 2024, relativamente às quais pretendem alcançar progressos substanciais, sendo a proposta de 2013 uma das enumeradas na lista<sup>12</sup>.

Neste contexto, as regras propostas para melhorar a execução identificadas na proposta de 2013 relativa ao transporte aéreo (como a possibilidade de a Comissão solicitar aos organismos nacionais de execução que investiguem suspeitas de práticas específicas dos operadores) são igualmente úteis para a proteção dos passageiros que utilizam outros modos de transporte. Propõe-se, por conseguinte, alargar essas regras aos outros modos de transporte. No que respeita aos direitos dos passageiros dos transportes aéreos, as medidas políticas apresentadas na presente proposta complementam, portanto, a proposta legislativa de 2013.

Em 2021, a Comissão publicou três avaliações do quadro regulamentar relativo aos direitos dos passageiros no transporte náutico e em autocarro e aos direitos das pessoas com mobilidade reduzida no transporte aéreo<sup>13</sup>. As três avaliações revelam, nomeadamente, que há margem para melhorias no que respeita à execução destes regulamentos.

Tal como demonstrado por vários inquéritos Eurobarómetro, o desconhecimento, por parte dos passageiros, dos seus direitos e os problemas relacionados com a execução dos mesmos são questões recorrentes. O último inquérito de 2019<sup>14</sup> revela que apenas cerca de um em cada três cidadãos da UE sabe estar protegido por direitos específicos ao utilizar transportes aéreos, ferroviários e náuticos ou o transporte em autocarro na UE (resultado semelhante ao Eurobarómetro de 2014). Por este motivo, a Comissão organiza regularmente campanhas de sensibilização para os direitos dos passageiros e disponibiliza informações na plataforma digital única «Your Europe», bem como numa aplicação sobre os direitos dos passageiros disponível em todas as línguas oficiais da UE.

Também o Tribunal de Contas Europeu (TCE) destaca o desconhecimento por parte dos passageiros e os problemas com a execução dos seus direitos nos seus relatórios de 2018 e 2021, referidos acima.

---

<sup>11</sup> Programa de trabalho da Comissão para 2024 — Concretizar hoje, preparar o amanhã, COM(2023) 638 final de 17 de outubro de 2023, anexo III, p. 27, n.º 109.

<sup>12</sup> Ver o procedimento interinstitucional 2013/0072(COD) [https://oeil.secure.europarl.europa.eu/oeil/popups/ficheprocedure.do?reference=2013/0072\(COD\)&l=en](https://oeil.secure.europarl.europa.eu/oeil/popups/ficheprocedure.do?reference=2013/0072(COD)&l=en) e a lista de prioridades legislativas comuns para 2023 e 2024: <https://oeil.secure.europarl.europa.eu/oeil/popups/thematicnote.do?id=41380&l=en>.

<sup>13</sup> SWD(2021)417, SWD(2021)413 e SWD(2021)415. [https://transport.ec.europa.eu/news-events/news/evaluation-confirms-better-protection-air-ship-and-bus-passengers-thanks-eu-law-2021-12-15\\_pt](https://transport.ec.europa.eu/news-events/news/evaluation-confirms-better-protection-air-ship-and-bus-passengers-thanks-eu-law-2021-12-15_pt).

<sup>14</sup> Inquérito especial do Eurobarómetro de 2019 relativo à opinião dos cidadãos da UE sobre os direitos dos passageiros, <https://europa.eu/eurobarometer/surveys/detail/2200>.

- **Coerência com outras políticas da União**

A proposta tem em conta outros atos legislativos da UE que também estão atualmente a ser revistos ou elaborados, a fim de assegurar a harmonização e a coerência. Entre eles contam-se, em especial, as iniciativas em curso em matéria de proteção dos consumidores — que incluem os regulamentos relativos aos direitos dos passageiros na UE —, as quais são igualmente complementares, mas não se sobrepõem à presente iniciativa.

No que respeita à revisão da Diretiva (UE) 2015/2302 relativa às viagens organizadas e aos serviços de viagem conexos (DVO), as regras relativas às viagens organizadas abrangidas pela diretiva e pela proposta de revisão da mesma<sup>15</sup> 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 vigor sobre os direitos dos passageiros e com a proposta de alteração dessa legislação — 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). No entanto, se um prestador de serviços (transportador) cancelar o serviço, os organizadores, ao abrigo da proposta relativa à DVO, bem como os intermediários que pagaram os bilhetes de transporte por conta própria em nome do passageiro, ao abrigo da presente proposta, têm o direito de receber o reembolso desse prestador de serviços no prazo de sete dias. Os passageiros que reservam um bilhete de avião através de um intermediário serão igualmente reembolsados no prazo de 14 dias, à semelhança dos adquirentes de viagens organizadas. Embora a proposta de diretiva relativa às viagens organizadas abranja igualmente questões como o pré-pagamento e a proteção em caso de insolvência, a proteção dos passageiros em caso de insolvência das transportadoras aéreas e de crises graves será abordada na revisão em curso do Regulamento (CE) n.º 1008/2008 (Regulamento Serviços Aéreos), nomeadamente através de medidas destinadas a melhorar a capacidade financeira e a resiliência das transportadoras aéreas e a prevenir situações de falência ou de crise de liquidez<sup>16</sup>.

A execução da legislação em matéria de defesa do consumidor assenta em dois pilares complementares. Em primeiro lugar, os consumidores podem utilizar instrumentos de execução privada: reparação perante um tribunal ou resolução extrajudicial. Em 2023, a Comissão adotou uma proposta que altera a Diretiva 2013/11/UE (Diretiva sobre a resolução alternativa de litígios de consumo), a fim de reforçar a resolução extrajudicial de litígios<sup>17</sup>, quer individualmente quer em grupo. A presente proposta reforça a resolução alternativa de litígios, uma vez que exige que os organismos nacionais de execução informem os passageiros sobre as possibilidades de resolução alternativa de litígios. Em segundo lugar, os consumidores podem ser protegidos pela execução pública, que é exercida principalmente por autoridades públicas que protegem os interesses coletivos dos consumidores. A execução dos direitos dos passageiros é principalmente assegurada pelos organismos nacionais de execução responsáveis pelos regulamentos da UE relativos aos direitos dos passageiros. O Regulamento

---

<sup>15</sup> 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.

<sup>16</sup> [https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/13255-Revisao-do-Regulamento-Servicos-Aereos\\_pt](https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/13255-Revisao-do-Regulamento-Servicos-Aereos_pt).

<sup>17</sup> Proposta de DIRETIVA DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO que altera a Diretiva 2013/11/UE sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, bem como as Diretivas (UE) 2015/2302, (UE) 2019/2161 e (UE) 2020/1828, COM(2023)649 final, 17.10.2023.

(UE) 2017/2394 (Regulamento Cooperação no Domínio da Defesa do Consumidor) é um instrumento complementar que estabelece um quadro de cooperação que permite às autoridades nacionais de todos os países do Espaço Económico Europeu tratar conjuntamente as violações das regras em matéria de defesa do consumidor (incluindo os direitos dos passageiros) quando o prestador de serviços e o consumidor estão estabelecidos em diferentes países. As medidas baseadas no Regulamento Cooperação no Domínio da Defesa do Consumidor que visam as companhias aéreas e os intermediários demonstraram que o diálogo pode ser um instrumento útil para apoiar a execução dos direitos dos passageiros, mas também que as regras em vigor têm de ser reforçadas, especialmente nos casos em que um intermediário esteve envolvido na compra do bilhete<sup>18</sup>.

A presente proposta é coerente com o Regulamento Delegado (UE) 2017/1926 da Comissão relativo aos serviços de informação de viagens multimodais<sup>19</sup>. 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 Comissão<sup>20</sup>. 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 tempo real aos passageiros sobre perturbações nas viagens quando mudam de modo de transporte. Este aspeto será ainda reforçado pela proposta de alteração da Diretiva STI<sup>21</sup>: a alteração deve assegurar que as aplicações STI no domínio do transporte rodoviário permitam 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 bases de dados de transportes e de mobilidade existentes e futuras<sup>22</sup>.

---

<sup>18</sup> [https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/enforcement-consumer-protection/coordinated-actions/air-travel\\_pt](https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/enforcement-consumer-protection/coordinated-actions/air-travel_pt).

<sup>19</sup> 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).

<sup>20</sup> [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](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).

<sup>21</sup> 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).

<sup>22</sup> 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

## 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. Esta disposição é a base jurídica dos regulamentos relativos aos direitos dos passageiros atualmente em vigor. 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.

- **Subsidiariedade (no caso de competência não exclusiva)**

Antes da adoção dos regulamentos relativos aos direitos dos passageiros, o nível de proteção dos passageiros era bastante limitado. No mercado único, muitos transportadores (não só companhias aéreas, mas também empresas ferroviárias e companhias de transporte marítimo e, cada vez mais, companhias de autocarros) prestam os seus serviços em diferentes Estados-Membros e mesmo fora deles. Por conseguinte, é necessário harmonizar os direitos dos passageiros a nível da UE para assegurar condições de concorrência equitativas para todos os intervenientes na prestação de serviços de transporte [por exemplo, transportadores, gestores de infraestruturas (especialmente relevantes para as pessoas com mobilidade reduzida), intermediários, etc.], que frequentemente são transfronteiriços. A execução eficaz continua a assentar na cooperação entre os Estados-Membros e as atividades de controlo continuam a ser realizadas a nível nacional. No que diz respeito ao reembolso pelos intermediários, o mercado das viagens aéreas na UE é essencialmente transfronteiriço, sendo alguns dos principais intermediários intervenientes no mercado internacional. A ação a nível nacional pode conduzir a distorções do mercado interno e, ao mesmo tempo, os passageiros têm de ser capazes de fazer valer os seus direitos da mesma forma e beneficiar da mesma proteção independentemente do Estado-Membro onde viajam.

As novas medidas relacionadas com a execução permitiriam tornar os direitos existentes mais eficazes ao assegurar que as práticas dos organismos nacionais de execução incentivam os transportadores, os operadores de terminais e os intermediários (especialmente aqueles que nem sempre aplicam as regras em vigor em matéria de direitos dos passageiros de uma forma plenamente conforme) a proporcionarem a melhor proteção aos passageiros, bem como ao eliminar os obstáculos que impedem os cidadãos de exercerem efetivamente os direitos que lhes assistem ao abrigo do direito da UE. Uma aplicação mais eficaz dos direitos dos passageiros incentivará as pessoas a utilizarem mais transportes públicos em vez de automóveis particulares e contribuirá, desta forma, para o Pacto Ecológico. Por último, as novas medidas contribuirão para reforçar a proteção dos passageiros dos transportes aéreos em toda a UE, assegurando que também serão reembolsados se tiverem efetuado reservas através de um intermediário. Por estes motivos, os problemas identificados acima exigem uma ação a nível da UE.

- **Proporcionalidade**

Tal como descrito em pormenor no capítulo 7 da avaliação de impacto que acompanha a presente proposta e no ponto 3 abaixo, nenhuma das duas opções que incidem sobre a questão da execução vai além do necessário para alcançar os objetivos estratégicos globais de assegurar o bom funcionamento do mercado único do transporte de passageiros e de alcançar um elevado nível de proteção dos consumidores quando viajam por um único modo ou

---

européu comum relativo à mobilidade dos dados, não traduzido para português), COM(2023)751 final de 29.11.2023.

quando mudam de modo durante a viagem, permitindo que os transportadores, os intermediários e (de especial interesse para as pessoas com mobilidade reduzida) os operadores de terminais e administrações nacionais apliquem e façam cumprir esses direitos de forma eficiente e eficaz. O mesmo se aplica às opções estratégicas que incidem sobre a questão da falta de clareza das regras de reembolso quando um voo é reservado através de um intermediário.

- **Escolha do instrumento**

Uma vez que se trata de uma proposta de revisão de cinco regulamentos em vigor, o instrumento escolhido é também um regulamento.

### **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**

Em 2020 e 2021, a Comissão realizou avaliações dos regulamentos relativos aos direitos dos passageiros com mobilidade reduzida no transporte aéreo [Regulamento (CE) n.º 1107/2006], dos passageiros no transporte náutico [Regulamento (UE) n.º 1177/2010] e dos passageiros no transporte em autocarro [Regulamento (UE) n.º 181/2011]. As três avaliações põem em evidência o facto de ainda existirem desafios, em especial no que respeita à aplicação destas regras, bem como ao controlo e execução das mesmas. Revelaram que a escala das atividades de controlo do cumprimento varia significativamente entre os Estados-Membros e que, muitas vezes, os organismos nacionais de execução não estão suficientemente conscientes de que os direitos dos passageiros são protegidos e de que forma são protegidos. O número total de queixas apresentadas aos organismos nacionais de execução continua a ser baixo ou muito baixo: cerca de 15 queixas por um milhão de passageiros no caso dos direitos dos passageiros com mobilidade reduzida no transporte aéreo, cerca de uma queixa por um milhão de passageiros no caso dos direitos dos passageiros no transporte náutico e cerca de 1,5 queixas por um milhão de passageiros no caso dos direitos dos passageiros no transporte em autocarro. Porém, fica por saber se tal se deve ao facto de os direitos dos passageiros estarem bem protegidos ou ao facto de os passageiros não apresentarem queixa e, neste caso, por que motivo, nomeadamente por desconhecerem os direitos dos passageiros.

- **Consultas das partes interessadas**

As consultas tinham por objetivo recolher dados qualitativos e quantitativos junto dos grupos de partes interessadas pertinentes e do público em geral.

Os grupos de partes interessadas pertinentes são constituídos por organizações representativas dos consumidores e dos passageiros (incluindo pessoas com deficiência), organismos nacionais de execução e outras autoridades públicas, organismos de resolução alternativa de litígios, transportadores (companhias aéreas, empresas ferroviárias, companhias de transporte em autocarro, armadores) e respetivas associações, operadores de terminais (organismos de gestão dos aeroportos, gestores de estações ferroviárias, operadores de terminais de autocarro, operadores de terminais portuários) e respetivas associações; intermediários (vendedores de bilhetes intermediários, agentes de viagens em linha, organizadores de viagens organizadas) e respetivas associações, companhias de seguros e fundos de proteção em caso de insolvência, sociedades emissoras de cartões de crédito e agências de reclamação.

A Comissão consultou as partes interessadas através de respostas a convites à apreciação, consultas públicas em linha, consultas públicas específicas dos grupos de partes interessadas

pertinentes por meio de questionários em linha, entrevistas, ateliês e reuniões com grupos de peritos dos organismos nacionais de execução<sup>23</sup>.

- **Obtenção e utilização de competências especializadas**

Tribunal de Contas

Relatório especial n.º 30/2018 do Tribunal de Contas Europeu: «Os passageiros da UE dispõem de amplos direitos, mas ainda precisam de lutar por eles» e o Relatório especial n.º 15/2021, relativo aos direitos dos passageiros dos transportes aéreos durante a pandemia de COVID-19, foram tidos em conta. Estas recomendações visam melhorar a coerência, a clareza e a eficácia do quadro da UE em matéria de direitos dos passageiros, bem como reforçar as competências dos organismos nacionais de execução e o mandato da Comissão.

Estudos de avaliação

As três avaliações dos direitos dos passageiros no caso do transporte náutico e em autocarro, bem como das pessoas com mobilidade reduzida no transporte aéreo, publicadas em 2021, também foram úteis enquanto conhecimentos especializados externos.

Outros estudos e inquéritos

Foram igualmente tidos em conta estudos externos sobre o atual nível de proteção dos direitos dos passageiros no transporte aéreo na UE<sup>24</sup> (2020) e sobre os direitos dos passageiros no transporte multimodal<sup>25</sup> (2019), assim como o inquérito Eurobarómetro sobre os direitos dos passageiros realizado em 2019<sup>26</sup>.

Avaliação de impacto

Realizou-se um estudo externo para apoiar a avaliação de impacto.

A proposta de regulamento que altera os Regulamentos (CE) n.º 261/2004, (CE) n.º 1107/2006, (UE) n.º 1177/2010, (UE) n.º 181/2011 e (UE) 2021/782 no que diz respeito à aplicação dos direitos dos passageiros na União é acompanhada de um relatório de avaliação de impacto, que recebeu um parecer positivo com reservas do Comité de Controlo da Regulamentação (CCR) em 7 de julho de 2023. O relatório de avaliação de impacto foi revisto em conformidade com as conclusões e recomendações do Comité. Reforçou-se a análise do problema e a análise dos benefícios, especialmente no que diz respeito aos benefícios esperados para os consumidores. Acrescentou-se uma avaliação mais pormenorizada dos impactos na competitividade dos agentes económicos mais afetados.

---

<sup>23</sup> Para mais informações sobre a consulta das partes interessadas, ver o relatório de síntese no anexo 2 da avaliação de impacto SWD(2023) 386.

<sup>24</sup> [Study on the current level of protection of air passenger rights in the EU \(Estudo sobre o atual nível de proteção dos direitos dos passageiros dos transportes aéreos na UE, não traduzido para português\) – Serviço das Publicações da UE \(europa.eu\).](#)

<sup>25</sup> *Exploratory study on passenger rights in the multimodal context* (não traduzido para português) (junho de 2019):

<https://op.europa.eu/pt/publication-detail/-/publication/f176da6f-d9ca-11e9-9c4e-01aa75ed71a1>.

<sup>26</sup> Inquérito especial do Eurobarómetro de 2019 relativo à opinião dos cidadãos da UE sobre os direitos dos passageiros, <https://europa.eu/eurobarometer/surveys/detail/2200>.

A avaliação de impacto analisou em pormenor opções estratégicas que dão resposta aos dois domínios problemáticos abrangidos pela presente proposta: 1) o facto de os passageiros não beneficiarem plenamente dos seus direitos devido a lacunas na aplicação e execução dos mesmos e 2) regras de reembolso pouco claras quando os voos foram reservados através de um intermediário.

No que respeita à presente proposta, a opção preferida pela avaliação de impacto é uma combinação das opções que apresentam a melhor pontuação para cada domínio problemático, ou seja, a opção estratégica (OE) 1.2, no caso da execução, e a opção 3.2, no caso dos reembolsos.

No que respeita ao domínio da execução, foram ponderadas duas opções estratégicas:

A OE 1.1 visa harmonizar as regras de execução e de tratamento de queixas mediante a introdução, em outros modos de transporte, de medidas existentes no novo Regulamento (UE) 2021/782 relativo aos direitos dos passageiros do transporte ferroviário [medidas a) a d)] ou na proposta da Comissão de 2013 relativa aos direitos dos passageiros no transporte aéreo [medida e)]:

- (a) Os transportadores, os gestores de terminais e os intermediários terão de fornecer os dados pertinentes aos organismos nacionais de execução, a pedido destes. A medida terá um impacto muito positivo na atividade de supervisão realizada pelos organismos nacionais de execução, uma vez que desenvolverá substancialmente os seus conhecimentos sobre os comportamentos das partes interessadas;
- (b) Os transportadores e os organismos gestores de terminais terão de adotar e aplicar normas de qualidade do serviço e comunicar informações sobre a sua aplicação. Os transportadores terão igualmente de informar os passageiros e os organismos nacionais de execução sobre a aplicação dos direitos dos passageiros;
- (c) Mandatar a Comissão para adotar formulários normalizados de pedido de reembolso e indemnização, a fim de facilitar, para os passageiros, a apresentação dos seus pedidos. Estes formulários ajudarão os cidadãos a apresentar um ficheiro completo com todos os dados pertinentes e os operadores serão obrigados a aceitá-los, tendo em mente que os formulários existentes dos operadores ou dos organismos nacionais de execução continuariam a ser válidos;
- (d) Os organismos nacionais de execução terão de informar os passageiros, se necessário, sobre o direito que lhes assiste de procurar reparação individual através de organismos de resolução alternativa de litígios;
- (e) A Comissão pode solicitar que os organismos nacionais de execução efetuem investigações, especialmente nos casos que envolvam vários Estados-Membros, a fim de promover a cooperação aplicável entre os Estados-Membros;

A OE 1.2 consiste em todas as medidas da OE 1.1, a que acrescem duas medidas adicionais:

- (f) Melhorar a informação prestada aos passageiros sobre os direitos que lhes assistem enquanto passageiros, no intuito de os sensibilizar para estes direitos, em especial no momento da reserva e durante perturbações nas viagens;
- (g) Obrigar os organismos nacionais de execução a realizar atividades de controlo do cumprimento com base numa avaliação dos riscos. Os organismos nacionais de execução utilizarão da melhor forma os dados recebidos das partes interessadas e desenvolverão um programa de controlo baseado na avaliação do risco de

incumprimento recorrente das regras em matéria de direitos dos passageiros. Os transportadores e os gestores de terminais assegurarão que os incumprimentos identificados durante as atividades de controlo dos organismos nacionais de execução sejam rapidamente corrigidos.

A opção estratégica preferida para o domínio de execução é a OE 1.2, sendo a opção estratégica que melhor garante que os transportadores e os operadores de terminais cumprem as respetivas obrigações, contribuem para o tratamento eficaz das queixas dos passageiros e garantem da melhor forma que os organismos nacionais de execução fazem cumprir os direitos dos passageiros da forma mais eficaz e eficiente em todos os Estados-Membros. A OE 1.2 gera custos adicionais mais elevados para os transportadores, os operadores de terminais e os organismos nacionais de execução do que a OE 1.1, mas a diferença é marginal (130,7 milhões de EUR, no caso da OE 1.1, em comparação com 138 milhões de EUR, no caso da OE 1.2, expressos em valor atual no período de 2025-2050 em relação ao cenário de referência) e o aumento da eficácia das medidas apresentadas compensa os custos adicionais. A OE 1.2 é a opção mais eficaz, indo mais longe em termos de alinhamento dos esforços de execução em todos os Estados-Membros.

No que respeita aos reembolsos em numerário quando a reserva de bilhetes de avião foi efetuada através de intermediários, foram consideradas três opções na avaliação de impacto: a OE 3.1, segundo a qual o passageiro só pode solicitar o reembolso à transportadora; a OE 3.2, segundo a qual a transportadora pode decidir se o passageiro tem de solicitar o reembolso ao intermediário (desde que o intermediário concorde) ou à transportadora; e a OE 3.3, segundo a qual o passageiro pode optar por solicitar o reembolso ao intermediário ou à transportadora aérea. As OE 3.1 e 3.2 foram consideradas igualmente eficazes em termos de garantia de clareza quanto ao processo de reembolso, uma vez que tanto o intermediário como a transportadora aérea esclareceriam o processo à partida, antes da reserva. Em termos de eficiência, a OE 3.2 obteve a melhor pontuação, implicando os menores custos para todas as partes afetadas, seguida da OE 3.3 e, por último, da OE 3.1. As OE 3.2 e 3.3 foram consideradas igualmente coerentes, em especial por se alinharem com a Diretiva Viagens Organizadas e a revisão em curso da mesma. No que respeita à subsidiariedade e à proporcionalidade, a OE 3.2 obteve uma pontuação muito melhor do que as outras duas. É a única opção que reflete os atuais modelos de distribuição das transportadoras aéreas e é a menos invasiva em termos de práticas de mercado. Por estes motivos, a OE 3.2 foi eleita a opção preferida. Prevê-se que gere custos administrativos para as transportadoras aéreas de 0,07 milhões de EUR e custos administrativos para os intermediários de 57,42 milhões de EUR, assim como poupanças em termos de custos relacionados com os incómodos para os consumidores de 1 679,1 milhões de EUR (todos os valores são expressos em valor atual no período de 2025-2050 em relação ao cenário de referência)<sup>27</sup>.

Prevê-se que a opção preferida tenha impactos muito limitados no emprego e no ambiente. Resultará num reforço da confiança, por parte dos passageiros, na execução dos direitos dos passageiros, nomeadamente quando comprem bilhetes de avião através de um intermediário, o que, por sua vez, contribuirá para a transição para alternativas de transporte mais sustentáveis por parte dos consumidores numa determinada viagem. A opção preferida é coerente com os objetivos ambientais do Pacto Ecológico Europeu e da Lei Europeia em matéria de Clima. Este princípio contribui para o Objetivo de Desenvolvimento Sustentável n.º 13, «Adotar

---

<sup>27</sup> SWD(2023)386.

medidas urgentes para combater as alterações climáticas e os seus impactos». Estima-se que o impacto sobre as PME em termos de custos adicionais seja muito limitado<sup>28</sup>.

- **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 «Um Novo Impulso para a Democracia Europeia».<sup>29</sup> Tem uma importante dimensão REFIT em termos de harmonização dos direitos em todos os modos de transporte. Para os passageiros e os organismos nacionais de execução, o formulário de reclamação harmonizado proposto a nível da UE a que os passageiros podem sempre recorrer (em vez de utilizarem instrumentos de reclamação que variam consoante os operadores) simplificará a vida dos passageiros e, possivelmente, também a dos operadores e dos organismos nacionais de execução. Para os operadores de transportes, ficará mais claro como cumprir os direitos existentes, tornando a aplicação mais eficiente. Para os operadores que aplicam os direitos dos passageiros em plena conformidade, as obrigações adicionais serão cumpridas ao menor custo. Para os operadores cujo incumprimento na aplicação de determinados direitos é recorrente, as novas obrigações incentivarão a mudança. O trabalho dos organismos nacionais de execução tornar-se-á mais eficiente, uma vez que os operadores de transportes terão de partilhar mais dados com eles sobre o cumprimento das regras, permitindo uma abordagem baseada no risco das suas atividades de supervisão.

A iniciativa contém igualmente simplificações para os passageiros que recorrem a intermediários para comprar os bilhetes de avião, uma vez que se esclarece como serão reembolsados (e ainda mais importante: por quem e quando). A existência de prazos claros para os pagamentos de reembolso dos intermediários aos passageiros poupará a estes o incómodo de terem de verificar diferentes condições, nas quais, atualmente, os prazos de pagamento muitas vezes não são estabelecidos. O processo de reembolso será mais eficiente, tanto para as transportadoras aéreas como para os intermediários, uma vez que o processo e os prazos, bem como os canais de informação, serão claros para todas as partes.

As PME afetadas pela iniciativa representam 95 % dos intermediários de transportes aéreos, 85 % dos operadores de autocarros e 99 % dos operadores de transporte náutico de passageiros<sup>30</sup>.

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

Todas as medidas que se inserem no domínio de execução, com exceção de uma, regulam a relação entre os organismos nacionais de execução e os operadores ou entre a Comissão e os organismos nacionais de execução, estando adaptadas ao ambiente digital. A única medida que tem um impacto direto nos cidadãos é a introdução de formulários harmonizados de reembolso e de reclamação. Estes formulários estarão disponíveis em formato físico e digital: espera-se que a maior parte dos cidadãos utilizem o formato digital, mas os cidadãos que não utilizem soluções digitais, seja por que motivo for, não ficarão excluídos.

As medidas previstas em matéria de reembolsos são adequadas tanto para o ambiente físico como para o ambiente digital. Devem ser facultadas aos passageiros as informações de

---

<sup>28</sup> SWD(2023)386.

<sup>29</sup> COM(2022) 548 final, anexo II, propostas REFIT, p. 8, n.º 6.

<sup>30</sup> SWD(2023)386.

contacto em linha, telefónico e postal do organismo ao qual o passageiro deve solicitar o reembolso. Prevê-se que o ponto único de contacto da transportadora aérea ofereça meios de contacto telefónico, postal e em linha. Os intermediários do transporte aéreo e as transportadoras aéreas devem informar os passageiros sobre o processo de reembolso não só nos seus sítios Web, mas também no comprovativo da reserva.

#### 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.

#### Direitos fundamentais

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

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 proteção e segurança) 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 avaliará a execução e a eficácia da presente iniciativa com base nos indicadores de progresso enumerados na avaliação de impacto, como o número de reclamações que os organismos nacionais de execução, os organismos de resolução alternativa de litígios e os

Centros Europeus do Consumidor recebem, o número e o tipo de atividades de controlo que os organismos nacionais de execução realizam e o número de sanções que impõem aos operadores<sup>31</sup>. Além disso, os inquéritos Eurobarómetro servirão de indicador para medir o conhecimento dos passageiros sobre os seus direitos e a sua satisfação com a forma como os operadores de transportes cumprem os direitos dos passageiros da UE. As informações comunicadas pelos transportadores sobre a aplicação das suas normas de qualidade do serviço serão também um instrumento útil para avaliar a intervenção. No que respeita aos reembolsos quando o bilhete de avião foi reservado através de um intermediário, o número de pedidos de informações e de reclamações dos passageiros apresentados aos organismos nacionais de execução sobre o facto de serem remetidos, ora para as transportadoras, ora para os intermediários, e as reclamações apresentadas aos organismos nacionais de execução relativas a intermediários (que deverão aumentar, uma vez que, atualmente, os organismos nacionais de execução não abrangem os intermediários), que os organismos nacionais de execução comunicam à Comissão, serão indicadores importantes.

Na sua Comunicação intitulada «Competitividade da UE a longo prazo: visão além de 2030»<sup>32</sup>, 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 as transportadoras aéreas e os transportadores náuticos e por autocarro<sup>33</sup> de publicarem, 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, pontualidade, 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, tendo a frequência dos relatórios (apenas de dois em dois anos) sido escolhida para manter baixos os custos de execução destas medidas. 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 escolher com base na qualidade do desempenho e poderão também incentivar a concorrência entre transportadores com base na qualidade do desempenho.

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

A proposta terá um impacto limitado na estrutura dos cinco regulamentos alterados. Complementará o quadro regulamentar existente acrescentando às regras em vigor baseadas no transporte modal um conjunto de requisitos abrangentes. O novo regulamento estruturar-se-á em torno dos artigos descritos abaixo.

#### Considerandos

Os considerandos centrar-se-ão no contributo dos direitos dos passageiros para a política comum de transportes, a política de defesa do consumidor e os objetivos da Estratégia de Mobilidade Sustentável e Inteligente. Destacam igualmente os problemas e os objetivos abordados na proposta, bem como a fundamentação das medidas propostas.

---

<sup>31</sup> SWD(2023)386.

<sup>32</sup> COM(2023)168 final.

<sup>33</sup> As empresas ferroviárias já têm esta obrigação por força do artigo 29.º do Regulamento (UE) 2021/782 relativo aos direitos e obrigações dos passageiros dos serviços ferroviários.

Artigo 1.º: alterações do Regulamento (CE) n.º 261/2004 (relativo aos direitos dos passageiros dos transportes aéreos)

O artigo contém definições dos novos elementos do regulamento alterado e disposições específicas para os novos requisitos: reembolso quando o bilhete foi reservado através de um intermediário; melhoria da informação prestada aos passageiros sobre os seus direitos no momento da reserva e durante perturbações na viagem; normas de qualidade do serviço, formulário comum para os pedidos de reembolso e indemnização, abordagem baseada no risco para o controlo do cumprimento, partilha de informações com organismos nacionais de execução e prestação de informações sobre a resolução alternativa de litígios (RAL) pelos organismos nacionais de execução.

Artigo 2.º: alterações do Regulamento (CE) n.º 1107/2006 (relativo aos direitos das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida no transporte aéreo)

Após as definições dos novos elementos do regulamento alterado, o artigo contém as disposições específicas para os novos requisitos: normas de qualidade do serviço, formulário comum para os pedidos de reembolso e indemnização, abordagem baseada no risco para o controlo do cumprimento, partilha de informações com organismos nacionais de execução, prestação de informações sobre RAL pelos organismos nacionais de execução, cooperação entre os Estados-Membros, a Comissão e o Comité dos Direitos dos Passageiros.

Artigo 3.º: alterações do Regulamento (UE) n.º 1177/2010 (relativo aos direitos dos passageiros do transporte náutico)

Após as definições dos novos elementos, o artigo contém as disposições específicas para os novos requisitos que alteram o regulamento: formulário comum para os pedidos de reembolso e indemnização, melhoria das informações prestadas aos passageiros sobre os seus direitos no momento da reserva e durante perturbações na viagem; normas de qualidade do serviço, abordagem baseada no risco para o controlo do cumprimento, partilha de informações com organismos nacionais de execução, prestação de informações sobre RAL pelos organismos nacionais de execução, cooperação entre os Estados-Membros, a Comissão e o Comité dos Direitos dos Passageiros.

Artigo 4.º: alterações do Regulamento (UE) n.º 181/2011 (relativo aos direitos dos passageiros no transporte de autocarro)

Após as definições dos novos elementos do regulamento alterado, o artigo contém as disposições específicas para os novos requisitos: formulário comum para os pedidos de reembolso e indemnização, melhoria das informações prestadas aos passageiros sobre os seus direitos no momento da reserva e durante perturbações na viagem; normas de qualidade do serviço, abordagem baseada no risco para o controlo do cumprimento dos direitos dos passageiros, partilha de informações com organismos nacionais de execução, prestação de informações sobre RAL pelos organismos nacionais de execução, cooperação entre os Estados-Membros, a Comissão e o Comité dos Direitos dos Passageiros.

Artigo 5.º: alterações do Regulamento (UE) 2021/782 (relativo aos direitos dos passageiros dos transportes ferroviários)

O artigo contém definições dos novos elementos do regulamento alterado e as disposições específicas para os novos requisitos: meios de comunicação com os passageiros, abordagem baseada no risco para o controlo do cumprimento dos direitos dos passageiros e cooperação entre os Estados-Membros e a Comissão.

O artigo 6.º contém as disposições comuns do regulamento no que diz respeito à entrada em vigor.

Por último, os anexos do regulamento contêm especificações pormenorizadas relativas às normas de qualidade do serviço em todos os modos de transporte, com exceção do transporte ferroviário.

Proposta de

## **REGULAMENTO DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO**

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

(Texto relevante para efeitos do EEE)

O PARLAMENTO EUROPEU E O CONSELHO DA UNIÃO EUROPEIA,

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

Tendo em conta a proposta da Comissão Europeia,

Após transmissão do projeto de ato legislativo aos Parlamentos nacionais,

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

Tendo em conta o parecer do Comité das Regiões<sup>2</sup>,

Deliberando de acordo com o processo legislativo ordinário,

Considerando o seguinte:

- (1) Devem ser introduzidas várias alterações no Regulamento (CE) n.º 261/2004<sup>3</sup>, no Regulamento (CE) n.º 1107/2006<sup>4</sup>, no Regulamento (UE) n.º 1177/2010<sup>5</sup>, no Regulamento (UE) n.º 181/2011<sup>6</sup> e no Regulamento (UE) 2021/782<sup>7</sup> do Parlamento Europeu e do Conselho, a fim de assegurar uma proteção eficaz dos direitos dos

---

<sup>1</sup> JO C , , p. .

<sup>2</sup> JO C , , p. .

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

<sup>4</sup> Regulamento (CE) n.º 1107/2006 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 5 de julho de 2006, relativo aos direitos das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida no transporte aéreo (JO L 204 de 26.7.2006, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj>.)

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

<sup>6</sup> Regulamento (UE) n.º 181/2011 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de fevereiro de 2011, respeitante aos direitos dos passageiros no transporte de autocarro e que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 (JO L 55 de 28.1.2011, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/181/oj>.)

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

passageiros na União no transporte aéreo, ferroviário, marítimo e por vias navegáveis interiores e no transporte de autocarro.

- (2) A existência de direitos efetivos dos passageiros deverá incentivar um aumento das viagens em transportes públicos, objetivo definido pela Estratégia de Mobilidade Sustentável e Inteligente, adotada pela Comissão em dezembro de 2020.
- (3) A Comissão concluiu, nas avaliações exaustivas do Regulamento (CE) n.º 1107/2006, do Regulamento (UE) n.º 1177/2010 e do Regulamento (UE) n.º 181/2011 que realizou entre 2019 e 2020, que a eficácia da legislação da União em matéria de direitos dos passageiros fica comprometida pelo desconhecimento, por parte dos passageiros, dos direitos que lhes assistem e das disposições em vigor sobre o seu exercício. Além disso, estas avaliações concluíram igualmente que os passageiros, incluindo as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida, não beneficiam plenamente dos seus direitos devido, por um lado, a lacunas na aplicação dos mesmos por parte dos transportadores, organismos de gestão dos aeroportos, gestores de estações, operadores de terminais portuários, organismos gestores de terminais de autocarros e intermediários e, por outro, a lacunas na execução dos direitos pelas autoridades nacionais de execução<sup>8</sup>.
- (4) A simplificação, a coerência e a harmonização das regras do Regulamento (CE) n.º 261/2004, do Regulamento (CE) n.º 1107/2006, do Regulamento (UE) n.º 1177/2010 e do Regulamento (UE) n.º 181/2011 são necessárias, especialmente no que respeita às regras relativas à informação prestada aos passageiros sobre os seus direitos antes e durante a viagem, à execução dos direitos dos passageiros e ao tratamento das queixas dos passageiros. As regras em vigor nesses regulamentos devem ser alteradas para complementar as do Regulamento (UE) 2021/782 do Parlamento Europeu e do Conselho<sup>9</sup>, recentemente adotado, no que diz respeito aos formulários de pedido de reembolso e indemnização, às normas de qualidade do serviço, à obrigação de os transportadores partilharem informações com os organismos nacionais de execução e às informações prestadas aos passageiros pelos organismos nacionais de execução sobre a resolução alternativa de litígios.
- (5) Atualmente, no que respeita aos bilhetes de avião reservados através de um intermediário, o processo de reembolso não é claro, pelo que deve ser clarificado. Os intermediários participam no processo de reembolso de duas formas diferentes: transmitiram as informações de pagamento (cartão de crédito) do passageiro diretamente à transportadora [intermediário *pass-through* («de passagem»)] e a transportadora aérea inverte o fluxo de pagamento inicial para que o reembolso seja depositado diretamente na conta do passageiro. Alternativamente, o intermediário pagou à transportadora aérea por conta própria [intermediário *merchant of record* («comerciante de registo»)] e, quando a transportadora aérea inverte o fluxo de pagamento, o reembolso é depositado na conta do intermediário. Em seguida, o intermediário transfere o pagamento do reembolso final para o passageiro. Frequentemente, os passageiros desconhecem o processo de reembolso escolhido pelo intermediário. O intermediário e a transportadora aérea devem informar o passageiro sobre o processo de reembolso. Em especial, a transportadora aérea deve indicar

---

<sup>8</sup> SWD(2021)417, SWD(2021)413 e SWD(2021)415.

<sup>9</sup> Regulamento (UE) 2021/782 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 29 de abril de 2021, relativo aos direitos e obrigações dos passageiros dos serviços ferroviários (reformulação) (JO L 172 de 17.5.2021, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

publicamente se coopera com intermediários para o tratamento dos reembolsos e, em caso afirmativo, com quem.

- (6) É prática generalizada do setor da aviação tratar o pagamento do reembolso através do intermediário que efetuou o pagamento à transportadora aérea por conta própria (intermediário *merchant of record*). É, portanto, conveniente prever esta possibilidade para a transportadora aérea.
- (7) Se a transportadora aérea tratar os reembolsos através deste tipo de intermediário, o prazo de pagamento ao passageiro deve ser alargado para, no máximo, 14 dias, a fim de ter em conta as duas etapas do processo de reembolso. Por conseguinte, a transportadora aérea deve transferir o pagamento do reembolso para o intermediário no prazo máximo de sete dias e o intermediário deve transferi-lo para o passageiro num prazo de sete dias suplementares. Porém, se o passageiro não for reembolsado no prazo máximo de 14 dias, o passageiro deve ter direito a receber o reembolso diretamente da transportadora aérea operadora.
- (8) O Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho<sup>10</sup> é aplicável ao tratamento de dados pessoais efetuado pelas transportadoras aéreas e pelos intermediários. Qualquer tratamento de dados pessoais deve, em especial, ser efetuado em conformidade com os requisitos estabelecidos no artigo 5.º, n.º 1, e no artigo 6.º, n.º 1, do Regulamento (UE) 2016/679. Importa referir que as obrigações de prestar 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.
- (9) Quando o passageiro adquire um bilhete a um intermediário, a transportadora aérea deve poder contactar o passageiro diretamente, se necessário, a fim de assegurar que o passageiro recebe as informações de viagem pertinentes e a transportadora aérea cumpre as obrigações que lhe incumbem por força do presente regulamento e do direito da União aplicável no que respeita à proteção e segurança da aviação e à transportadora aérea operadora nos termos do Regulamento (CE) n.º 2111/2005<sup>11</sup>. A transportadora pode utilizar essas informações de contacto exclusivamente para efeitos do cumprimento destas obrigações, não devendo tratar as informações de contacto dos passageiros para quaisquer outras finalidades. Estes dados pessoais devem ser apagados no prazo de 72 horas após a conclusão do contrato de transporte, a menos que se justifique uma conservação ulterior dos dados pessoais para cumprir as obrigações relativas ao direito do passageiro ao reencaminhamento, ao reembolso ou à indemnização.
- (10) Uma abordagem baseada no risco para o controlo do cumprimento dos direitos dos passageiros que se baseie não só nas queixas recebidas, mas também em atividades de controlo do cumprimento, como inspeções, deverá assegurar que os organismos nacionais de execução tenham uma melhor capacidade para detetar e corrigir o

---

<sup>10</sup> Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados e que revoga a Diretiva 95/46/CE (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados) (Texto relevante para efeitos do EEE) (JO L 119 de 4.5.2016, p. 1).

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

incumprimento das regras em vigor por parte dos transportadores e dos gestores de terminais.

- (11) A prestação de informações aos passageiros sobre os seus direitos antes e durante a viagem deverá conduzir a um maior conhecimento. Essas informações devem ser concisas e disponibilizadas de forma fácil, bem visível e direta. Devem ser facultadas de forma clara e compreensível e, tanto quanto possível, por meios eletrónicos.
- (12) Os organismos nacionais de execução devem cooperar entre si para assegurar uma interpretação e aplicação harmonizadas dos regulamentos em causa. A existência de um fluxo regular de informações dos transportadores, gestores de terminais e intermediários para os organismos nacionais de execução sobre todos os aspetos relacionados com a aplicação dos regulamentos em causa deverá permitir que os organismos nacionais de execução desempenhem melhor o seu papel de controlo.
- (13) Os transportadores e os gestores de terminais devem definir, gerir e controlar as normas de qualidade do serviço para todos os serviços de transporte de passageiros, refletindo as características operacionais de cada modo. As normas de qualidade do serviço devem referir-se, nomeadamente, a atrasos, cancelamentos, assistência a pessoas com deficiência e pessoas com mobilidade reduzida, mecanismos de tratamento de reclamações, satisfação dos clientes e limpeza. As transportadoras deverão também divulgar ao público informações sobre as suas normas de qualidade do serviço.
- (14) No que diz respeito aos direitos dos passageiros dos transportes aéreos, as transportadoras aéreas devem esforçar-se por estabelecer normas setoriais sobre o peso e as dimensões da bagagem de mão, a fim de limitar a atual proliferação de diferentes práticas e melhorar a experiência de viagem dos passageiros, bem como comunicar a sua adesão a essas normas no âmbito dos seus sistemas de gestão da qualidade do serviço. A publicação, por parte das transportadoras, de relatórios de aplicação das suas normas de qualidade deverá permitir aos utilizadores comparar e fazer escolhas informadas, incentivar a concorrência com base na qualidade dos serviços e facilitar o controlo e execução uniformes por parte dos organismos nacionais de execução.
- (15) A fim de tornar mais fácil aos passageiros a apresentação dos pedidos de reembolso ou de indemnização nos termos dos regulamentos em causa, deverão ser estabelecidos formulários que sejam válidos em toda a União para tais pedidos. Os passageiros deverão ter a possibilidade de apresentar os pedidos através de formulários desse tipo.
- (16) Os passageiros que procuram obter reparação individual devem ser informados sobre as possibilidades de apresentar queixa junto de organismos de resolução alternativa de litígios sobre alegadas infrações aos regulamentos em causa. Os organismos nacionais de execução estão em melhor posição para o efeito.
- (17) À luz do artigo 9.º da 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 aéreo comparáveis às de outros cidadãos, se uma transportadora aérea, os seus agentes ou um operador turístico exigirem que uma pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida seja acompanhada por outra pessoa capaz de prestar a assistência exigida pelos requisitos de segurança aplicáveis estabelecidos pelo direito internacional, da União ou nacional ou pelas autoridades competentes, o acompanhante deve viajar gratuitamente. É ainda necessário alinhar esta obrigação com os direitos existentes nos modos de transporte ferroviário, rodoviário e náutico na União. Além disso, se forem prestadas

informações às pessoas com deficiência e com mobilidade reduzida em formatos acessíveis, essas informações devem ser prestadas em conformidade com a legislação aplicável, como os requisitos de acessibilidade estabelecidos no anexo I da Diretiva (UE) 2019/882<sup>12</sup>.

- (18) Atendendo a que o objetivo do presente regulamento, a saber, garantir a execução eficaz dos direitos dos passageiros do transporte aéreo, ferroviário, de autocarro e náutico, não pode ser suficientemente alcançado pelos Estados-Membros, mas pode, face à necessidade de o mercado único dispor das mesmas regras, ser mais bem alcançado ao nível da União, a União pode tomar medidas em conformidade com o princípio da subsidiariedade consagrado no artigo 5.º do Tratado da União Europeia. Em conformidade com o princípio da proporcionalidade consagrado no mesmo artigo, o presente regulamento não excede o necessário para atingir aqueles objetivos.
- (19) A fim de assegurar condições uniformes para a execução do presente regulamento, deverão ser atribuídas competências de execução à Comissão. Essas competências deverão ser exercidas nos termos do Regulamento (UE) n.º 182/2011 do Parlamento Europeu e do Conselho<sup>13</sup>. Deve aplicar-se o procedimento de exame na adoção dos formulários comuns para os pedidos de reembolso e de indemnização.
- (20) O presente regulamento respeita os direitos fundamentais e observa os princípios reconhecidos na Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia, nomeadamente os artigos 21.º, 26.º, 38.º e 47.º, relativos, respetivamente, à proibição de qualquer forma de discriminação, à integração das pessoas com deficiência, a assegurar um elevado nível de defesa dos consumidores e ao direito à ação e a um tribunal imparcial,
- (21) A Autoridade Europeia para a Proteção de Dados foi consultada nos termos do artigo 42.º, n.º 1, do Regulamento (UE) 2018/1725 do Parlamento Europeu e do Conselho<sup>(14)</sup> e emitiu parecer em ...,

ADOTARAM O PRESENTE REGULAMENTO:

#### *Artigo 1.º*

#### **Alterações do Regulamento (CE) n.º 261/2004**

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

- (1) Ao artigo 2.º é aditada a seguinte definição:
- «z) “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.»;
- (2) É inserido o artigo 8.º-A, com a seguinte redação:

<sup>12</sup> Diretiva (UE) 2019/882 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 17 de abril de 2019, relativa aos requisitos de acessibilidade dos produtos e serviços (JO L 151 de 7.6.2019, p. 70), ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj>.

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

<sup>14</sup> Regulamento (UE) 2018/1725 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro de 2018, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais pelas instituições e pelos órgãos e organismos da União e à livre circulação desses dados, e que revoga o Regulamento (CE) n.º 45/2001 e a Decisão n.º 1245/2002/CE (JO L 295 de 21.11.2018, p. 39).

«Artigo 8.º-A

**Reembolso quando o bilhete foi reservado através de um intermediário**

1. Se o passageiro tiver comprado um bilhete através de um intermediário, a transportadora aérea operadora pode efetuar o reembolso a que se refere o artigo 8.º, n.º 1, alínea a), através desse intermediário, nos termos do presente artigo.
2. O intermediário e a transportadora aérea 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. A transportadora aérea deve declarar publicamente, de forma clara, compreensível e facilmente acessível, se concorda em proceder aos reembolsos através de intermediários e com que intermediários aceita fazê-lo.
5. Em caso de reembolso através de intermediários que tenham pago à transportadora aérea bilhetes a partir das suas próprias contas, aplicam-se as seguintes regras:
  - a) A transportadora aérea deve reembolsar o intermediário no prazo de sete dias, numa transação pelo mesmo método de pagamento utilizado no momento da reserva e associando o pagamento à referência da reserva original. O prazo de sete dias tem início na data em que o passageiro tiver optado pelo reembolso nos termos do artigo 8.º, n.º 1, alínea a), primeiro travessão. O intermediário deve reembolsar o passageiro através do método de pagamento original, o mais tardar no prazo de sete dias, e informar desse facto o passageiro e a transportadora aérea;
  - b) Se o passageiro não receber o reembolso no prazo de 14 dias a contar da data em que tiver optado pelo reembolso nos termos do artigo 8.º, n.º 1, alínea a), primeiro travessão, a transportadora aérea operadora deve contactar o passageiro, o mais tardar, no dia seguinte ao termo do prazo de 14 dias, a fim de receber os dados de pagamento para o reembolso. Após a receção destes dados de pagamento, a transportadora aérea operadora deve reembolsar o passageiro no prazo de sete dias e informar desse facto o passageiro e o intermediário.
6. O presente artigo não afeta as obrigações das transportadoras aéreas operadoras por força da Diretiva (UE) 2015/2302.»;

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

«Artigo 14.º-A

**Comunicação de informações**

1. As informações destinadas aos passageiros abrangidas pelo presente regulamento também devem ser prestadas por meios eletrónicos, sempre que tal seja tecnicamente possível. Caso sejam prestadas informações por esses meios, as transportadoras aéreas e os intermediários devem assegurar que o passageiro possa conservar toda a correspondência escrita, incluindo a data e a hora dessa correspondência, num suporte duradouro. Todos os meios de comunicação devem permitir ao passageiro estabelecer um contacto rápido e uma comunicação eficaz com eles.

2. Se o passageiro não adquirir um bilhete diretamente junto da transportadora aérea, mas sim através de um intermediário, este último deve fornecer os dados de contacto do passageiro e os dados da reserva à transportadora aérea. A transportadora aérea só pode utilizar esses dados de contacto na medida do necessário para cumprir as obrigações em matéria de informação, prestação de cuidados, reembolso, reencaminhamento e indemnização que lhe incumbem por força do presente regulamento, bem como para cumprir as obrigações que lhe incumbem por força do direito da União aplicável em matéria de proteção e segurança da aviação e para prestar informações aos passageiros sobre a transportadora aérea operadora em conformidade com as obrigações que lhe incumbem por força do capítulo III do Regulamento (CE) n.º 2111/2005.

3. A transportadora deve apagar os dados de contacto no prazo de 72 horas após a conclusão do contrato de transporte, a menos que se justifique uma conservação ulterior dos dados de contacto para cumprir as obrigações relativas ao direito do passageiro ao reencaminhamento, ao reembolso ou à indemnização.

4. Caso um intermediário adquira um bilhete em nome de um passageiro, o intermediário deve informar a transportadora aérea, no momento da reserva, do facto de ter reservado o bilhete enquanto intermediário. Deve fornecer à transportadora aérea os seus próprios dados de contacto postal e eletrónico. Se solicitar a receção das informações que o passageiro recebe da transportadora aérea para cumprir as obrigações que lhe incumbem por força do n.º 2, o intermediário deve informar desse facto a transportadora aérea e esta deve fornecer as informações previstas no n.º 2 simultaneamente ao intermediário e ao passageiro.

5. A transportadora aérea deve prever a possibilidade de o intermediário transmitir e solicitar as informações previstas nos n.ºs 2 e 4 no âmbito do processo de reserva.»;

(4) É inserido o seguinte artigo 15.º-A:

«Artigo 15.º-A:

#### **Normas de qualidade do serviço**

1. As transportadoras aéreas devem estabelecer normas de qualidade do serviço e ter 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. As transportadoras aéreas devem controlar o seu próprio desempenho à luz das normas de qualidade do serviço. Devem publicar um relatório sobre o seu desempenho em matéria de qualidade do serviço no seu sítio Web até [dois anos após a data em que o regulamento se tornar aplicável] e, posteriormente, de dois em dois anos. O relatório não pode conter dados pessoais.

3. Os organismos de gestão dos aeroportos localizados num Estado-Membro devem estabelecer normas de qualidade de serviço com base nos elementos relevantes enumerados no anexo II. Devem controlar o seu desempenho nos termos das referidas normas e facultam acesso à informação referente ao seu desempenho às autoridades públicas nacionais, a pedido destas.»;

(5) É inserido o seguinte artigo 16.º-AA:

«Artigo 16.º-AA

## **Formulário comum para os pedidos de reembolso e de indemnização**

1. A Comissão adota um ato de execução que estabeleça um formulário comum para a apresentação de pedidos de indemnização e reembolso ao abrigo dos artigos 7.º e 8.º. Esse formulário comum deve ser concebido em formato acessível a pessoas com deficiência e a pessoas com mobilidade reduzida. O referido ato de execução é adotado pelo procedimento de exame a que se refere o artigo 38.º, n.º 2, do Regulamento (UE) 2021/782 do Parlamento Europeu e do Conselho <sup>15</sup>.

2. Os passageiros têm o direito de apresentar os seus pedidos utilizando o formulário comum a que se refere o n.º 1. As transportadoras aéreas operadoras e os intermediários não podem rejeitar um pedido unicamente com fundamento no facto de o passageiro não ter utilizado esse formulário. Se o pedido não for suficientemente preciso, a transportadora solicita ao passageiro que o clarifique e presta-lhe a assistência necessária para o efeito.

3. As transportadoras aéreas e os intermediários devem fornecer informações no seu sítio Web, como um endereço de correio eletrónico para o qual os pedidos referidos no n.º 1 podem ser enviados por meios eletrónicos. Este requisito não se aplica se existirem outros meios eletrónicos de comunicação que permitam aos passageiros solicitar o reembolso ou a indemnização, como um formulário num sítio Web ou 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 16.º, n.º 1, e o artigo 16.º-A, n.º 3, devem garantir o acesso dos passageiros ao formulário comum.»;

(6) São inseridos os seguintes artigos 16.º-BA, 16.º-BB e 16.º-BC:

*«Artigo 16.º-BA*

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

1. Os organismos nacionais de execução devem elaborar um programa de controlo do cumprimento para controlar o cumprimento das obrigações estabelecidas no presente regulamento, por parte das transportadoras aéreas, dos organismos de gestão dos aeroportos e dos intermediários, com base numa avaliação dos riscos. 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 dos riscos deve basear-se numa avaliação factual que tenha em conta as queixas apresentadas pelos passageiros a esses organismos, se disponíveis, bem como as conclusões das atividades de controlo realizadas por esses organismos, as informações referidas no artigo 16.º-BB, n.ºs 1 e 3, e outras fontes de informação

---

<sup>15</sup> Regulamento (UE) 2021/782 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 29 de abril de 2021, relativo aos direitos e obrigações dos passageiros dos serviços ferroviários (reformulação) (JO L 172 de 17.5.2021, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

relativas à aplicação do presente regulamento no território do respetivo Estado-Membro.

3. A avaliação dos riscos 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 dos incumprimentos por parte das transportadoras aéreas, dos organismos de gestão dos aeroportos e dos intermediários identificados durante as atividades de controlo. Devem exigir que as transportadoras apresentem um plano de ação para corrigir o 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.

#### *Artigo 16.º-BB*

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

1. As transportadoras devem fornecer os documentos e informações pertinentes 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 aplicação 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 queixas, caso este seja uma entidade distinta.

#### *Artigo 16.º-BC*

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

O organismo nacional de execução ao qual o passageiro apresenta queixa, ou qualquer outro organismo designado por um Estado-Membro para o efeito, deve informar o autor da queixa do seu direito de recorrer a organismos de resolução alternativa de litígios para obter reparação individual.»;

(7) O anexo I do presente regulamento é aditado como anexo II.

#### *Artigo 2.º*

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

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

(1) Ao artigo 4.º, n.º 2, é aditado o seguinte período:

«As transportadoras aéreas, os seus agentes ou um operador turístico devem garantir que o acompanhante viaja gratuitamente e, sempre que possível, se senta ao lado da pessoa com deficiência ou da pessoa com mobilidade reduzida.»;

- (2) É inserido o seguinte artigo 10.º-A:

«Artigo 10.º-A

**Normas de qualidade do serviço para as transportadoras aéreas**

1. As transportadoras aéreas devem estabelecer normas de qualidade do serviço e ter 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 III.

2. As transportadoras aéreas devem controlar o seu próprio desempenho à luz das normas de qualidade do serviço. Devem publicar um relatório sobre o seu desempenho em matéria de qualidade do serviço no seu sítio Web até [dois anos após a data em que o regulamento se tornar aplicável] e, posteriormente, de dois em dois anos. O relatório não pode conter dados pessoais.»

- (3) São aditados os seguintes artigos 14.º-A a 14.º-D:

«Artigo 14.º-A

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

1. Os organismos nacionais de execução a que se refere o artigo 14.º, n.º 1, devem elaborar um programa de controlo do cumprimento das obrigações estabelecidas no presente regulamento, por parte das transportadoras aéreas, dos organismos de gestão dos aeroportos e dos operadores turísticos, com base numa avaliação dos riscos. 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 dos riscos deve basear-se numa avaliação factual que tenha em conta as reclamações apresentadas pelos passageiros a esses organismos, se disponíveis, bem como as conclusões das atividades de controlo realizadas por esses organismos, as informações referidas no artigo 10.º-A e no artigo 14.º-B, n.ºs 1 e 3, e outras fontes de informação relativas à aplicação do presente regulamento no território do respetivo Estado-Membro.

3. A avaliação dos riscos 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 dos incumprimentos por parte das transportadoras aéreas, dos organismos de gestão dos aeroportos e dos operadores turísticos identificados durante as atividades de controlo. Devem exigir que as transportadoras aéreas, os organismos de gestão dos aeroportos

e os operadores turísticos apresentem um plano de ação para corrigir o 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.

#### *Artigo 14.º-B*

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

1. As transportadoras aéreas, os organismos de gestão dos aeroportos e os operadores turísticos devem fornecer os documentos e informações pertinentes 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, o organismo designado nos termos do artigo 14.º, n.º 1, deve ter em conta as informações que lhe forem facultadas pelo organismo designado para tratar as reclamações, caso este seja uma entidade distinta.

#### *Artigo 14.º-C*

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

O organismo nacional de execução ao qual o passageiro apresenta uma reclamação, ou qualquer outro organismo designado por um Estado-Membro para o efeito nos termos do artigo 15.º, n.º 2, deve informar o autor da reclamação do seu direito de recorrer a organismos de resolução alternativa de litígios para obter reparação individual.

#### *Artigo 14.º-D*

##### **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 uma ou mais transportadoras aéreas, organismos de gestão dos aeroportos e operadores turísticos e comunicar as suas conclusões à Comissão no prazo de quatro meses a contar da data do pedido.»;

(4) É inserido o seguinte artigo 16.º-A:

«Artigo 16.º-A:

##### **Comité para os direitos dos passageiros**

1. A Comissão é assistida pelo comité a que se refere o artigo 38.º do Regulamento (UE) 2021/782 do Parlamento Europeu e do Conselho <sup>16</sup>.
  2. Caso se remeta para o presente número, aplica-se o artigo 5.º do Regulamento (UE) n.º 182/2011.»;
- (5) O anexo II do presente regulamento é aditado como anexo III.

### *Artigo 3.º*

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

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

- (1) O artigo 16.º é alterado do seguinte modo:
  - (a) O n.º 1 passa a ter a seguinte redação:

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

«4. As informações exigidas nos termos dos n.ºs 1 e 2 devem ser fornecidas por meios eletrónicos a todos os passageiros, no prazo estabelecido no n.º 1, se tal tiver sido aceite pelo passageiro e este tiver fornecido os dados de contacto necessários ao transportador ou, se for caso disso, ao operador de terminal, ao adquirir o bilhete.»;
- (2) É inserido o seguinte artigo 19.º-A:

#### *«Artigo 19.-A*

#### **Formulário comum para os pedidos de reembolso e de indemnização**

1. A Comissão adota um ato de execução que estabeleça um formulário comum para a apresentação de pedidos reembolso e de indemnização ao abrigo dos artigos 18.º e 19.º. Esse formulário comum deve ser concebido em formato acessível a pessoas com deficiência e a pessoas com mobilidade reduzida. O ato de execução é adotado pelo procedimento de exame a que se refere o artigo 38.º, n.º 2, do Regulamento (UE) 2021/782.<sup>17</sup>
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 não podem rejeitar um pedido de reembolso ou de indemnização unicamente com fundamento no facto de o

<sup>16</sup> Regulamento (UE) 2021/782 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 29 de abril de 2021, relativo aos direitos e obrigações dos passageiros dos serviços ferroviários (reformulação) (JO L 172 de 17.5.2021, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

<sup>17</sup> Regulamento (UE) 2021/782 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 29 de abril de 2021, relativo aos direitos e obrigações dos passageiros dos serviços ferroviários (reformulação) (JO L 172 de 17.5.2021, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

passageiro não ter utilizado esse formulário. Se o pedido não for suficientemente preciso, os transportadores solicitam ao passageiro que o clarifique e prestam-lhe a assistência necessária para o efeito.

3. Os transportadores devem disponibilizar aos passageiros meios eletrónicos no seu sítio Web, como um endereço de correio eletrónico, para os quais os pedidos referidos no n.º 1 podem ser enviados. Este requisito não se aplica se existirem outros meios eletrónicos de comunicação que permitam aos passageiros solicitar o reembolso ou a indemnização, como um formulário num sítio Web ou aplicações móveis, desde que esses meios ofereçam a escolha e as informações indicadas no formulário comum e estejam 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 25.º, n.ºs 1 e 3, devem garantir o acesso dos passageiros ao formulário comum.»;

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

(a) O n.º 1 é alterado do seguinte modo:

i) é aditado o seguinte período antes do primeiro período:

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

ii) o segundo período passa a ter a seguinte redação:

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

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

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

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

«Artigo 23.-A

#### **Meios de comunicação com os passageiros**

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

Caso sejam prestadas informações por meios de comunicação eletrónicos, os transportadores, os operadores de terminais, as autoridades portuárias, os agentes de viagens, os operadores turísticos e os vendedores de bilhetes devem assegurar que o passageiro possa conservar toda a correspondência escrita, incluindo a data e a hora dessa correspondência, num suporte duradouro. Todos os meios de comunicação devem permitir ao passageiro estabelecer um contacto rápido e uma comunicação eficaz com eles.»;

- (5) É inserido o seguinte artigo 24.º-A:

«Artigo 24.º-A

### **Normas de qualidade do serviço**

1. Os transportadores devem estabelecer normas de qualidade do serviço e dispor de 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 V.
2. Os transportadores devem controlar o seu próprio desempenho à luz das normas de qualidade do serviço. Devem publicar um relatório sobre o seu desempenho em matéria de qualidade do serviço no seu sítio Web até [dois anos após a data de aplicação do presente regulamento] e, posteriormente, de dois em dois anos. O relatório não pode conter dados pessoais.
3. Os operadores de terminais devem estabelecer normas de qualidade do serviço com base nos elementos pertinentes enumerados no anexo V. Devem controlar o seu desempenho nos termos das referidas normas e facultar acesso à informação referente ao seu desempenho às autoridades públicas nacionais, a pedido destas.»;

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

«Artigo 25.º-A

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

1. Os organismos nacionais de aplicação devem elaborar um programa de controlo do cumprimento para controlar o cumprimento das obrigações estabelecidas no presente regulamento, por parte dos transportadores, dos operadores de terminais, das autoridades portuárias, dos agentes de viagens, dos operadores turísticos e dos vendedores de bilhetes, com base numa avaliação dos riscos. 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 dos riscos deve basear-se numa avaliação factual que tenha em conta as reclamações apresentadas pelos passageiros a esses organismos, se disponíveis, assim como as conclusões das atividades de controlo realizadas por esses organismos, as informações referidas no artigo 25.º-B, n.ºs 1 e 3, e outras fontes de informação relativas à aplicação do presente regulamento no território do respetivo Estado-Membro.
3. A avaliação dos riscos 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 aplicação devem assegurar a rápida retificação dos incumprimentos por parte dos transportadores, dos operadores de terminais, das autoridades portuárias, dos agentes de viagens, dos operadores turísticos e dos vendedores de bilhetes, consoante o caso, identificados durante as atividades de controlo. Devem exigir que os transportadores apresentem um plano de ação para corrigir o 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 26.º.

#### *Artigo 25.º-B*

##### **Partilha de informações com os organismos nacionais de aplicação**

1. Os transportadores, os operadores de terminais e as autoridades portuárias, se for caso disso, devem fornecer os documentos e informações pertinentes aos organismos nacionais de aplicação, 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 aplicação 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 aplicação devem ter em conta as informações que lhe forem facultadas pelo organismo designado nos termos do artigo 25.º, n.º 3, para tratar as reclamações, caso este seja uma entidade distinta.

#### *Artigo 25.º-C*

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

O organismo nacional de aplicação ao qual o passageiro apresenta a reclamação, ou qualquer outro organismo designado por um Estado-Membro para o efeito nos termos do artigo 25.º, n.º 3, deve informar o autor da reclamação do seu direito de recorrer a organismos de resolução alternativa de litígios para obter reparação individual.»;

(7) É inserido o seguinte artigo 27.º-A:

#### *«Artigo 27.º-A*

##### **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 aplicação devem investigar suspeitas de práticas específicas de incumprimento das obrigações estabelecidas no presente regulamento por um ou mais transportadores, operadores de terminais, autoridades portuárias, agentes de viagens, vendedores de bilhetes e operadores turísticos e comunicar as suas conclusões à Comissão no prazo de quatro meses a contar da data do pedido.»;

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

«Artigo 28.º-A

#### **Comité para os direitos dos passageiros**

1. A Comissão é assistida pelo comité a que se refere o artigo 38.º do Regulamento (UE) 2021/782<sup>18</sup>.

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

(9) O anexo III do presente regulamento é aditado como anexo V.

*Artigo 4.º*

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

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

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

«Artigo 19.-A

#### **Formulário comum para os pedidos de reembolso e de indemnização**

1. A Comissão adota um ato de execução que estabeleça um formulário comum para a apresentação de pedidos reembolso e de indemnização ao abrigo do artigo 19.º do presente regulamento. Esse formulário comum deve ser concebido em formato acessível a pessoas com deficiência e a pessoas com mobilidade reduzida. O ato de execução é adotado pela Comissão através do procedimento de exame a que se refere o artigo 38.º, n.º 2, do Regulamento (UE) 2021/782<sup>19</sup>.

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 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, o transportador solicita ao passageiro que o clarifique e presta-lhe a assistência necessária para o efeito.

3. Os transportadores devem disponibilizar aos passageiros meios eletrónicos no seu sítio Web, como um endereço de correio eletrónico, para os quais os pedidos referidos no n.º 1 podem ser enviados. Este requisito não se aplica se existirem outros meios eletrónicos de comunicação que permitam aos passageiros solicitar o

<sup>18</sup> Regulamento (UE) 2021/782 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 29 de abril de 2021, relativo aos direitos e obrigações dos passageiros dos serviços ferroviários (reformulação) (JO L 172 de 17.5.2021, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

<sup>19</sup> Regulamento (UE) 2021/782 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 29 de abril de 2021, relativo aos direitos e obrigações dos passageiros dos serviços ferroviários (reformulação) (JO L 172 de 17.5.2021, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

reembolso ou a indemnização, como um formulário num sítio Web ou aplicações móveis, desde que esses meios ofereçam a escolha e as informações indicadas no formulário comum e estejam 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 28.º, n.ºs 1 e 3, devem garantir o acesso dos passageiros ao formulário comum.»;

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

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

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

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

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

(3) O título do capítulo V é substituído por «Regras gerais, qualidade do serviço e reclamações»;

(4) O artigo 24.º é alterado do seguinte modo:

(a) A primeira frase passa a ter a seguinte redação:

«Os transportadores e os organismos gestores de terminais devem prestar, nas áreas da sua competência, informações adequadas aos passageiros durante toda a viagem, em formatos acessíveis a todos e nas mesmas línguas em que as informações são geralmente disponibilizadas a todos os passageiros.»;

(b) A segunda frase é suprimida;

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

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

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

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

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

Estas informações são igualmente prestadas por via eletrónica nos terminais, se tal for aplicável, e, bem assim, na internet. A pedido das pessoas com deficiência ou das pessoas com mobilidade reduzida, as informações são prestadas, caso seja viável, num formato acessível.»;

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

«Artigo 25.º-A

#### **Meios de comunicação com os passageiros**

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

Caso sejam prestadas informações por meios de comunicação eletrónicos, os transportadores, os organismos gestores de terminais, os vendedores de bilhetes, os agentes de viagens e os operadores turísticos devem assegurar que o passageiro possa conservar toda a correspondência escrita, incluindo a data e a hora dessa correspondência, num suporte duradouro. Todos os meios de comunicação devem permitir ao passageiro estabelecer um contacto rápido e uma comunicação eficaz com eles.»;

- (7) É inserido o seguinte artigo 26.º-A:

«Artigo 26.º-A

#### **Normas de qualidade do serviço**

1. Os transportadores devem estabelecer normas de qualidade do serviço e dispor de 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 III.

2. Os transportadores devem controlar o seu próprio desempenho à luz das normas de qualidade do serviço. Devem publicar um relatório sobre o seu desempenho em matéria de qualidade do serviço no seu sítio Web até [dois anos após a data em que o presente regulamento se tornar aplicável] e, posteriormente, de dois em dois anos. O relatório não pode conter dados pessoais.

3. Os organismos gestores dos terminais devem estabelecer normas de qualidade de serviço com base nos elementos relevantes enumerados no anexo III. Devem controlar o seu desempenho nos termos das referidas normas e facultam acesso à informação referente ao seu desempenho às autoridades públicas nacionais, a pedido destas.»;

- (8) São aditados os seguintes artigos 28.º-A, 28.º-B e 28.º-C:

«Artigo 28.º-A

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

1. Os organismos nacionais de aplicação devem elaborar um programa de controlo do cumprimento para controlar o cumprimento das obrigações estabelecidas no presente regulamento, por parte dos transportadores, organismos gestores de terminais, agentes de viagens, vendedores de bilhetes e operadores turísticos, com base numa avaliação dos riscos. 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 dos riscos deve basear-se numa avaliação factual que tenha em conta as reclamações apresentadas pelos passageiros a esses organismos, se disponíveis, assim como as conclusões das atividades de controlo realizadas por esses organismos, as informações referidas no artigo 28.º-B, n.ºs 1 e 3, e outras fontes de informação relativas à aplicação do presente regulamento no território do respetivo Estado-Membro.

3. A avaliação dos riscos 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 aplicação devem assegurar a rápida retificação dos incumprimentos por parte dos transportadores, organismos gestores de terminais, agentes de viagens, vendedores de bilhetes e operadores turísticos identificados durante as atividades de controlo. Devem exigir que os transportadores apresentem um plano de ação para corrigir o 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 29.º.

#### *Artigo 28.º-B*

##### **Partilha de informações com os organismos nacionais de aplicação**

1. Os transportadores e os organismos gestores de terminais devem fornecer os documentos e informações pertinentes aos organismos nacionais de aplicação, 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 aplicação 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 aplicação devem ter em conta as informações que lhes forem facultadas pelo organismo designado nos termos do artigo 28.º, n.º 3, para tratar as reclamações, caso este seja uma entidade distinta.

#### *Artigo 28.º-C*

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

O organismo nacional de aplicação ao qual o passageiro apresenta a reclamação, ou qualquer outro organismo designado por um Estado-Membro para o efeito nos termos do artigo 28.º, n.º 3, deve informar o autor da reclamação do seu direito de

recorrer a organismos de resolução alternativa de litígios para obter reparação individual.»;

- (9) É inserido o seguinte artigo 30.º-A:

«Artigo 30.º-A

#### **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 aplicação devem investigar suspeitas de práticas específicas de incumprimento das obrigações estabelecidas no presente regulamento por um ou mais transportadores, organismos gestores de terminais, vendedores de bilhetes, agentes de viagens e operadores turísticos e comunicar as suas conclusões à Comissão no prazo de quatro meses a contar da data do pedido.»;

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

«Artigo 31.º-A

#### **Comité para os direitos dos passageiros**

1. A Comissão é assistida pelo comité a que se refere o artigo 38.º do Regulamento (UE) 2021/782<sup>20</sup>.

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

- (11) O anexo IV do presente regulamento é inserido como anexo III.

*Artigo 5.º*

#### **Alteração do Regulamento (UE) 2021/782**

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

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

«Artigo 30.º-A

#### **Meios de comunicação com os passageiros**

Caso sejam prestadas informações abrangidas pelo presente regulamento aos passageiros por meios de comunicação eletrónicos, as empresas ferroviárias, os gestores de estações, os vendedores de bilhetes e os operadores turísticos devem assegurar que o passageiro possa conservar toda a correspondência escrita, incluindo a data e a hora dessa correspondência, num suporte duradouro. Todos os meios de comunicação devem permitir ao passageiro estabelecer um contacto rápido e uma comunicação eficaz com eles.»;

- (2) É inserido o seguinte artigo 32.º-A:

---

<sup>20</sup> Regulamento (UE) 2021/782 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 29 de abril de 2021, relativo aos direitos e obrigações dos passageiros dos serviços ferroviários (reformulação) (JO L 172 de 17.5.2021, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

«Artigo 32.º-A

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

1. Os organismos nacionais de execução devem elaborar um programa de controlo do cumprimento para controlar o cumprimento das obrigações estabelecidas no presente regulamento, por parte das empresas ferroviárias, dos gestores de estações, dos vendedores de bilhetes e dos operadores turísticos, com base numa avaliação dos riscos. 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 dos riscos deve basear-se numa avaliação factual que tenha em conta as queixas apresentadas pelos passageiros a esses organismos, se disponíveis, bem como as conclusões das atividades de controlo realizadas por esses organismos, as informações referidas no artigo 32.º, n.º 2, e outras fontes de informação relativas à aplicação do presente regulamento no território do respetivo Estado-Membro.
3. A avaliação dos riscos 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 dos incumprimentos por parte das empresas ferroviárias, dos gestores de estações, dos vendedores de bilhetes e dos operadores turísticos identificados durante as atividades de controlo. Devem exigir que os transportadores apresentem um plano de ação para corrigir o 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 32.º, n.º 3.»;

(3) É inserido o seguinte artigo 34.º-A:

«Artigo 34.º-A

**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 uma ou mais empresas ferroviárias, gestores de infraestruturas, gestores de estações, vendedores de bilhetes e operadores turísticos e

comunicar as suas conclusões à Comissão no prazo de quatro meses a contar da data do pedido.».

*Artigo 7.º*

**Entrada em vigor e aplicação**

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

O presente regulamento é aplicável a partir de [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*