COMISSÃO DAS COMUNIDADES EUROPEIAS

Bruxelas, 21.12.2001
COM(2001) 784 final

2001/0305 (COD)

Proposta de

REGULAMENTO DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO

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

(apresentada pela Comissão)

EXPOSIÇÃO DE MOTIVOS

Introdução

1. A liberalização do transporte aéreo trouxe inúmeras vantagens para os passageiros. Foi introduzida a concorrência em muitas ligações, os preços baixaram em termos reais e a procura aumentou rapidamente. Infelizmente, esta é apenas uma imagem parcial da realidade. Apesar destes avanços, as viagens aéreas não correspondem às expectativas dos clientes, que, demasiadas vezes, têm razões válidas para não se sentirem satisfeitos. A recusa de embarque e o cancelamento dos voos, por razões comerciais, provocam fortes ressentimentos, não só por causarem grandes atrasos e transtornarem os planos de viagem, mas também por representarem um desrespeito por parte da transportadora do compromisso de transportar os passageiros com razoável celeridade (ainda que protegida pelo seu contrato). Os longos atrasos são outro problema. Embora as transportadoras aéreas e os operadores turísticos não sejam muitas vezes responsáveis pelos atrasos, não devem poder deixar os passageiros a seu cargo "plantados" nos aeroportos durante horas a fio, sem poderem mudar as suas reservas ou cancelar os seus voos se já não forem do seu interesse.

2. Em Maio de 2001, as associações das companhias aéreas europeias apresentaram compromissos voluntários para melhorarem a qualidade dos seus serviços e recomendaram aos seus membros que os adoptassem, o que se prevê venha a ser feito pela maioria. Trata-se de um verdadeiro passo em frente, que, se plenamente implementado, melhorará o nível do serviço prestado aos passageiros. Tais compromissos prevêem, entre outras coisas, a assistência aos passageiros sujeitos a longas esperas nos aeroportos e a bordo dos aviões, mas não abrangem a indemnização e a assistência às pessoas a quem é recusado o embarque ou cujos voos são cancelados. É necessário estabelecer legislação que confira maior protecção a esses passageiros e, na sua comunicação relativa à protecção dos passageiros dos transportes aéreos na União Europeia[1], a Comissão anunciou a sua intenção de retirar a sua proposta de 1998, que visava alterar o Regulamento (CEE) nº 295/91 relativo a um sistema de compensação por recusa de embarque[2], que abrangia igualmente os cancelamentos de voos, e substituí-la por uma proposta reforçada. A Comissão anunciou também que proporia legislação que permitisse que os passageiros vítimas de atrasos cancelassem as suas viagens ou as prosseguissem em condições satisfatórias. São estes os objectivos da presente proposta.

Situação actual

3. Há dez anos, com a adopção do Regulamento (CEE) nº 295/91, a Comunidade reconheceu a necessidade de estabelecer regras comuns para a indemnização e a assistência aos passageiros aos quais é recusado o embarque. O regulamento conferiu aos passageiros o direito a uma compensação financeira, à escolha entre um voo alternativo para o mesmo destino no mais curto prazo ou o reembolso do bilhete (importante se a viagem perder o seu objectivo devido ao atraso) e o direito a

---

[1] Comunicação da Comissão ao Parlamento Europeu e ao Conselho: Protecção dos passageiros dos transportes aéreos na União Europeia. COM(2000) 365 final, 21.6.2000.

[2] Regulamento (CEE) nº 295/91 do Conselho, de 4 de Fevereiro de 1991, que estabelece regras comuns relativas a um sistema de compensação por recusa de embarque de passageiros nos transportes aéreos regulares. JO L 36 de 8.2.1991, p. 5.

assistência para reduzir os inconvenientes da espera por um voo posterior. Em 1998, a Comissão concluiu que o âmbito deste regulamento precisava de ser alargado e clarificado e propôs um regulamento de alteração[3]. Infelizmente, o Conselho não adoptou a proposta devido ao desacordo quanto à sua aplicação ao aeroporto de Gibraltar.

4. Na sua versão alterada na sequência do parecer do Parlamento[4], a proposta teria alargado consideravelmente o âmbito do regulamento. Nomeadamente, tê-lo-ia alargado aos voos não-regulares, aos voos com origem em países terceiros e com destino à Comunidade, aos cancelamentos por motivos distintos da segurança e aos bilhetes em suporte diferente do papel; o regulamento teria igualmente previsto uma melhor informação dos passageiros quanto aos seus direitos.

5. A Comissão considera que, mesmo alterado, o Regulamento (CEE) nº 295/91 continuaria a não proteger adequadamente os passageiros quando confrontados com uma recusa de embarque ou o cancelamento de um voo. O regulamento original e o regulamento de alteração obrigam as transportadoras aéreas e os organizadores turísticos (ambos passam a ser designados operadores) a indemnizarem e a prestarem assistência aos passageiros. No entanto, não os dissuadem das recusas de embarque ou dos cancelamentos excessivos, nem os incentivam a pesar as vantagens comerciais face ao custo para os passageiros. Consequentemente, continuariam a ser demasiados os passageiros vítimas de tais práticas.

6. Outro inconveniente desses regulamentos é o facto de estabelecerem taxas fixas de compensação, ignorando, por conseguinte, que cada passageiro atribui um valor diferente aos transtornos e à perda de tempo. Alguns cederão de boa vontade os seus lugares a troco de uma indemnização modesta mas que os satisfaça. Outros, como os viajantes de empresas, valorizam mais o seu tempo e, por conseguinte, apesar das ofertas generosas de indemnização, insistirão no respeito das suas reservas. Por último, os regulamentos não conferem direitos aos passageiros sujeitos a longas esperas, de modo a poderem anular os bilhetes ou escolherem voos alternativos. Embora as causas sejam diferentes, os passageiros sofrem transtornos e perdem tempo com os atrasos tal como quando lhes é recusado o embarque ou ficam em terra devido ao cancelamento de um voo. Consequentemente, a Comissão considera necessário apresentar uma nova proposta (resumida no final desta exposição de motivos) que confira maior protecção aos passageiros, baseando-se na análise que se segue.

Razões para a recusa de embarque

7. Embora os níveis de recusa de embarque sejam demasiado elevados, é impossível eliminar essa prática. De facto, a recusa de embarque tem duas razões: a primeira é a transferência para um voo posterior dos passageiros que não puderam embarcar no voo que tinham reservado devido a problemas operacionais, como a chegada tardia ou o cancelamento dos voos de ligação ou a substituição do avião avariado por um

---

[3] Proposta de Regulamento (CE) do Conselho, que altera o Regulamento (CEE) nº 295/91, que estabelece regras comuns relativas a um sistema de compensação por recusa de embarque de passageiros nos transportes aéreos regulares. COM(1998) 41 final de 30.1.1998.

[4] Proposta alterada de Regulamento (CE) do Conselho, que altera o Regulamento (CEE) nº 295/91, que estabelece regras comuns relativas a um sistema de compensação por recusa de embarque de passageiros nos transportes aéreos regulares. COM(1998) 580 final de 19.10.1998.

avião mais pequeno. Os passageiros transferidos criam uma procura inesperada de lugares, por vezes a ponto de ser recusado o embarque aos passageiros do voo posterior. Em 50% dos casos, as recusas de embarque devem-se a razões operacionais.

8. A segunda causa é a chamada "não-comparência" ("no-show"), a tendência para os passageiros não se apresentarem para os voos, embora tenham confirmado a reserva. As não-comparências involuntárias são consequência dos problemas operacionais mencionados: os passageiros não podem simplesmente ir no voo que reservaram. As não-comparências deliberadas são o resultado de alguns métodos de comercialização correntes, que separam a reserva de lugares da venda de bilhetes. Tal método permite que os passageiros titulares de bilhetes flexíveis e reembolsáveis (vendidos a preços elevados) os utilizem noutro voo ou sejam reembolsados se não os utilizarem. O sistema permite igualmente que algumas agências façam reservas especulativas de lugares, sem pagamento, para os venderem futuramente a clientes. As agências podem depois não anular as reservas não utilizadas ou anulá-las demasiado tarde.

9. Os operadores, por conseguinte, antevêem o nível provável de não-comparências num voo e aceitam as reservas correspondentes à capacidade do avião mais o número estimado de não-comparências, ou seja, aceitam reservas em excesso ou "sobrerreservam". No entanto, acontecimentos inesperados podem contrariar os seus cálculos de probabilidades ou eles próprios podem almejar factores de carga muito elevados e lucrativos, reduzindo assim a sua margem de erro. Depois, têm de recusar o embarque. Segundo dados de que a Comissão dispõe, em 1999 um número estimado de 250 000 passageiros foi vítima deste tratamento por parte das principais transportadoras comunitárias (serviços regulares), ou seja, 1,1 por milhar.

10. Se os operadores não pudessem sobrerreservar, deixariam lugares livres que podiam ser vendidos a outros passageiros. As suas receitas e lucros baixariam nesse caso e a sua resposta seria um aumento dos preços, o que não é do interesse de ninguém. É verdade que os operadores precisam de uma certa flexibilidade operacional para enfrentarem situações inesperadas, mas nada os desincentiva de procurarem atingir coeficientes de ocupação excessivamente elevados e não lhes são fornecidos incentivos suficientes para equilibrarem cuidadosamente a margem de sobrerreserva e a margem de não-comparências.

Apelo a voluntários

11. A Comissão propõe agora uma abordagem diferente da recusa de embarque, baseada em apelos à cedência voluntária de reservas e em indemnizações de nível dissuasivo aos passageiros a quem tenha sido recusado o embarque contra sua vontade. Um sistema de voluntariado representará um grande avanço, já que introduz a flexibilidade que faz falta. Quando previrem a recusa de embarque, os operadores serão obrigados, em primeiro lugar, a apelar a voluntários que queiram desistir dos seus lugares em troca de certos benefícios (em forma pecuniária ou outras). O operador e os potenciais voluntários negociarão e acordarão então as condições de troca; essas condições reflectirão o valor atribuído por cada passageiro à perda de tempo e ao transtorno causados.

12. Os voluntários não serão obrigados a ceder o seu lugar no avião, só o fazendo por acordo. Consequentemente, os passageiros que aceitem a troca não verão recusado o embarque, mas renunciarão ao voo por vontade própria. Nos Estados Unidos, o sistema de voluntariado é obrigatório e tem dado bons resultados. Em 2000, o número de passageiros a quem foi recusado o embarque contra sua vontade está estimado em 18 000, ou seja, 0,1 por milhar; o número de voluntários está estimado em 330 000, quase vinte vezes mais do que o número de passageiros a quem foi recusado o embarque (apenas nas maiores transportadoras).

13. Os operadores apenas terão o direito de recusar o embarque se o número de voluntários for insuficiente. Nesse caso, deverão indemnizar os passageiros a uma taxa fixa, suficientemente elevada para compensar o atraso e o transtorno causado e para dissuadir os operadores de praticarem níveis de "sobrerreservas" tais que os levem a recusar rotineiramente o embarque. Para esse efeito, o nível da indemnização deve ser de molde a que os operadores percam, em vez de auferirem, receitas com essa prática.

Taxas de indemnização

14. Na sua proposta, a Comissão tentou estabelecer taxas que indemnizem devidamente os passageiros e dissuadam os operadores de recorrerem excessivamente à sobrerreserva, mas teve de basear-se nos dados gerais sobre as tarifas e nas informações muito limitadas que as companhias aéreas se dispuseram a fornecer sobre as receitas auferidas com a sobrerreserva**.** No ano passado, a média ponderada das tarifas da classe executiva foi de cerca de 310 euros para os voos dentro da Europa, situando-se a maior parte das tarifas entre os 150 e os 600 euros. O custo de transporte dos passageiros vítimas de sobrerreservas mas aos quais não foi recusado o embarque é considerado marginal, já que os operadores suportaram quase todos os custos, fixos e variáveis, do transporte dos outros passageiros; por conseguinte, justifica-se correlacionar o montante da indemnização com as tarifas. Para dissuadir os operadores de recusarem o embarque a todos os passageiros, independentemente da classe em que viajem, a Comissão propõe estabelecer uma taxa fixa de indemnização equivalente ao dobro do preço da maioria dos bilhetes de executiva, ou seja, 750 euros para os voos de distâncias inferiores a 3 500 quilómetros. Tendo em conta as diferenças de tarifas entre os voos intra-europeus e intercontinentais, a Comissão propõe 1 500 euros para os voos de distâncias iguais ou superiores a 3 500 quilómetros.

15. Esses níveis não deverão evitar que as companhias aéreas procedam a sobrerreservas simplesmente para preencher lugares que de outro modo ficarão vagos, o que diminuiria as receitas e faria subir os preços. A proposta da Comissão baseia-se no apelo a voluntários; o operador apenas recusará o embarque e pagará o montante de indemnização fixo caso o número de passageiros voluntários seja diminuto. Nos Estados Unidos, a proporção de voluntários em relação aos passageiros realmente impedidos de voar é de quase vinte para um e isso com um nível de indemnização fixo baixo. Daí se deduz que os operadores raramente terão de pagar a taxa fixa, desde que não exagerem nas sobrerreservas e sejam eficazes na angariação de voluntários.

16. Pode argumentar-se, no entanto, que os potenciais voluntários começarão, por norma, a exigir a taxa fixa de indemnização, de tal modo que os regimes de voluntariado não irão funcionar. No entanto, se insistirem no montante fixo de indemnização, correm o risco de que outros passageiros aceitem uma oferta inferior proposta a um número de pessoas suficiente para eliminar o problema da sobrerreserva. Nesse caso, a única indemnização que receberão será uma viagem normal. Por último, não deve ser descurado o objectivo fundamental da proposta da Comissão, que é obrigar os operadores a serem suficientemente prudentes na sua política de reservas, de modo a que a recusa de embarque não seja sistemática, mas sim excepcional. Não se trata de aprovar uma prática em geral e oferecer paliativos aos passageiros.

Outros direitos

17. Se realmente lhes for recusado o embarque, os passageiros devem ter o direito de prosseguir as suas viagens o mais rapidamente possível (reencaminhamento), em condições equiparáveis às do voo original. Em alternativa, se entenderem que a sua viagem deixou de se justificar, devem poder cancelá-la e receber o reembolso do bilhete. A Comissão considera que estes direitos devem estar bem cobertos pela legislação e, por conseguinte, propõe o reforço do artigo pertinente do regulamento de 1991: os passageiros ganharão, nomeadamente, o direito a um voo de regresso, para além do reembolso do bilhete (quando preferirem esta solução a um voo alternativo na primeira oportunidade). Serão dados aos voluntários os mesmo direitos, uma vez que são confrontados com o mesmo tipo de dificuldades de viagem. A Comissão propõe igualmente que se mantenham os direitos de assistência aos passageiros a quem é recusado o embarque enquanto esperam por um voo posterior, traduzida em refeições, bebidas ou alojamento em hotel, conforme o caso.

18. Estes direitos devem ser acompanhados pela obrigação de os passageiros se comportarem de forma correcta e evitarem perturbar os voos. Tal significa que os operadores devem poder recusar-se a transportar os passageiros cuja conduta possa ameaçar a segurança ou o conforto dos outros passageiros e da tripulação. É importante estabelecer este direito e definir as condições em que os operadores se podem recusar a transportar passageiros com bilhetes válidos e reservas confirmadas, no seu próprio interesse e no dos passageiros em geral. Será mais eficaz fazê-lo a nível comunitário, para que os passageiros se vejam confrontados com a mesma obrigação de se comportarem correctamente - e terem conhecimento dessa obrigação - e para que os operadores estejam sujeitos às mesmas regras em todo o mercado único. Ao preparar propostas de legislação sobre os requisitos mínimos dos contratos das companhias aéreas, a Comissão examinará com atenção a melhor maneira de estabelecer esses direitos e obrigações.

Nova proposta

19. A Comissão decidiu retirar a sua proposta de 1998 para apresentar esta nova abordagem. A sua nova proposta, no entanto, mantém quase todas as inovações introduzidas no seu texto de 1998 e nas alterações propostas pelo Parlamento Europeu. Entre elas, conta-se a extensão do âmbito do regulamento aos voos não regulares, incluindo os que fazem parte de circuitos organizados, e às formas de bilhete em suporte diferente do papel e as exigências de informação. A principal diferença reside na aplicação do regulamento aos voos operados por transportadoras aéreas comunitárias a partir de países terceiros para aeroportos dos Estados-

Membros. A proposta de 1998 incluía todos esses voos. Em consequência disso, os operadores estariam sujeitos a dois conjuntos de regras, as da Comunidade e as do país terceiro, o que os colocaria numa situação impossível, para além de ser considerado, por alguns países, um caso inaceitável de aplicação extraterritorial da legislação comunitária. Por conseguinte, a Comissão propõe que o regulamento abranja os voos provenientes de países terceiros e com destino a aeroportos dos Estados-Membros apenas quando os passageiros não beneficiarem de indemnização e assistência no país terceiro.

Cancelamento dos voos

20. Os cancelamentos representam igualmente uma recusa por parte do operador de fornecer o serviço contratado, excepto em circunstâncias excepcionais que não são da sua responsabilidade, como instabilidade política, condições atmosféricas difíceis, segurança inadequada e avarias técnicas imprevistas. Para os passageiros, o cancelamento em circunstâncias normais, por razões comerciais, provoca contratempos e atrasos inaceitáveis, em particular quando não são avisados com antecedência.

21. A Comissão propõe, por conseguinte, a manutenção de uma característica importante da sua proposta de 1998, na sua versão alterada na sequência do parecer do Parlamento: a extensão das disposições relativas às indemnizações, aos reembolsos ou reencaminhamento e à assistência no aeroporto aos passageiros cujos voos tenham sido cancelados. Será, naturalmente, feita uma excepção para os cancelamentos que o operador prove terem sido feitos por razões alheias à sua responsabilidade. Com isto, permitir-se-á que uma transportadora invoque razões de segurança técnica ou física como pretexto para o cancelamento de voos, quando na realidade o faz por motivos comerciais? De facto, nos termos do seu certificado de operador aéreo, uma transportadora é obrigada a manter registos desses incidentes, os quais são objecto de inspecção pelas autoridades. Este sistema permite um controlo eficaz e deverá reduzir ao mínimo os abusos.

22. Parte dos inconvenientes e dos transtornos dos cancelamentos dos voos pouco antes da data de partida tem a ver com o facto de os passageiros não serem, muitas vezes, avisados com antecedência e não poderem, por conseguinte, alterar os seus planos de viagem. A proposta alterada de 1998 não aborda este problema. A Comissão propõe agora fazê-lo, exigindo que os operadores façam todos os possíveis para contactar os passageiros antes da hora prevista de partida - e dar-lhes um incentivo para que tenham interesse nisso. Trata-se da possibilidade de procurar voluntários que queiram desistir das suas reservas em troca de benefícios, como acontece com a recusa de embarque. A vantagem para os passageiros será não só os benefícios negociados, mas também o aviso antecipado e a liberdade de tomarem nomas disposições, se assim o desejarem. Evidentemente, será impossível encontrar alguns passageiros, enquanto outros recusarão a oferta, pela transportadora, de benefícios em troca da desistência das suas reservas. Esses passageiros, se se apresentarem para o registo, terão os mesmos direitos a indemnização, reembolso de bilhetes ou reencaminhamento e a assistência enquanto aguardam um voo posterior do que os passageiros a quem é recusado o embarque. Esta nova proposta introduz um certo grau de flexibilidade, benéfico tanto para os operadores como para os passageiros, ao mesmo tempo que protege os interesses essenciais destes últimos.

Os longos atrasos

23. Embora os inconvenientes e a frustração provocados pelos atrasos se assemelhem aos causados pela recusa de embarque ou o cancelamento dos voos, existe uma diferença: o operador é responsável pela recusa de embarque e o cancelamento de um voo (excepto por razões alheias à sua responsabilidade), mas nem sempre o é pelos atrasos. Outras causas comuns dos atrasos são os sistemas de gestão do tráfego aéreo e os limites de capacidade dos aeroportos. Como referido na sua comunicação relativa à protecção dos passageiros dos transportes aéreos, a Comissão considera que, nas actuais circunstâncias, os operadores não devem ser obrigados a indemnizar os passageiros vítimas de atrasos.

24. No entanto, é bastante inaceitável que os operadores deixem os passageiros em compasso de espera durante horas, quando se comprometeram a transportá-los com razoável celeridade. Deve ser oferecida aos passageiros a possibilidade de escolha entre o primeiro voo alternativo possível e o reembolso do bilhete, caso considerem que a sua viagem já não se justifica (como acontece com a recusa de embarque ou o cancelamento). A Comissão propõe, por conseguinte, que essas disposições passem a abranger os passageiros confrontados com grandes atrasos. A duração do atraso que suscitará essa assistência estará relacionada com a distância do voo, uma vez que um atraso relativamente grande, em geral, causa mais transtorno e ressentimento se o voo for curto do que se o voo for longo.

25. A assistência a prestar aos passageiros vítimas de atrasos nos aeroportos ou a bordo dos aviões é outra questão. A Comissão considera que os operadores devem poder decidir quanto aos serviços a oferecer aos passageiros vítimas de atrasos (por exemplo, oferta de bebidas, refeições ou alojamento em hotéis), desde que lhes seja proporcionado o devido conforto e se minimizem os inconvenientes. É encorajador que muitas transportadoras (mas não todas) tencionem incluir a assistência aos passageiros vítimas de atrasos nos seus compromissos voluntários. A Comissão acompanhará atentamente a implementação de tais códigos, mas apenas considerará a hipótese de estabelecer legislação se os resultados forem insatisfatórios. No entanto, os passageiros com mobilidade reduzida, as crianças não acompanhadas ou outras pessoas com necessidades especiais têm menos capacidade para se ocuparem de si próprias e, assim sendo, o regulamento deve obrigar as transportadoras a prestar-lhes a devida assistência.

Execução da legislação

26. A avaliar pelas queixas apresentadas, os passageiros nem sempre são indemnizados como deviam ao abrigo da actual legislação, pelo que é importante prever desde o início medidas que garantam o pleno respeito pelo novo regulamento. Por esse motivo, a Comissão introduz um artigo que exige que os Estados-Membros estabeleçam sanções eficazes, proporcionadas e dissuasivas e que designem os organismos responsáveis pela execução do regulamento. Estes organismos examinarão igualmente as queixas apresentadas pelos passageiros e garantirão que os seus direitos sejam respeitados caso detectem infracções. As disposições propostas permitirão que um passageiro apresente uma queixa em caso de eventual infracção, independentemente do local em que ocorra, ao organismo responsável do Estado-Membro onde reside. Se necessário, esse organismo transmitirá a queixa ao organismo competente, que tomará então as devidas medidas. Esta disposição

permite ultrapassar o problema da língua e outras dificuldades que impedem os passageiros de apresentarem queixas em países estrangeiros.

Acompanhamento

27. O regulamento deverá beneficiar bastante os passageiros, nomeadamente reduzindo a frequência das recusas de embarque e dos cancelamentos. A Comissão acompanhará atentamente o funcionamento da legislação e os seus benefícios para os passageiros, nomeadamente o que acaba de referir. O mais tardar cinco anos após a entrada em vigor do regulamento, a Comissão publicará um relatório e proporá outras medidas, se os benefícios não forem convincentes.

Subsidiariedade e proporcionalidade

28. A Comunidade criou um mercado interno dos serviços de transporte aéreo, no qual as transportadoras concorrem segundo regras uniformes. Tais regras não regem apenas o acesso ao mercado e a segurança, mas também reforçam a protecção dos direitos dos passageiros; na verdade, este objectivo reveste-se de uma importância crescente. Não havendo harmonização, os operadores teriam de trabalhar ao abrigo de diferentes regimes, o que aumentaria os seus custos e frustraria a concorrência. Os passageiros estariam sujeitos a múltiplas regras e teriam dificuldades em conhecer e em reivindicar os seus direitos. Além disso, poderiam aplicar-se vários regimes aos voos entre Estados-Membros, o que criaria insegurança jurídica em deterimento quer dos passageiros quer dos operadores. Por estes motivos, as regras nacionais, mesmo assumindo que ofereceriam aos passageiros um elevado nível de protecção, não realizariam os objectivos essenciais da Comunidade e frustrariam mesmo a sua realização.

29. A Comunidade há muito que reconhece a necessidade de regras harmonizadas relativas à protecção dos passageiros dos transportes aéreos, tendo adoptado legislação relativa a um sistema de compensação por recusa de embarque[5] e à responsabilidade das transportadoras aéreas em caso de acidente[6]. Em conformidade com o ex-artigo 100º-A do Tratado, adoptou legislação relativa às viagens organizadas, com o duplo objectivo de oferecer um nível de protecção mais elevado aos consumidores e de criar regras comuns[7]. O regulamento proposto será, por conseguinte, o último de uma série, versando sobre domínios da competência exclusiva da Comunidade. A legislação é o único meio de acção de que a Comunidade dispõe para conferir direitos aos passageiros do transporte aéreo.

30. Tanto os operadores como os passageiros saem beneficiados da existência de regras precisas e completas. O transporte aéreo é um serviço internacional e homogéneo, de tal modo que as divergências entre regimes podem criar sérias dificuldades. Além disso, as decisões sobre os direitos dos passageiros em caso de recusa de embarque ou cancelamento têm, muitas vezes, de ser tomadas rapidamente, o que valoriza ainda mais a existência de regras precisas a nível comunitário. Consequentemente, um regulamento é uma ferramenta mais adequada do que uma directiva, como já se

---

5 Regulamento (CEE) nº 295/91 do Conselho, ver atrás.

6 Regulamento (CE) nº 2027/97 do Conselho, de 9 de Outubro de 1997, relativo à responsabilidade das transportadoras aéreas em caso de acidente. JO L 285 de 17.10.1997, p. 1.

7 Directiva 90/314/CEE do Conselho, de 13 de Junho de 1990, relativa às viagens organizadas, às férias organizadas e aos circuitos organizados. JO L 158 de 23.6.1990, p. 59.

concluiu em relação a outras medidas destinadas a proteger os direitos dos passageiros dos transportes aéreos. As suas disposições são proporcionadas ao objectivo e adequadas às situações em que o mesmo objectivo é almejado.

RESUMO DAS PROPOSTAS

VOOS REGULARES		
	Regulamentação existente	**Novo regulamento proposto**
Recusa de embarque	Um passageiro tem três direitos: • compensação financeira (entre 75 e 300 euros), • escolha entre voo alternativo e reembolso do bilhete e • assistência durante a espera: bebidas, refeições, hotéis.	1) Obrigação para os operadores de apelarem a voluntários para que cedam as suas reservas em troca de benefícios acordados (e também possibilidade de escolha entre um voo alternativo e o reembolso do bilhete). 2) Se, no entanto, lhes for recusado o embarque, os passageiros têm três direitos: • compensação financeira mais elevada (entre 375 e 1500 euros), • escolha entre voo alternativo e reembolso do bilhete e • assistência durante a espera: bebidas, refeições, hotéis.
Cancelamento (se a responsabilidade não for do operador)	Não abrangido	1) Obrigação para os operadores de contactarem os passageiros e procurarem voluntários que queiram prescindir das suas reservas. 2) Um passageiro que não se apresente como voluntário tem os seguintes três direitos: • compensação financeira igual à da recusa de embarque (entre 375 e 1500 euros), • escolha entre voo alternativo e reembolso do bilhete e • assistência durante a espera: bebidas, refeições, hotéis.
Longo atraso	Não abrangido	1) O passageiro tem o direito de escolha entre um voo alternativo e o reembolso do bilhete. 2) Os passageiros com necessidades especiais e as pessoas com mobilidade reduzida terão direito a uma assistência mínima enquanto esperam : bebidas, refeições, hotéis.

VOOS NÃO REGULARES		
	Regulamentação existente	**Novo regulamento proposto**
Recusa de embarque	Não abrangido	O mesmo que acima
Cancelamento	Não abrangido	O mesmo que acima
Longo atraso	Não abrangido	O mesmo que acima

COMENTÁRIOS AO ARTICULADO

O artigo 1º define o objectivo básico do regulamento.

O artigo 2º estabelece as definições dos termos usados no regulamento.

O artigo 3º define as condições em que o regulamento se aplica ou não aos passageiros. O artigo clarifica igualmente a sua aplicação tanto às transportadoras aéreas como aos operadores turísticos e refere a partilha de códigos.

O artigo 4º exige que uma transportadora aérea ou um operador turístico estabeleça e divulgue as regras a que obedece quando recusa o embarque.

O artigo 5º estabelece o que uma transportadora aérea ou um operador turístico deve fazer quando prevê recusas de embarque e a ordem dos passos a dar, estabelecendo a obrigação de, em primeiro lugar, apelar a voluntários para que prescindam das suas reservas e, depois, apenas recusar o embarque se não surgirem voluntários em número suficiente. Estabelece o direito a indemnização para os passageiros a quem tenha sido recusado o embarque, de acordo com o artigo **7º**, o direito a assistência, de acordo com os artigos 8º e 9º, e o direito de um voluntário a assistência, nos termos do artigo 8º.

O artigo 6º protege as pessoas deficientes e outros passageiros com necessidades especiais em caso de recusa de embarque.

O artigo 7º fixa o nível de indemnização dissuasiva a pagar aos passageiros a quem é recusado o embarque, que varia em função da distância do voo.

O artigo 8º especifica que os passageiros a quem é recusado o embarque devem poder escolher entre o voo alternativo mais próximo e o reembolso do bilhete, se a viagem tiver perdido o seu objectivo.

O artigo 9º versa sobre a assistência a dispensar aos passageiros a quem é recusado o embarque para reduzir os inconvenientes da espera por um voo posterior.

O artigo 10º exige que, ao cancelar um voo por razões alheias à sua responsabilidade, uma transportadora aérea ou um operador turístico desenvolva todos os esforços para informar os passageiros afectados e procure voluntários que queiram prescindir das suas reservas. Estabelece o direito a indemnização para os passageiros que não renunciem voluntariamente às reservas, de acordo com o artigo 7º, e o direito a assistência nos termos dos artigos 8º e 9º.

O artigo 11º estabelece o direito à assistência especificada no artigo **8º** para os passageiros sujeitos a longas esperas. Os passageiros com necessidades especiais terão igualmente direito à assistência prevista no artigo **9º**.

O artigo 12º clarifica que o regulamento não afecta os direitos dos passageiros a outras indemnizações.

O artigo 13º torna claro que o regulamento não limita o direito de uma transportadora ou de um operador turístico de pedir uma indemnização a terceiros, para cumprir as obrigações que lhe incumbem por força do presente regulamento.

O artigo 14º torna obrigatório informar os passageiros dos seus direitos, quer na altura do registo, quer numa situação de recusa de embarque, cancelamento ou atraso considerável.

O artigo 15º impede que os direitos criados pelo presente regulamento sejam limitados ou anulados através de contratos.

O artigo 16º exige que os Estados-Membros determinem sanções eficazes para as infracções ao regulamento.

O artigo 17º exige que os Estados-Membros designem os organismos responsáveis pela execução do regulamento.

O artigo 18º prevê o direito dos passageiros a apresentarem queixa junto de um organismo designado pelo Estado-Membro e o tratamento das queixas a nível transfronteiras.

O artigo 19º exige que a Comissão apresente um relatório sobre os efeitos do regulamento e proponha, se necessário, novas medidas.

O artigo 20º revoga o Regulamento (CEE) nº 295/91.

O artigo 21º fixa a data de entrada em vigor do regulamento.

2001/0305 (COD)

Proposta de

REGULAMENTO DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO

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

(Texto relevante para efeitos do EEE)

O PARLAMENTO EUROPEU E O CONSELHO DA UNIÃO EUROPEIA,

Tendo em conta o Tratado que institui a Comunidade Europeia, nomeadamente o nº 2 do seu artigo 80º,

Tendo em conta a proposta da Comissão[8],

Tendo em conta o parecer do Comité Económico e Social[9],

Tendo em conta o parecer do Comité das Regiões[10],

Deliberando em conformidade com o procedimento previsto no artigo 251º do Tratado[11],

Considerando o seguinte:

(1) A acção da Comunidade no domínio do transporte aéreo deve ter, entre outros, o objectivo de garantir um elevado nível de protecção dos passageiros; além disso, devem ser tidas plenamente em conta as exigências de protecção dos consumidores.

(2) As recusas de embarque e o cancelamento ou o atraso considerável dos voos causam sérios transtornos e inconvenientes aos passageiros.

(3) A Comunidade deve estabelecer normas de protecção mínimas comuns quer para reforçar os direitos dos passageiros, quer para garantir que as transportadoras aéreas operem em condições harmonizadas num mercado liberalizado.

(4) Embora o Regulamento (CE) nº 295/91 do Conselho, de 4 de Fevereiro de 1991, que estabelece regras comuns relativas a um sistema de compensação por recusa de embarque de passageiros nos transportes aéreos regulares[12], estabeleça um nível básico de protecção para os passageiros, o número de passageiros a quem é recusado o embarque contra sua vontade continua a ser inaceitavelmente elevado. A melhor maneira de reduzir este número é, por um lado, exigir que as transportadoras aéreas

---

8 JO C …, …, p. …
9 JO C …, …, p. …
10 JO C …, …, p. …
11 JO C …, …, p. …
12 JO L 36 de 8.2.1991, p. 5.

apelem a voluntários para que cedam as suas reservas em troca de alguns benefícios e, por outro, desencorajar as transportadoras de recusarem o embarque aos passageiros contra sua vontade exigindo-lhes o pagamento de uma indemnização de nível dissuasivo.

(5) Os passageiros a quem é recusado o embarque contra sua vontade devem poder cancelar as suas viagens, com reembolso dos bilhetes, ou prossegui-las em condições satisfatórias e receber assistência adequada enquanto aguardam um voo posterior.

(6) Os voluntários devem igualmente poder cancelar as suas viagens ou prossegui-las em condições satisfatórias, dado que se vêem confrontados com dificuldades de viagem semelhantes às sentidas pelos passageiros a quem é recusado o embarque.

(7) Os transtornos e inconvenientes para os passageiros causados pelo cancelamento dos voos devem igualmente ser reduzidos, excepto quando o cancelamento ocorrer em circunstâncias excepcionais pelas quais a transportadora aérea ou o seu agente subcontratado não são responsáveis. Para esse efeito, exige-se que, antes da hora prevista da partida, as transportadoras aéreas contactem os passageiros afectados e acordem com eles as condições em que renunciam voluntariamente às suas reservas.

(8) Os passageiros cujos voos são cancelados e que não renunciam voluntariamente às suas reservas devem poder ser reembolsados dos seus bilhetes ou prosseguir as suas viagens em condições satisfatórias e receber assistência adequada enquanto aguardam um voo posterior.

(9) Do mesmo modo, os passageiros cujos voos registam um atraso de duração especificada devem poder cancelar as suas viagens ou prossegui-las em condições satisfatórias.

(10) Como a diferença entre serviços aéreos regulares e não regulares é cada vez mais ténue, o regime de protecção deve aplicar-se não só aos passageiros dos voos regulares, mas também aos dos voos não regulares, incluindo os voos que fazem parte de viagens, férias e circuitos organizados.

(11) Como os operadores turísticos são geralmente os responsáveis pelas decisões comerciais relativas às viagens, férias e circuitos organizados, devem ser eles os responsáveis pela indemnização e a assistência aos passageiros cujos voos fazem parte de viagens, férias e circuitos organizados, em caso de recusa de embarque e de cancelamento ou atraso considerável.

(12) Como os bilhetes em suporte diferente do papel se estão a tornar comuns, o presente regulamento deve abranger todas as formas de bilhetes para garantir a protecção de todos os passageiros.

(13) Os passageiros devem ser plenamente informados dos seus direitos em caso de recusa de embarque e de cancelamento ou atraso considerável dos voos, para poderem exercer efectivamente esses direitos.

(14) Os Estados-Membros devem estabelecer regras relativas às sanções aplicáveis em caso de infracção das disposições do presente regulamento e assegurar a sua execução. Essas sanções devem ser eficazes, proporcionadas e dissuasivas.

(15) O Regulamento (CEE) nº 295/91 deve, por conseguinte, ser revogado,

ADOPTARAM O PRESENTE REGULAMENTO:

Artigo 1º
Objecto

O presente regulamento estabelece os direitos mínimos dos passageiros dos transportes aéreos, em caso de:

a) recusa de embarque;

b) cancelamento dos voos, excepto por razões alheias à responsabilidade da transportadora aérea ou do seu agente subcontratado;

c) atraso, de duração especificada, dos voos.

Artigo 2º
Definições

Para efeitos do presente regulamento, entende-se por:

a) "transportadora aérea", uma empresa de transporte aéreo titular de uma licença de exploração válida;

b) "transportadora comunitária", uma transportadora aérea titular de uma licença de exploração válida concedida por um Estado-Membro de acordo com o disposto no Regulamento (CEE) nº 2407/92 do Conselho[13];

c) "operador turístico", um organizador ou vendedor na acepção dos pontos 2 e 3 do artigo 2º da Directiva 90/314/CEE do Conselho[14], com exclusão de uma transportadora aérea;

d) "viagem organizada", os serviços definidos no ponto 1 do artigo 2º da Directiva 90/314/CEE do Conselho;

e) "bilhete", um documento válido que dá direito a transporte, ou um equivalente num suporte diferente do papel, incluindo o suporte electrónico, emitido ou autorizado pela transportadora aérea ou o seu agente autorizado;

f) "reserva confirmada", o facto de o passageiro dispor de um bilhete ou outra prova, que indica que a reserva foi registada e confirmada pela transportadora aérea ou o operador turístico;

g) "partilha de código", a situação em que o passageiro tem um contrato e uma reserva confirmada com uma transportadora aérea, a transportadora que efectua a comercialização, mas é transportado por outra, a transportadora que efectua o voo;

h) "destino final" - o destino que figura no bilhete apresentado no balcão de registo ou, no caso de voos sucessivos, o destino do último voo.

---

[13] JO L 240 de 24.8.1992, p. 8.
[14] JO L 158 de 23.6.1990, p. 59.

Artigo 3º
Âmbito

1. O presente regulamento aplica-se aos passageiros que partem de um aeroporto localizado no território de um Estado-Membro a que o Tratado se aplica e aos passageiros que têm um contrato com uma transportadora comunitária ou um operador turístico para uma viagem organizada posta à venda em território comunitário e que partem de um aeroporto localizado num país terceiro com destino a um aeroporto situado no território de um Estado-Membro a que o Tratado se aplica, a menos que beneficiem de indemnização e assistência nesse país terceiro, quando:

   a) tiverem uma reserva confirmada para um voo e se apresentarem para o registo, quer como estipulado e na hora indicada antecipadamente, por escrito, pela transportadora aérea, o operador turístico ou um agente de viagens autorizado, quer, se não for indicada qualquer hora, até 30 minutos antes da hora de partida publicada; ou

   b) tiverem sido transferidos por uma transportadora aérea ou um operador turístico do voo para o qual tinham uma reserva confirmada para outro voo, independentemente do motivo.

2. O presente regulamento não se aplica aos passageiros que viajam gratuitamente ou a uma tarifa reduzida não acessível, directa ou indirectamente, ao público. No entanto, os passageiros munidos de um bilhete emitido no âmbito de um programa de passageiro frequente ou outro programa comercial de uma transportadora aérea ou de um operador turístico estão abrangidos pelo presente regulamento.

3. O presente regulamento aplica-se a qualquer transportadora aérea ou operador turístico com a/o qual os passageiros referidos no nº 1 e no segundo parágrafo do nº 2 têm um contrato. O operador turístico ou, no caso de partilha de códigos, a transportadora que efectua a comercialização estabelecerá com a transportadora que opera o voo as disposições necessárias para garantir a aplicação do disposto no presente regulamento.

4. O disposto no presente regulamento não afecta os direitos conferidos aos passageiros por força da Directiva 90/314/CEE.

Artigo 4º
Regras estabelecidas pela transportadora aérea ou o operador turístico

Uma transportadora aérea ou um operador turístico estabelecerão, de acordo com o disposto no presente regulamento, as regras a seguir em caso de recusa de embarque aos passageiros, inclusivamente as regras de prioridade para o embarque dos passageiros, e disponibilizá-las-ão ao público. Essas regras farão parte do contrato ou das condições de transporte da transportadora ou do operador turístico.

Artigo 5º
Obrigações para com os passageiros em caso de recusa de embarque

1. Quando uma transportadora aérea ou um operador turístico tiverem boas razões para prever que vão recusar o embarque para um dado voo, devem, em primeiro lugar, identificar os eventuais passageiros que continuam à espera de fazer o registo para o voo em causa à hora de encerramento do registo e, depois, apelar a voluntários que queiram renunciar às suas reservas confirmadas em troca de benefícios, em condições a acordar entre o passageiro em causa e a transportadora aérea ou o operador turístico.

2. Para além dos benefícios mencionados no número 1, os voluntários receberão a assistência prevista no artigo 8º. Se o número de voluntários for insuficiente para permitir que os restantes passageiros com reservas confirmadas tomem lugar no voo, a transportadora aérea ou o operador turístico podem, então, recusar o embarque aos passageiros contra sua vontade, de acordo com as regras estabelecidas por essa transportadora aérea ou esse operador turístico, referidas no artigo 4º.

3. Caso recusem o embarque aos passageiros, a transportadora aérea ou o operador turístico indemnizá-los-ão imediatamente de acordo com o disposto no artigo 7º e prestar-lhes-ão a assistência prevista nos artigos 8º e 9º.

4. Se uma transportadora aérea ou um operador turístico colocarem um passageiro numa classe superior àquela para que o bilhete foi adquirido, não poderão exigir qualquer suplemento ou pagamento. Se a transportadora aérea ou o operador turístico colocarem um passageiro numa classe inferior àquela para que o bilhete foi adquirido, reembolsarão a diferença de preço entre o bilhete do passageiro e a tarifa mais barata publicada e disponível para a classe em que o passageiro é colocado para essa parte da viagem.

Artigo 6º
Embarque dos passageiros deficientes e de outros passageiros com necessidades especiais

Uma transportadora aérea ou um operador turístico não recusarão o embarque a um passageiro deficiente e ao eventual acompanhante, a um passageiro que, por qualquer outro motivo, tenha mobilidade reduzida ou a uma criança não acompanhada.

Artigo 7º
Direito a indemnização

1. Em caso de recusa de embarque, os passageiros receberão uma indemnização no valor de:

   a) 750 euros para voos de distância inferior a 3 500 quilómetros;

   b) 1500 euros para voos de distância igual ou superior a 3 500 quilómetros.

   Na determinação da distância a considerar, tomar-se-á como base o último destino a que o passageiro chegará com atraso em relação ao horário programado devido à recusa de embarque.

2. Quando os passageiros aceitarem ser reencaminhados para o seu destino final num voo alternativo, nos termos do artigo 8º, que chegue, o mais tardar, duas horas depois da hora programada de chegada do voo inicialmente reservado, no caso de ligações de distância inferior a 3 500 quilómetros, ou quatro horas depois da hora programada de chegada do voo inicialmente reservado, no caso de ligações de distância igual ou superior a 3 500 quilómetros, a transportadora aérea ou o operador turístico podem reduzir a indemnização prevista no nº 1 para 50%.

3. A indemnização referida no nº 1 será paga em numerário ou, com o acordo escrito do passageiro, através de ordens de pagamento bancário, cheques bancários, títulos de viagem e/ou outros serviços.

4. As distâncias referidas nos nºs 1 e 2 serão medidas pelo método da distância do círculo máximo (rota ortodrómica).

Artigo 8º
Direito a assistência

1. Em caso de recusa de embarque, os passageiros devem poder escolher entre:

   a) o reembolso do custo total do bilhete, nas condições em que foi pago, para a parte ou partes da viagem não efectuadas e para a parte ou partes já efectuadas, se a viagem se tiver tornado inútil em relação ao plano de viagem original, e um voo de regresso ao seu primeiro ponto de partida na primeira oportunidade;

   b) o reencaminhamento, em condições de transporte equiparáveis, para o seu destino final na primeira oportunidade; ou

   c) o reencaminhamento, em condições de transporte equiparáveis, para o seu destino final numa data posterior, da sua conveniência.

   Será igualmente oferecida aos passageiros a possibilidade de efectuarem gratuitamente uma chamada telefónica e/ou de enviarem uma mensagem por telex, fax ou correio electrónico para o seu ponto de destino final.

2. Quando, no caso em que uma cidade ou região é servida por vários aeroportos, uma transportadora aérea ou um operador turístico oferecerem ao passageiro um voo para um aeroporto alternativo àquele para o qual fora feita a reserva, a transportadora ou o operador turístico suportarão o custo da viagem desse aeroporto alternativo para o aeroporto para o qual a reserva fora feita ou para outro destino próximo, acordado com o passageiro.

Artigo 9º
Direito a assistência durante a espera por um voo posterior

1. Em caso de recusa de embarque, serão oferecidos gratuitamente aos passageiros:

   a) refeições e bebidas numa relação razoável com o tempo de espera;

   b) alojamento em hotel, caso seja necessária uma estadia de uma ou mais noites ou uma estadia adicional.

Artigo 10º
Cancelamento

1. Em caso de cancelamento de um voo, aplicam-se as disposições seguintes, excepto se a transportadora aérea ou o operador turístico puderem provar que o cancelamento se deveu exclusivamente a circunstâncias excepcionais alheias à sua responsabilidade ou à do seu agente subcontratante.

2. Quando, antes da hora prevista de partida, uma transportadora aérea ou um operador turístico cancele ou tenha boas razões para prever o cancelamento de um voo, desenvolverá todos os esforços para contactar os passageiros afectados e acordar com eles as condições em que aceitam renunciar às suas reservas confirmadas. No mínimo, será oferecida aos passageiros a possibilidade de escolha entre:

   a) o reembolso do custo total do bilhete, nas condições em que foi pago, para a parte ou partes da viagem não efectuadas e para a parte ou partes já efectuadas mas tornadas inúteis em relação ao seu plano original de viagem, bem como um voo de regresso ao ponto de partida inicial na primeira oportunidade; ou

   b) um voo alternativo, em condições de transporte equiparáveis, para o destino final na primeira oportunidade; ou

   c) um voo alternativo, em condições de transporte equiparáveis, para o destino final numa data posterior de sua conveniência.

3. Os passageiros com os quais uma transportadora aérea ou um operador turístico não chegue a acordo nos termos do disposto no nº 2 e que se apresentem no balcão de registo nos termos do nº 1 do artigo 3º receberão a indemnização e a assistência oferecidas em caso de recusa de embarque, como especificado nos artigos 7º, 8º e 9º.

Artigo 11º
Atrasos

1. Quando tiverem boas razões para prever que um voo se vai atrasar, em relação ao horário programado de partida, no mínimo duas horas no caso de ligações de distância inferior a 3 500 quilómetros, ou quatro horas no caso de ligações de distância igual ou superior a 3 500 quilómetros, a transportadora aérea ou o operador turístico oferecerão aos passageiros a assistência prevista para o caso de recusa de embarque, especificada no artigo 8º.

   De qualquer modo, essa assistência será prestada no prazo máximo de duas horas após a hora programada de partida do voo, no caso de ligações de distância inferior a 3 500 quilómetros, ou de quatro horas, no caso de ligações de distância igual ou superior a 3 500 quilómetros.

2. Quando tiverem boas razões para prever que um voo se vai atrasar, no mínimo, duas horas para além da sua hora programada de partida, uma transportadora aérea ou um operador turístico oferecerão imediatamente a assistência prevista para o caso de recusa de embarque, prevista no artigo 9º, aos passageiros deficientes e eventuais acompanhantes, aos passageiros que, por qualquer outro motivo, têm mobilidade reduzida ou às crianças não acompanhadas, bem como qualquer outro tipo de

assistência razoavelmente exigível para dar resposta às necessidades especiais desses passageiros.

Artigo 12º
Indemnização suplementar

O presente regulamento aplica-se sem prejuízo de posterior recurso do passageiro para os tribunais competentes com vista a uma indemnização suplementar.

Artigo 13º
Pedido de indemnização a terceiros

Caso a transportadora aérea ou o operador turístico tenham pago uma indemnização ou cumprido outras obrigações que lhes incumbem por força do presente regulamento, nenhuma disposição deste regulamento poderá ser interpretada como limitando o seu direito de exigir a um terceiro uma indemnização, de acordo com o direito aplicável.

Artigo 14º
Obrigação de informar os passageiros dos seus direitos

1. A entidade jurídica responsável pelo registo dos passageiros garantirá a afixação na zona de registo, de forma claramente visível para os passageiros, do seguinte texto: "Caso lhe tenha sido recusado o embarque, ou o seu voo tenha sido cancelado ou esteja atrasado pelo menos duas horas, peça neste balcão de registo ou na porta de embarque o texto que descreve os seus direitos, nomeadamente em matéria de indemnização e assistência".

2. Uma transportadora aérea ou um operador turístico que recusem o embarque ou cancelem um voo distribuirão a cada passageiro afectado um impresso com as regras relativas à indemnização e assistência consonantes com as disposições do presente regulamento. A transportadora ou o operador turístico distribuirão um impresso equivalente a cada passageiro afectado por um atraso de, pelo menos, duas horas.

Artigo 15º
Exclusão de anulação

As obrigações para com os passageiros nos termos do presente regulamento não podem ser limitadas ou anuladas, nomeadamente através de uma derrogação ou cláusula restritiva do contrato de transporte.

Artigo 16º
Sanções

Os Estados-Membros estabelecerão as regras relativas às sanções aplicáveis às infracções ao presente regulamento e tomarão as medidas necessárias para garantir a sua execução. As sanções assim previstas devem ser eficazes, proporcionadas e dissuasivas. Os Estados-Membros notificarão a Comissão dessas disposições até 1 de Janeiro de 2004 e notificá-la-ão sem demora das eventuais alterações nelas introduzidas.

Artigo 17º
Execução

Cada Estado-Membro designará o organismo responsável pela execução do presente regulamento e dá-lo-á a conhecer publicamente. Esse organismo será responsável pela execução do regulamento no que respeita aos aeroportos situados no território do Estado-Membro e aos voos provenientes de países terceiros com destino a um aeroporto situado nesse mesmo território. O organismo será responsável, entre outras coisas, pelo exame das queixas relativas à observância do presente regulamento e pelas medidas necessárias para garantir o respeito dos direitos dos passageiros.

Artigo 18º
Queixas

Um passageiro pode apresentar a qualquer organismo designado por um Estado-Membro uma queixa sobre uma eventual infracção do regulamento ocorrida em qualquer aeroporto situado no território de um Estado-Membro ou sobre qualquer voo de um país terceiro para um aeroporto situado nesse território. Se não for a entidade competente para este caso, o organismo ao qual a queixa foi apresentada transmiti-la-á ao organismo responsável pela execução no caso em questão. O organismo responsável examinará a queixa e tomará as medidas necessárias para garantir o respeito dos direitos do passageiro.

Artigo 19º
Relatório

Até 1 de Janeiro de 2008 o mais tardar, a Comissão apresentará um relatório ao Parlamento Europeu e ao Conselho sobre o funcionamento e os resultados do presente regulamento, em particular os seus efeitos a nível da recusa de embarque e do cancelamento dos voos.

O relatório será acompanhado de propostas legislativas, se necessário.

Artigo 20º
Revogação

O Regulamento (CEE) nº 295/91 do Conselho é revogado.

Artigo 21º

O presente regulamento entra em vigor no vigésimo dia após a data da sua publicação no *Jornal Oficial das Comunidades Europeias*.

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

Feito em Bruxelas,

Pelo Parlamento Europeu	*Pelo Conselho*
A Presidente	*O Presidente*

IMPACTO DA PROPOSTA NAS EMPRESAS, EM ESPECIAL NAS PEQUENAS E MÉDIAS EMPRESAS

Título da proposta

Proposta de regulamento do Parlamento Europeu e do Conselho 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

Número de referência do documento

A proposta

O regulamento conferirá aos passageiros o direito a uma compensação financeira, a um voo alternativo ou ao reembolso do bilhete e a assistência no aeroporto em caso de recusa de embarque ou de cancelamento do voo. O regulamento conferirá aos passageiros vítimas de longos atrasos o direito a um voo alternativo ou a reembolso. O regulamento aplicar-se-á a todas as transportadoras que partem de aeroportos comunitários e às transportadoras comunitárias que voam de um país terceiro para um aeroporto comunitário (em certas circunstâncias). O regulamento substituirá o Regulamento nº 295/91 do Conselho, de 4 de Fevereiro de 1991, que estabelece regras comuns relativas a um sistema de compensação por recusa de embarque de passageiros nos transportes aéreos regulares.

Impacto nas empresas

As transportadoras comunitárias e os operadores turísticos e as transportadoras não comunitárias que efectuam voos com origem em aeroportos comunitários terão de cumprir o regulamento proposto e alterar, por conseguinte, as suas condições de transporte.

O sector do transporte aéreo caracteriza-se pela existência de uma série de grandes companhias que transportam a maioria dos passageiros. O sector não apresenta qualquer concentração geográfica particular.

O custo das indemnizações e da assistência aos passageiros a quem é recusado o embarque, adicionado ao decorrente do cumprimento das exigências do presente regulamento, não deve ser excessivo, embora seja difícil de prever com exactidão. Não há grandes razões para esperar que os passageiros obtenham sistematicamente indemnizações mais elevadas do que as previstas actualmente, como condição para renunciarem voluntariamente às reservas. No entanto, os níveis de indemnização a pagar aos passageiros que não renunciam voluntariamente e aos quais é recusado o embarque serão superiores aos previstos pelo regulamento em vigor. Também o âmbito do regulamento proposto é mais vasto do que o do actual regulamento: torna as indemnizações extensíveis ao cancelamento de voos por razões que escapam ao controlo da transportadora aérea ou do operador turístico.

No entanto, como apenas cerca de um passageiro em mil é vítima de recusa de embarque, os efeitos sobre as receitas e os lucros não devem ser sérios. O impacto na competitividade das companhias aéreas comunitárias deverá ser muito ténue, dado que todas as transportadoras que efectuam voos a partir de aeroportos comunitários, sejam elas comunitárias ou não comunitárias, estarão sujeitas ao regulamento.

Não se prevêem efeitos significativos a nível do emprego, do investimento ou da criação de novas empresas.

Assinale-se que as transportadoras dos Estados Unidos estão sujeitas a legislação relativa a indemnizações por recusa de embarque, baseada num sistema de voluntariado que tem provado ser eficaz.