

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

(2002/C 103 E/17)

(Texto relevante para efeitos do EEE)

COM(2001) 784 final — 2001/0305(COD)

(Apresentada pela Comissão em 21 de Dezembro de 2001)

O PARLAMENTO EUROPEU E O CONSELHO DA UNIÃO EUROPEIA,

Tendo em conta o Tratado que institui a Comunidade Europeia, nomeadamente o n.º 2 do seu artigo 80.º,

Tendo em conta a proposta da Comissão,

Tendo em conta o parecer do Comité Económico e Social,

Tendo em conta o parecer do Comité das Regiões,

Deliberando em conformidade com o procedimento previsto no artigo 251.º do Tratado,

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 (CEE) n.º 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⁽¹⁾, 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 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 prosseguir-las em condições satisfatórias e receber assistência adequada enquanto aguardam um voo posterior.

(6) Os voluntários devem igualmente poder cancelar as suas viagens ou prosseguir-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 prosseguir-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.

⁽¹⁾ JO L 36 de 8.2.1991, p. 5.

- (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) n.º 295/91 deve, por conseguinte, ser revogado,

ADOPTARAM O PRESENTE REGULAMENTO:

Artigo 1.º

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 2.º

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) n.º 2407/92 do Conselho ⁽¹⁾;
- c) «operador turístico», um organizador ou vendedor na acepção dos pontos 2 e 3 do artigo 2.º da Directiva 90/314/CEE do Conselho ⁽²⁾, com exclusão de uma transportadora aérea;
- d) «viagem organizada», os serviços definidos no ponto 1 do artigo 2.º da Directiva 90/314/CEE do Conselho;

⁽¹⁾ JO L 240 de 24.8.1992, p. 8.

⁽²⁾ JO L 158 de 23.6.1990, p. 59.

- 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.

Artigo 3.º

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 n.º 1 e no segundo parágrafo do n.º 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 4.º

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 5.º

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 n.º 1, os voluntários receberão a assistência prevista no artigo 8.º. 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 4.º

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 7.º e prestar-lhes-ão a assistência prevista nos artigos 8.º e 9.º

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 6.º

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 7.º

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) 1 500 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 8.º, 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 n.º 1 para 50 %.

3. A indemnização referida no n.º 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 n.ºs 1 e 2 serão medidas pelo método da distância do círculo máximo (rota ortodrómica).

Artigo 8.º

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 9.º

Direito a assistência durante a espera por um voo posterior

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 10.º

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 n.º 2 e que se apresentem no balcão de registo nos termos do n.º 1 do artigo 3.º receberão a indemnização e a assistência oferecidas em caso de recusa de embarque, como especificado nos artigos 7.º, 8.º e 9.º

Artigo 11.º

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 8.º

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 9.º, 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 12.º

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 13.º

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 14.º***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 15.º***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 16.º***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 notificará-la-ão sem demora das eventuais alterações nelas introduzidas.

*Artigo 17.º***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 18.º***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 19.º***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 20.º***Revogação**

O Regulamento (CEE) n.º 295/91 do Conselho é revogado.

Artigo 21.º

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.