COMISSÃO DAS COMUNIDADES EUROPEIAS

Bruxelas, 16.2.2005
COM(2005) 47 final

2005/0007 (COD)

Proposta de

REGULAMENTO DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO

relativo aos direitos das pessoas com mobilidade reduzida no transporte aéreo

(Texto relevante para efeitos do EEE)

(apresentada pela Comissão)

EXPOSIÇÃO DE MOTIVOS

1. INTRODUÇÃO

1. O mercado único do transporte aéreo proporcionou aos europeus vantagens importantes, nomeadamente uma escolha alargada de destinos e transportadoras aéreas, bem como tarifas mais baixas. Esse mercado contribuiu para abrir o transporte aéreo à maioria dos cidadãos, para os quais é agora praticamente indispensável para a participação activa na vida económica e social. Viajar de avião é frequentemente indispensável, por exemplo, para trabalhar, visitar família e amigos e para fins de lazer e turismo. Acresce que as dificuldades de acesso a esse modo de transporte podem prejudicar seriamente a integração de muitos cidadãos, em detrimento da sociedade em geral. Consequentemente, devem ser oferecidas oportunidades comparáveis de acesso ao transporte aéreo às pessoas com mobilidade reduzida por motivos de deficiência, idade ou qualquer outro factor. Os passageiros com mobilidade reduzida devem poder acreditar que as suas necessidades serão satisfeitas em toda a Comunidade Europeia, independentemente da companhia aérea ou do aeroporto que planearem utilizar.

2. Por conseguinte, a Comissão atribuiu uma prioridade elevada à garantia dos direitos das pessoas com mobilidade reduzida. Já em 2000, a Comissão suscitara a questão geral numa comunicação relativa à protecção dos passageiros dos transportes aéreos[1]; em 2001, anunciou a sua intenção de actuar no domínio dos direitos dos utentes no seu Livro Branco sobre a política europeia de transportes no horizonte 2010[2] e, em 2002, publicou um documento de consulta sobre os contratos das companhias aéreas com os passageiros no âmbito do qual foram debatidas questões operacionais[3]. Nesse documento, foram identificadas algumas possibilidades de reforçar os direitos dos passageiros e os interessados foram convidados a comentar os aspectos que requerem a intervenção da União Europeia. Na sequência de uma análise aprofundada das inúmeras respostas recebidas e de uma audição dos interessados, a Comissão concluiu que a primeira prioridade é a protecção das pessoas com mobilidade reduzida.

3. Todavia, a Comissão não acredita que a política a favor das pessoas com mobilidade reduzida deva ser limitada ao transporte aéreo. A Comissão apoiou programas de investigação sobre a adaptação de diferentes meios de transporte às necessidades destas pessoas que cobriram, nomeadamente os autocarros de piso rebaixado e a acessibilidade dos autocarros interurbanos de longo curso e dos comboios[4] e que conduziram ou conduzirão à adopção de

---

1 Protecção dos Passageiros dos Transportes Aéreos na União Europeia - COM(2000) 365 de 21.6.2000.

2 Livro Branco - A política europeia de transportes no horizonte 2010: a hora das opções - COM(2001) 370 de 12.9.2001.

3 *"Airlines' contracts with passengers",* documento de consulta da Direcção-Geral da Energia e dos Transportes, de 21.6.2002. O documento de consulta, as respostas e a síntese pormenorizada das reacções encontra-se disponível na Internet, no endereço: http://europa.eu.int/comm/transport/air/rights/consult_contract_en.htm.

4 Directiva 2001/85/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de Novembro de 2001, relativa a disposições especiais aplicáveis aos veículos destinados ao transporte de passageiros com mais de oito lugares sentados além do lugar do condutor (JO L 42 de 13.2.2002); Decisão 2002/735/CE da Comissão relativa à especificação técnica de interoperabilidade (ETI) para o subsistema "material circulante" do sistema ferroviário transeuropeu de alta velocidade a que se refere o n.° 1 do artigo 6.° da Directiva 96/48/CE (JO L 275 de 11.10.2002); Decisão 2002/732/CE da Comissão, de 30 de Maio de 2002, relativa à especificação técnica de interoperabilidade para o subsistema "infra-estrutura" do sistema

iniciativas legislativas. No caso do transporte ferroviário, foram lançadas mais acções. Em primeiro lugar, com base na directiva sobre a interoperabilidade do sistema ferroviário convencional[5], estão a ser desenvolvidas especificações técnicas para a interoperabilidade que cobrem a acessibilidade para pessoas com mobilidade reduzida, com o objectivo de permitir à Comissão adoptar uma decisão em 2005. Em segundo lugar, conforme anunciara na comunicação relativa ao espaço ferroviário integrado[6], em Março de 2004 a Comissão adoptou uma proposta de regulamento relativo aos direitos e às obrigações dos passageiros dos serviços ferroviários internacionais, incluindo as pessoas com mobilidade reduzida[7]. No que se refere ao transporte marítimo, a directiva alterada relativa às regras e normas de segurança para os navios de passageiros[8] introduziu prescrições de segurança para as pessoas com mobilidade reduzida.

4. Estas iniciativas devem ser consideradas no contexto da política comunitária da não-discriminação. O artigo 21º da Carta dos Direitos Fundamentais estabelece um princípio geral de proibição da discriminação em razão, designadamente, do sexo, raça, cor ou origem étnica ou social, características genéticas, língua, religião ou convicções, opiniões políticas ou outras, pertença a uma minoria nacional, riqueza, nascimento, deficiência, idade ou orientação sexual. Além disso, o artigo 13º do Tratado CE autoriza a Comunidade a tomar as medidas necessárias para combater a discriminação em razão do sexo, raça ou origem étnica, religião ou crença, deficiência, idade ou orientação sexual nos domínios de competência comunitária. Em 27 de Novembro de 2000, o Conselho adoptou a Directiva 2000/78/CE[9], que estabelece um quadro geral de igualdade de tratamento no emprego e na actividade profissional. A directiva proíbe qualquer tipo de discriminação, directa ou indirecta, em razão da religião ou das convicções, de uma deficiência, da idade ou da orientação sexual[10]. No que respeita às deficiências, a directiva reconhece que o facto de não se disponibilizarem acomodações razoáveis nos locais de trabalho pode constituir discriminação. Em termos práticos, tal obrigação impõe aos empregadores a adopção de medidas positivas para garantir o tratamento equitativo das pessoas com deficiência. Por iniciativa da Comissão, à qual o Conselho se associou posteriormente, 2003 foi o Ano Europeu das Pessoas com Deficiência. Para continuar a obter resultados após 2003 e definir uma abordagem sustentável e operacional para as questões referentes às deficiências, a Comissão adoptou, em Outubro de 2003, uma Comunicação designada "Igualdade de oportunidades para as pessoas com deficiência: Plano de Acção Europeu" [COM(2003) 650]. Além disso, considera necessário contrariar as atitudes negativas, aumentar a sensibilização, promover os intercâmbios de experiência e reforçar a cooperação entre todas as partes envolvidas.

---

ferroviário transeuropeu de alta velocidade a que se refere o n.° 1 do artigo 6.° da Directiva 96/48/CE (JO L 245 de 12.09.2002).

5 Directiva 2001/16/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 19 de Março de 2001, relativa à interoperabilidade do sistema ferroviário transeuropeu convencional (JO L 110 de 20.4.2001).

6 Comunicação da Comissão ao Conselho e ao Parlamento Europeu - Rumo a um espaço ferroviário europeu integrado - COM(2002)18 de 23.1.2002.

7 Proposta de Regulamento do Parlamento Europeu e do Conselho relativo aos direitos e obrigações dos passageiros dos serviços ferroviários internacionais - COM(2004) 143 de 3.3.2004.

8 Directiva 2003/24/CE do Parlamento Europeu e do Conselho que altera a Directiva 98/18/CE do Conselho relativa às regras e normas de segurança para os navios de passageiros - JO L 123 de 17.5.2003.

9 JO L 303 de 2.12.2000, p. 16.

10 A discriminação em razão do sexo ou das origens étnicas ou raciais é objecto de outras directivas.

2. RESULTADOS DAS CONSULTAS

5. O documento de consulta da Comissão sobre os contratos das companhias aéreas suscitou um vivo interesse: foi objecto de quarenta e sete contribuições de diferentes interessados, essencialmente companhias aéreas e suas associações, organizações de consumidores, ministérios e agências governamentais. Do processo de consultas emergiu um consenso alargado a favor da protecção dos direitos das pessoas com mobilidade reduzida através do direito comunitário. Houve um acordo generalizado sobre a necessidade de proibir a recusa injustificada de transporte com base na mobilidade reduzida para evitar o tratamento não equitativo. Por outro lado, a possibilidade de as transportadoras recusarem o transporte por motivos de segurança foi amplamente aceite, caso essa recusa seja devidamente fundamentada e exigida por lei, para evitar abusos. Reuniu-se igualmente um consenso em torno da ideia de que não se deve obrigar os passageiros com mobilidade reduzida a pagar a assistência necessária para poderem utilizar o transporte aéreo, devendo tais custos ser repartidos pelos passageiros em geral.

6. Com tão vastas áreas de consenso, o pomo da discórdia residiu num sério desacordo quanto à entidade que deverá assumir a responsabilidade pela assistência prestada nos aeroportos: os próprios aeroportos ou as companhias aéreas? Estas últimas tendem a considerar que os aeroportos devem fornecer assistência antes e depois do voo, tratando-se de uma questão da sua competência. Tal assistência deveria ser organizada a nível central em cada aeroporto e financiada através de uma taxa a cobrar a cada companhia aérea, proporcional ao número de passageiros transportados com partida ou destino nesse aeroporto. Os aeroportos argumentaram que a responsabilidade deveria incumbir às transportadoras, pois são estas que entram em contacto com os passageiros e possuem informações sobre os passageiros com mobilidade reduzida e as suas necessidades.

7. O debate já se prolonga há algum tempo mas a questão ainda não foi resolvida. Apesar de cobrirem o tratamento das pessoas com mobilidade reduzida, os compromissos voluntários das companhias aéreas e dos aeroportos[11] não resolvem a questão de saber qual a entidade que deve ser responsável pela prestação da assistência nos aeroportos. Dada a importância da mobilidade para a integração social, a questão não pode ser deixada em aberto e só pode ser resolvida mediante a adopção de legislação, motivo pelo qual a Comissão decidiu apresentar a presente proposta de regulamento. Com esta, realizará dois objectivos: em primeiro lugar, evitar o tratamento não equitativo que consiste na recusa de transporte com base na mobilidade reduzida e, em segundo lugar, garantir a prestação gratuita da assistência de que necessitam os passageiros com mobilidade reduzida para terem oportunidades efectivas de viajar por via aérea.

8. A Comissão reconhece os grandes esforços desenvolvidos pela maioria das companhias aéreas e dos aeroportos para satisfazer as necessidades das pessoas com mobilidade reduzida. Na verdade, neste domínio, o sector do transporte aéreo está na vanguarda da maioria dos outros sectores. A Comissão reconhece igualmente o valioso trabalho realizado ao longo dos anos pela Conferência Europeia da Aviação Civil, facilitando o transporte de pessoas com mobilidade reduzida[12]. Contudo, a Comissão está empenhada em assegurar o respeito das

---

11 "*Airline Passenger Service Commitment and Airport Voluntary Commitment on Passenger Service*", apresentado no encontro Conferência Europeia da Aviação Civil/União Europeia, em Lisboa, em 10 de Maio de 2001.

12 Conferência Europeia da Aviação Civil: documento 30, Parte 1, "*Facilitation*", que contém, em anexo, o código de boa conduta na assistência em terra a pessoas com mobilidade reduzida.

melhores práticas em todos os aeroportos comunitários e em todos os voos com partida desses aeroportos, bem como na manutenção desse respeito, apesar do aumento do número de passageiros com mobilidade reduzida provocado pelo envelhecimento da população e da pressão implacável a que as companhias aéreas estão sujeitas para reduzirem os custos e garantirem a competitividade.

3. ELEMENTOS DO REGULAMENTO

Cláusula do tratamento equitativo

9. A menos que cobrassem aos passageiros com mobilidade reduzida o custo integral da assistência que lhes prestam (o que seria totalmente inaceitável), as companhias aéreas poderiam sentir-se tentadas a recusar o transporte desses passageiros para economizarem custos. Além disso, poderiam igualmente temer riscos potenciais para a segurança ou reacções injustificadas de outros passageiros. Sem pretender sugerir que tais práticas são generalizadas, a Comissão considera que se deve garantir aos passageiros que o transporte não lhes será recusado com fundamento na sua reduzida mobilidade. As companhias aéreas ou os operadores turísticos poderiam recusar-se quer a aceitar reservas de pessoas com mobilidade reduzida quer a embarcar essas pessoas já no aeroporto. Consequentemente, a Comissão propõe que, no caso de voos com partida em aeroportos situados no território de um Estado-Membro ao qual se aplique o Tratado, as companhias aéreas e os operadores turísticos sejam proibidos de recusar a aceitação de reservas e o embarque de passageiros em razão da sua reduzida mobilidade. A proibição de recusa de reserva ou embarque aplicar-se-á igualmente aos passageiros que partem de um aeroporto situado num país terceiro com destino a um aeroporto situado no território de um Estado-Membro ao qual o Tratado se aplique, caso o voo faça parte de uma viagem que tenha tido início na Comunidade e a transportadora operadora seja comunitária.

10. Contudo, esta garantia não pode ser absoluta. O transporte de pessoas com uma mobilidade extremamente reduzida ou de uma grande quantidade de passageiros com mobilidade reduzida no mesmo voo pode contrariar prescrições de segurança devidamente estabelecidas. Tal transporte pode, por exemplo, tornar a operação de evacuação de emergência de um avião inaceitavelmente lenta ou difícil. Por esse motivo, a proposta de regulamento deve permitir às companhias e transportadoras aéreas recusar o transporte para cumprir regras de segurança estabelecidas. Todavia, para dissuadir a prática de quaisquer abusos, estas devem ser obrigadas a comunicar aos passageiros afectados, por escrito, os fundamentos da recusa de transporte, bem como a disponibilizar ao público as normas de segurança que aplicam ao transporte de pessoas com mobilidade reduzida.

Assistência nos aeroportos: algumas distinções

11. Para poderem apanhar um avião, as pessoas com mobilidade reduzida podem precisar de assistência adaptada às suas necessidades específicas. Podem precisar de ajuda, por exemplo para se dirigirem do ponto de chegada ao aeroporto ao avião que os transportará e, no destino, desse avião ao ponto de saída do aeroporto. Por vezes, considera-se que essa assistência consiste na disponibilização, no balcão de registo, de uma cadeira de rodas e um assistente mas esta abordagem representa uma simplificação que faz tábua rasa de uma diversidade de necessidades.

12. Em primeiro lugar, equipara uma pessoa com mobilidade reduzida a uma pessoa com uma deficiência que a impede de andar e que necessitam de uma cadeira de rodas. Apesar de esta equiparação corresponder, em alguns casos, à realidade, certas pessoas têm deficiências que não as impedem de andar, como a cegueira ou a surdez. Essas pessoas podem precisar fundamentalmente de orientação para conseguirem percorrer os trajectos necessários ou de informações essenciais comunicadas de forma acessível, nomeadamente sobre o balcão de registo, a porta e a hora de embarque. Por outro lado, os passageiros que precisam de assistência para se deslocarem no interior de um aeroporto não sofrem necessariamente de uma deficiência. Por exemplo, muitos idosos não precisam de assistência no seu dia-a-dia mas não são capazes de percorrer trajectos longos nos aeroportos. O aumento das dimensões e da complexidade dos aeroportos modernos leva pessoas normalmente autónomas a pedir assistência. A Conferência Europeia da Aviação Civil elaborou uma definição que expressa esta diversidade no âmbito das suas actividades de facilitação que a Comissão adopta na sua proposta.

13. Em segundo lugar, a prestação da assistência não começa necessariamente no balcão de registo, à partida, nem termina na zona de recolha de bagagem, à chegada. O ponto de chegada ao aeroporto de alguns passageiros com mobilidade reduzida pode ser o parque de estacionamento ou a estação de comboio e esses passageiros podem precisar de assistência para chegar ao balcão de registo. Da mesma forma, podem precisar de mais ajuda para se deslocarem entre a zona de recolha de bagagem, onde muitas vezes são deixados sem assistência, e o ponto de saída do aeroporto. Os passageiros em transferência de um voo para outro podem precisar de assistência para se deslocarem entre as duas portas de embarque e, eventualmente, entre terminais. Além disso, as pessoas com mobilidade reduzida podem precisar de mais ajuda, nomeadamente para o cumprimento das formalidades de registo e dos procedimentos de segurança, o controlo de passaportes, a recolha da bagagem e o controlo aduaneiro. Isto não significa que todos os passageiros com mobilidade reduzida solicitem esses serviços alargados de assistência mas sim que estes últimos devem estar disponíveis quando são necessários. Também não implica necessariamente que a assistência tenha que ser prestada em todo o aeroporto e não nas deslocações de e para pontos nos quais os passageiros com mobilidade reduzida possam facilmente requisitá-la.

14. Para proporcionar às pessoas com mobilidade reduzida oportunidades reais de viajar de avião, o conceito de assistência deve ser interpretado de forma extensiva. A proposta de regulamento deve incluir uma lista normalizada dos serviços a prestar nos aeroportos da Comunidade para assegurar a disponibilização permanente da gama completa desses serviços. Em nome da justiça e da integração social, os custos dessa assistência não devem ser suportados pelas pessoas com mobilidade reduzida mas sim partilhados por todos os passageiros do transporte aéreo em geral. Conforme referido, as consultas revelaram que os interessados apoiam este princípio mas as companhias aéreas e os aeroportos discordam quanto à responsabilidade pela organização e pelo financiamento desta assistência. É um desacordo que só um acto legislativo comunitário pode resolver.

Assistência nos aeroportos: opções

15. Qual das seguintes opções beneficiará mais os passageiros com mobilidade reduzida que partem de aeroportos situados no território dos Estados-Membros ou que chegam a esses aeroportos: atribuir a responsabilidade pela assistência aos aeroportos ou conferir essa tarefa às companhias aéreas? Para usufruir de todas as oportunidades proporcionadas pelo transporte aéreo, as pessoas com mobilidade reduzida devem poder acreditar que receberão a assistência de que necessitam, independentemente do aeroporto ou da companhia aérea que utilizam.

Essa confiança só pode ser criada se os passageiros tiverem garantias de que receberão gratuitamente assistência de elevada qualidade em todos os aeroportos situados nos Estados-Membros. É igualmente necessário garantir aos passageiros com mobilidade reduzida que receberão o mesmo tipo de ajuda e o mesmo nível elevado de tratamento, seja qual for a companhia aérea da sua eleição.

16. A garantia da prestação de assistência alargada e homogénea em todos os aeroportos deve ser consagrada como objectivo concreto. Isto implica que, na medida do possível, devem ser evitadas as interrupções de serviço e as transferências de um prestador para outro, uma vez que constituem frequentemente factores de atraso e forçam os passageiros a esperar por novos assistentes. A prestação de um serviço homogéneo a custo razoável será muito facilitada se, em cada aeroporto, houver apenas uma entidade responsável. Esta opção permitirá igualmente explorar economias de escala, designadamente na disponibilização e operação de veículos e equipamentos de elevação.

17. A entidade gestora do aeroporto tem um leque amplo de responsabilidades em todo o aeroporto, motivo pelo qual está bem colocada para assegurar a prestação de um serviço alargado e homogéneo. Por conseguinte, a Comissão propõe que lhe seja atribuída a responsabilidade pela organização e pelo financiamento da assistência de que necessitam as pessoas com mobilidade reduzida para poderem utilizar o transporte aéreo. A entidade gestora do aeroporto poderá prestar a assistência directamente ou contratar fornecedores para o fazer. Quanto à opção alternativa, não seria razoável esperar que uma companhia aérea prestasse assistência na totalidade da área de um aeroporto, aos seus passageiros e aos passageiros em transferência entre companhias aéreas, nos terminais que utiliza e nos outros terminais.

18. Um segundo objectivo deve consistir em evitar incentivar as companhias aéreas a reduzir o número de passageiros com mobilidade reduzida que transportam. Se fossem responsáveis pela assistência em cada aeroporto servido e tivessem que incorrer em custos aproximadamente proporcionais ao número de passageiros com mobilidade reduzida transportados, algumas companhias aéreas poderiam sentir-se tentadas a reduzir esse número o mais possível. Apesar de não poderem recusar directamente o transporte sem violar a cláusula do tratamento equitativo, poderiam dissuadir as pessoas com mobilidade reduzida de viajar, prestando um serviço de má qualidade ou violando regras de segurança. Se essas companhias viessem a tornar-se conhecidas por aplicarem tais práticas, as pessoas com mobilidade reduzida passariam rapidamente a evitá-las. A maioria das transportadoras resistiria firmemente mas se algumas aplicassem tais práticas e com isso conseguissem uma grande economia de custos, as outras ficariam sob uma forte pressão para as seguir. Consequentemente, diminuiriam as oportunidades reais de acesso ao transporte aéreo.

19. Este risco poderá ser evitado se as companhias aéreas pagarem taxas proporcionais ao número de passageiros transportados com partida ou destino no aeroporto, ou seja, taxas independentes do número de pessoas com mobilidade reduzida transportadas. Esta abordagem reduzirá, em grande medida, os incentivos às companhias aéreas para reduzirem o número desses passageiros transportados (mas não os eliminará inteiramente porque as companhias terão que prestar alguma assistência a bordo da aeronave). Esta possibilidade poderá ser concretizada através do estabelecimento, em cada aeroporto, de um sistema centralizado cujo organizador seja autorizado a cobrar uma taxa a todas as companhias aéreas utilizadoras do aeroporto, proporcional ao número de passageiros por elas transportados com partida ou destino nesse aeroporto. Mais uma vez, a entidade gestora do aeroporto está bem colocada para cobrar esta taxa, que deve ser baseada nos custos, transparente e estabelecida após

consulta das transportadoras aéreas. A taxa deve ser obrigatória para todas as companhias aéreas que utilizam o aeroporto, sejam estas comunitárias ou de um país terceiro.

20. O regulamento deve, em seguida, impor às entidades gestoras dos aeroportos a prestação aos passageiros com mobilidade reduzida de serviços especificados (ver anexo I da proposta), tendo em vista a realização de determinados objectivos sociais. Isto não significa que o regulamento imponha um modelo para todas as circunstâncias. Na verdade, o regulamento deve permitir uma grande flexibilidade. Em primeiro lugar, as normas de qualidade não devem ser impostas a nível central, competindo a cada entidade gestora definir essas normas e estabelecer os recursos necessários conexos, após consulta das transportadoras aéreas que utilizam o aeroporto e das organizações que representam os passageiros com mobilidade reduzida. Desta forma, as normas e especificações poderão ser adaptadas às dimensões e características dos diferentes aeroportos, bem como aos tipos de aeronaves utilizadas.

21. Em segundo lugar, o regulamento proposto deixará a cada entidade gestora do aeroporto a liberdade de escolher entre a prestação directa da assistência ou a aquisição dos serviços junto de fornecedores, incluindo companhias aéreas, desde que sejam respeitadas as condições previstas na legislação comunitária relativa aos contratos de direito público[13]. Caso opte pela última possibilidade, a entidade gestora do aeroporto poderá escolher entre a adjudicação de um único contrato ou a repartição da aquisição por diversos fornecedores, por terminal, companhia aérea ou como entender melhor. Convém referir que os serviços fornecidos às entidades gestoras dos aeroportos não são abrangidos pela directiva relativa à assistência em escala[14]. Esta cobre os serviços prestados pelos fornecedores aos utilizadores dos aeroportos (essencialmente às transportadoras aéreas) e destina-se a abrir o acesso a este mercado dentro de limites determinados. Por conseguinte, os dois actos legislativos não deverão sobrepor-se nem suscitar questões de coerência.

Assistência a bordo da aeronave

22. Alguns serviços prestados aos passageiros com mobilidade reduzida são fornecidos a bordo da aeronave, sendo naturalmente da responsabilidade das transportadoras aéreas. Trata-se, por exemplo, do transporte de cadeiras de rodas e outros equipamentos de mobilidade, assim como de cães-guias para invisuais, que a maioria das companhias aéreas aceitam na cabine (ver anexo II da proposta de regulamento). No caso dos voos com partida de um aeroporto situado num Estado-Membro, a Comissão propõe que as companhias aéreas sejam obrigadas a prestar esses serviços a título gratuito.

Notificação da necessidade de assistência

23. Se os aeroportos e as companhias aéreas conhecessem as necessidades específicas dos passageiros com mobilidade reduzida antes da viagem, seria mais fácil organizarem a assistência, prestarem prontamente o serviço e optimizarem a utilização dos recursos. Hoje em dia, raramente recebem essa informação com antecedência e têm que se organizar da melhor forma possível. Seria excessivo subordinar a assistência à condição de notificação prévia das necessidades, uma vez que grande parte dos aeroportos e das companhias aéreas já

---

13 Directiva 93/38/CEE do Conselho, de 14 de Junho de 1993, relativa à coordenação dos processos de celebração de contratos nos sectores da água, da energia, dos transportes e das telecomunicações - JO L 199 de 9.8.1993

14 Directiva 96/67/CE do Conselho, de 15 de Outubro de 1996, relativa ao acesso ao mercado da assistência em escala nos aeroportos da Comunidade - JO L 272 de 25.10.1996.

prestam um nível satisfatório de serviços sem essa informação. Em vez disso, a legislação comunitária deve encorajar os passageiros a comunicar previamente as suas necessidades de assistência sem criar uma obrigação efectiva de o fazer. A Comissão propõe um mecanismo equilibrado. Caso os passageiros com mobilidade reduzida comuniquem previamente as suas necessidades, os aeroportos serão obrigados a prestar-lhes assistência de forma a permitir-lhes apanhar os seus voos. Na ausência de notificação prévia, ficarão apenas obrigados a realizar os melhores esforços para que os passageiros apanhem os seus voos. Esta abordagem encorajará a notificação sem criar uma obrigação que representaria um retrocesso relativamente às práticas actuais.

Aplicação

24. A posição desprotegida em que se encontram os passageiros com mobilidade reduzida se as companhias aéreas ou os aeroportos não cumprirem as suas obrigações exige uma aplicação rigorosa do regulamento proposto. Por conseguinte, a proposta da Comissão inclui um artigo que obriga os Estados-Membros a estabelecer as sanções aplicáveis aos casos de incumprimento e a designar entidades responsáveis pelo controlo da sua aplicação e pelo tratamento das queixas apresentadas pelos passageiros. Estas disposições são bastante semelhantes às contidas no 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[15].

4. SUBSIDIARIEDADE E PROPORCIONALIDADE

25. A Comunidade criou um mercado interno no sector do transporte aéreo no qual as transportadoras operam de acordo com regras uniformes. Estas não regulam apenas o acesso ao mercado, abrangendo igualmente a protecção dos passageiros. À semelhança dos restantes passageiros do transporte aéreo, há muitas pessoas com mobilidade reduzida que viajam entre os Estados-Membros e que retirarão inúmeras vantagens de uma protecção harmonizada a um nível elevado. Na ausência de harmonização, estas pessoas gozariam, no melhor dos cenários, de direitos diferentes e, no pior, nem sequer seriam legalmente protegidas. Além disso, ser-lhes-ia difícil conhecer os seus direitos em todos os destinos na Europa e, por conseguinte, exigir o seu respeito. Quanto às companhias aéreas, na ausência de harmonização, seriam obrigadas a desenvolver as suas actividades ao abrigo de uma diversidade de regras distintas e, consequentemente, ver-se-iam confrontadas com custos mais elevados e procedimentos pesados. Por conseguinte, mesmo partindo do princípio que todas proporcionam um nível elevado de protecção, as regras nacionais não permitem alcançar objectivos comunitários essenciais, podendo até, pelo contrário, frustrar a sua concretização.

26. Há muito que a Comunidade reconheceu a necessidade de regras harmonizadas para proteger os passageiros do transporte aéreo. Adoptou legislação sobre a compensação por recusa de embarque[16], sobre a responsabilidade das transportadoras aéreas[17] e, mais

---

15 Regulamento (CE) n.° 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.° 295/91 - JO L 46 de 17.2.2004.

16 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 - JO L 36 de 8.2.1991.

recentemente, sobre a indemnização e assistência em caso de recusa de embarque e cancelamento ou atraso considerável[18]. Além disso, a Comunidade adoptou legislação sobre as viagens organizadas, que frequentemente incluem transportes por via aérea[19]. O regulamento proposto será, assim, o último de uma série de actos legislativos. A Comunidade só pode conferir direitos aos passageiros aéreos através da adopção de actos legislativos.

27. Tanto os passageiros como os aeroportos e as companhias aéreas beneficiarão de regras precisas e completas. Devido ao acentuado carácter internacional do transporte aéreo, a existência de regras nacionais divergentes levanta sérias dificuldades. A isto, acresce que as decisões que envolvem direitos dos passageiros devem, frequentemente, ser adoptadas muito rapidamente e no local, o que reforça a importância de regras exactas a nível comunitário. Consequentemente, é mais adequado intervir através de um regulamento do que de uma directiva, como se concluiu com outras medidas destinadas a proteger os direitos dos passageiros aéreos.

28. A Comissão limitou a sua proposta aos domínios em que são necessárias regras comunitárias precisas e, na verdade, para os quais os interessados as desejam. O regulamento enumera as formas de assistência a prestar nos aeroportos e a bordo das aeronaves mas não as define pormenorizadamente, não especifica as modalidades da prestação nem abrange outros aspectos, como os equipamentos a bordo da aeronave. Apesar de reconhecer que um maior grau de harmonização beneficiaria os passageiros com mobilidade reduzida e as transportadoras aéreas, a Comissão considera que a consecução desse objectivo através de recomendações internacionalmente reconhecidas permitirá preservar a flexibilidade e atender às circunstâncias específicas.

29. Por conseguinte, a Comissão apoiou o trabalho da Conferência Europeia da Aviação Civil no domínio da facilitação do transporte de pessoas com mobilidade reduzida. As suas recomendações constituem um guia completo para a assistência a pessoas com mobilidade reduzida e abrangem as informações destinadas a essas pessoas, à companhia aérea e ao pessoal do aeroporto, os meios de comunicação, a formação do pessoal, a acessibilidade dos aeroportos, os meios de embarque e desembarque, a assistência a bordo, o equipamento da aeronave e as viagens de grupo. O código de boa conduta para a assistência em terra a pessoas com mobilidade reduzida, que recentemente adoptou, estabelece mais princípios e normas.

30. A proposta da Comissão evita as questões que são melhor tratadas através de recomendações, limitando-se aos domínios em que a necessidade de acção comunitária é clara e de aceitação generalizada. Por conseguinte, a sua proposta é proporcional ao objectivo pretendido e adequada às circunstâncias em que se inscreve.

---

17 Regulamento (CE) n.° 889/2002 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 13 de Maio de 2002, que altera o Regulamento (CE) n.° 2027/97 do Conselho relativo à responsabilidade das transportadoras aéreas em caso de acidente - JO L 140 de 30.5.2002.

18 Regulamento (CE) n.º 261/2004.

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

5. AVALIAÇÃO DO IMPACTO SOCIAL E ECONÓMICO

Impacto social

31. O conceito de pessoa com mobilidade reduzida abrange não apenas as pessoas com deficiência, estimadas em cerca de 45 milhões na Comunidade, ou seja 10% da população, mas também aquelas que não podem utilizar o transporte aéreo sem assistência. Trata-se, frequentemente, de idosos que não conseguem caminhar longas distâncias em aeroportos modernos de grandes dimensões apesar de terem mobilidade no seu dia-a-dia. Estima-se que, dos passageiros que embarcam ou desembarcam em aeroportos situados nos Estados-Membros, cerca de 1% dos passageiros de voos regulares[20] e 1,6% dos passageiros em voos de turismo[21], recebem assistência, o que representa a prestação de sete milhões de serviços de assistência por ano. A longo prazo, o envelhecimento da população fará aumentar o número quer das pessoas com deficiência (sendo a prevalência de deficiências em idosos várias vezes superior à da que se verifica na população em geral) quer das pessoas que não terão mobilidade suficiente para utilizar o transporte aéreo sem assistência.

32. A proposta deverá contribuir significativamente para a consecução de um importante objectivo social: proporcionar às pessoas com mobilidade reduzida oportunidades comparáveis de viajar de avião, apesar do aumento do seu número e das pressões que a competitividade impõe às companhias aéreas. Sem essas oportunidades, as pessoas com mobilidade reduzida perderiam não apenas os benefícios directos do transporte aéreo mas também o benefício indirecto da plena integração na vida social e económica da Comunidade. Por exemplo, não poderiam deslocar-se para trabalhar, visitar familiares e amigos nem ir de férias como qualquer outro cidadão. Por este motivo, devem receber gratuitamente, nos aeroportos e a bordo das aeronaves, a assistência adequada às suas necessidades específicas.

33. O regulamento deve garantir a prestação de serviços de assistência não apenas nas deslocações do balcão de registo para a aeronave e desta para a zona de recolha de bagagem, o que corresponde normalmente às práticas actuais, mas também entre um ponto designado de chegada ao aeroporto e a aeronave e entre a aeronave e um ponto designado de saída do aeroporto. A atribuição da responsabilidade a uma única entidade em cada aeroporto criará as condições necessárias para assegurar um serviço homogéneo, sem interrupções e atrasos, mesmo nas situações em que os passageiros mudam de transportadora e são transferidos entre terminais.

34. A proposta da Comissão baseia-se no facto de a entidade gestora ter um vasto leque de responsabilidades pelos serviços prestados na totalidade da área do aeroporto e, por esse motivo, estar melhor colocada para desempenhar esse papel do que as companhias aéreas individualmente consideradas. Apesar dos longos debates, as companhias aéreas e os aeroportos não conseguiram chegar a acordo sobre quem deverá ser responsável pela prestação da assistência e não é provável que consigam fazê-lo no futuro. Consequentemente, se o *status quo* se mantivesse, os passageiros com mobilidade reduzida receberiam um serviço incompleto e heterogéneo.

---

[20] Fonte: *Association of European Airlines* (Associação das Companhias Aéreas Europeias), que representa operadores de serviços regulares distintos das companhias aéreas regionais.

[21] Fonte: *International Air Carrier Association* (Associação Internacional de Chárteres Aéreos), que representa os operadores de serviços de turismo.

Impacto económico

35. Deve ser garantida assistência de elevada qualidade e gratuita aos passageiros com mobilidade reduzida em todos os aeroportos. Deve igualmente ser-lhes garantido que essa assistência será mantida no futuro apesar do aumento das despesas e das pressões sobre as companhias aéreas para reduzirem os custos e, dessa forma, preservarem a sua competitividade. O custo da assistência prestada a passageiros em cadeira de rodas à partida e à chegada a um aeroporto foi estimado em 24[22] ou 30 euros[23], ou seja, um pequeno montante se o custo total da assistência a pessoas com mobilidade reduzida for repartido por todos os passageiros na Europa (cerca de 590 milhões, em 2003). Actualmente, as companhias aéreas prestam esta assistência a título gratuito, de modo que o regulamento não impõe uma nova categoria de custos ao sector. Convém registar, por um lado, que nem todos os passageiros com mobilidade reduzida precisam desta assistência e, por outro, que o regulamento requer o alargamento da gama de serviços disponível.

36. Actualmente, a assistência a pessoas com mobilidade reduzida tem repercussões nos lucros das companhias aéreas, especialmente quando esses passageiros viajam com bilhetes mais baratos. Com as pressões para reduzir os custos em nome da competitividade e, a longo prazo, o aumento do número de passageiros com mobilidade reduzida provocado pelo envelhecimento da população, é duvidoso que as companhias aéreas consigam manter os níveis de assistência que actualmente prestam nos aeroportos. Por conseguinte, a questão crucial consiste em saber como repartir os custos pelos diferentes intervenientes, de forma a minimizar os incentivos económicos à redução do número de pessoas com mobilidade reduzida transportadas.

37. A manutenção do *status quo* não é solução. Ao abrigo desse *status quo*, cada companhia prestaria uma assistência limitada aos seus passageiros, normalmente a título gratuito. As companhias aéreas teriam um incentivo económico para reduzir ao mínimo o número de passageiros com mobilidade reduzida por elas transportados, podendo fazê-lo com alguma frequência sem violar a proibição de recusa de transporte. Actualmente, quase todas as transportadoras aceitam responsabilizar-se pelo transporte e pela assistência a pessoas com mobilidade reduzida, incorrendo em despesas importantes para assegurar esses serviços. No entanto, se uma transportadora alterasse esta política, a pressão da concorrência forçaria outras companhias a segui-la ou a cobrar pela prestação do serviço. Ambas as alternativas são inaceitáveis.

38. A solução proposta evita estes problemas, uma vez que a taxa cobrada a cada companhia aérea será proporcional à quantidade total de passageiros por ela embarcados ou desembarcados no aeroporto. A taxa será independente do número de passageiros com mobilidade reduzida transportados, de modo que a transportadora aérea terá muito poucos incentivos económicos para reduzir esse número. A proposta impõe um custo adicional ao sector que corresponde ao alargamento do leque de serviços de assistência que devem ser prestados quando os passageiros os solicitam. O seu principal efeito económico reflectir-se-á na forma como a assistência nos aeroportos é organizada e financiada. A responsabilidade será transferida das transportadoras aéreas para as entidades gestoras dos aeroportos. Contudo, estas entidades não suportarão os custos da assistência, uma vez que os transferirão, sob a forma de uma taxa, para as companhias aéreas que utilizam os aeroportos que gerem. Por sua

---

22 Fonte: *International Air Carrier Association* (Associação Internacional de Chárteres Aéreos).

23 Fonte: *Association of European Airlines* (Associação das Companhias Aéreas Europeias).

vez, as companhias aéreas transferirão o encargo para os seus passageiros em geral, de forma que os custos serão suportados por um grande número de cidadãos. Assim, as pessoas com mobilidade reduzida não serão consideradas um custo suplementar; pelo contrário serão bem acolhidas como passageiros desde o momento da reserva do bilhete até à sua chegada ao destino.

6. ARTICULADO

O artigo 1º define o objectivo principal e o âmbito de aplicação do regulamento.

O artigo 2º define os termos utilizados no regulamento.

O artigo 3º proíbe as transportadoras aéreas e os operadores turísticos de recusar o transporte de pessoas com mobilidade reduzida com fundamento nessa mobilidade reduzida. Esta disposição não prejudica determinadas excepções e derrogações, designadamente por motivos justificados de segurança estabelecidos por lei, como previsto no artigo 4º.

O artigo 5º confere às pessoas com mobilidade reduzida o direito de receberem um pacote de serviços de assistência nos aeroportos, especificado no anexo I, no momento da partida, da chegada, ou durante o trânsito. Este artigo contém igualmente disposições relativas à notificação prévia da necessidade de assistência.

O artigo 6º atribui à entidade gestora do aeroporto a responsabilidade pela prestação gratuita da assistência mencionada no artigo 5º às pessoas com mobilidade reduzida, autorizando essa entidade a cobrar taxas às transportadoras aéreas para financiar essa assistência.

O artigo 7º exige à entidade gestora do aeroporto que estabeleça normas de qualidade para a assistência, depois de realizar as consultas adequadas.

O artigo 8º exige às transportadoras aéreas que prestem a assistência especificada no anexo II, a título gratuito, às pessoas com mobilidade reduzida a bordo da aeronave.

O artigo 9º exige às transportadoras aéreas e aos operadores turísticos que tomem disposições para efeitos da notificação prévia da necessidade de assistência.

O artigo 10º proíbe a limitação ou exoneração das obrigações impostas pelo regulamento.

O artigo 11º exige aos Estados-Membros que designem as entidades responsáveis pelo controlo da aplicação do regulamento e pelo tratamento das queixas.

O artigo 12º obriga os Estados-Membros a fixar as sanções a aplicar em caso de infracção.

O artigo 13º exige à Comissão que apresente um relatório sobre a aplicação e os resultados do regulamento.

O artigo 14º fixa a data de entrada em vigor do regulamento.

2005/0007 (COD)

Proposta de

REGULAMENTO DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO

relativo aos direitos das pessoas com mobilidade reduzida no transporte aéreo

(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 n.º 2 do artigo 80º,

Tendo em conta a proposta da Comissão[24],

Tendo em conta o parecer do Comité Económico e Social Europeu[25],

Tendo em conta o parecer do Comité das Regiões[26],

Deliberando nos termos do procedimento previsto no artigo 251º do Tratado[27],

Considerando o seguinte:

(1) O mercado único dos serviços aéreos deverá beneficiar todos os cidadãos. Consequentemente, as pessoas com mobilidade reduzida por deficiência, idade ou qualquer outro factor, deverão ter oportunidades de acesso ao transporte aéreo comparáveis às dos outros cidadãos.

(2) Por conseguinte, o transporte das pessoas com mobilidade reduzida deve ser aceite e não recusado com fundamento na sua falta de mobilidade, excepto por motivos justificados de segurança previstos na lei.

(3) O presente regulamento não deverá afectar outros direitos conferidos aos passageiros pela legislação comunitária, nomeadamente pela Directiva 90/314/CEE do Conselho relativa às viagens organizadas, férias organizadas e circuitos organizados[28] e pelo Regulamento (CE) n.° 261/2004 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[29].

---

24 JO C [...], [...], p.[...].
25 JO C [...], [...], p.[...].
26 JO C [...], [...], p.[...].
27 JO C [...], [...], p.[...].
28 JO L 158 de 23.6.1990, p.59.
29 JO L 46 de 17.2.2004, p. 1.

(4) Para lhes oferecer oportunidades de viajar de avião comparáveis às dos outros cidadãos, é necessário assegurar, nos aeroportos e a bordo das aeronaves, que as pessoas com mobilidade reduzida recebem a assistência adequada às suas necessidades e, a bem da integração social, que essa prestação é gratuita.

(5) A assistência nos aeroportos situados no território de um Estado-Membro a que se aplique o Tratado deverá, nomeadamente, permitir às pessoas com mobilidade reduzida deslocarem-se de um ponto designado de chegada ao aeroporto a uma aeronave e da aeronave a um ponto designado de saída do aeroporto, assim como embarcar e desembarcar. Tal assistência deverá ser organizada de forma a evitar interrupções e atrasos e, simultaneamente, a assegurar a aplicação de normas ambiciosas e equivalentes na Comunidade, utilizando os recursos da melhor forma, independentemente do aeroporto ou da transportadora aérea envolvida.

(6) Para alcançar estes objectivos, a assistência nos aeroportos deverá ser prestada por um organismo central. Esta responsabilidade deverá ser atribuída às entidades gestoras dos aeroportos, dado o seu papel central na prestação de serviços nos aeroportos que gerem.

(7) A assistência deverá ser financiada de forma a que os seus encargos sejam equitativamente repartidos por todos os passageiros que utilizam o aeroporto e os incentivos à recusa do transporte de pessoas com mobilidade reduzida sejam evitados. A cobrança de uma taxa a cada companhia aérea que utiliza o aeroporto, proporcional ao número de passageiros que transporta com partida ou destino nesse aeroporto parece ser a forma mais eficaz de financiamento.

(8) Para que as pessoas com mobilidade reduzida disponham de oportunidades efectivas de viajar de avião, as transportadoras aéreas deverão ser obrigadas a prestar determinadas formas de assistência a bordo da aeronave.

(9) Como os objectivos da acção prevista, ou seja, assegurar níveis de protecção e assistência elevados e equivalentes nos Estados-Membros e garantir que os operadores económicos agem em condições harmonizadas num mercado único, não podem ser suficientemente realizados pelos Estados-Membros e podem, devido à escala ou aos efeitos da acção, ser melhor alcançados ao nível comunitário, a Comunidade pode adoptar medidas segundo o princípio da subsidiariedade previsto no artigo 5º do Tratado. De acordo com o princípio de proporcionalidade, mencionado no referido artigo, o presente regulamento não excede o necessário para alcançar aqueles objectivos.

(10) Os Estados-Membros deverão estabelecer as sanções a aplicar às infracções ao presente regulamento e garantir a aplicação dessas sanções. As sanções deverão ser efectivas, proporcionais e dissuasivas.

(11) Os Estados-Membros deverão fiscalizar e assegurar o cumprimento do presente regulamento e designar um organismo adequado para desempenhar essas tarefas. A fiscalização não deverá afectar o direito das pessoas com mobilidade reduzida exigirem reparação legal junto dos tribunais ao abrigo da legislação nacional.

(12) O presente regulamento respeita os direitos fundamentais e observa os princípios reconhecidos, em especial na Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia,

ADOPTARAM O PRESENTE REGULAMENTO:

Artigo 1º

Objectivo e âmbito de aplicação

1. O presente regulamento estabelece regras para a protecção e assistência às pessoas com mobilidade reduzida que viajam por via aérea.

2. As disposições do presente regulamento aplicam-se às pessoas com mobilidade reduzida que efectuam viagens aéreas com partida, destino ou trânsito num aeroporto situado no território de um Estado-Membro a que se aplique o Tratado.

3. Sem prejuízo do disposto no n.º 2, os artigos 3º, 4º e 8º aplicam-se igualmente aos passageiros que partem de um aeroporto situado num país terceiro com destino a um aeroporto situado no território de um Estado-Membro a que se aplique o Tratado, caso o voo faça parte de uma viagem que tenha tido início na Comunidade e a transportadora operadora seja comunitária.

4. O presente regulamento não afecta os direitos conferidos aos passageiros pela Directiva 90/314/CEE do Conselho relativa às viagens organizadas, férias organizadas e circuitos organizados e pelo Regulamento (CE) n.° 261/2004 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.

Artigo 2º

Definições

Para efeitos do presente regulamento, entende-se por:

a) “Pessoa com mobilidade reduzida”, qualquer pessoa que se encontra limitada na sua mobilidade quando utiliza um meio de transporte devido a incapacidade física (sensorial ou locomotora), deficiência intelectual, idade, doença ou qualquer outra causa de incapacidade e cuja situação exige uma atenção especial e a adaptação do serviço disponibilizado a todos os passageiros às suas necessidades específicas;

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

c) “Transportadora aérea operadora”, a transportadora aérea que opera ou pretende operar um voo ao abrigo de um contrato com um passageiro ou em nome de uma pessoa colectiva ou singular que tenha celebrado um contrato com esse passageiro;

d) "Transportadora aérea comunitária", uma transportadora aérea titular de uma licença de exploração válida concedida por um Estado-Membro em conformidade com o disposto no

Regulamento (CEE) n.º 2407/92 do Conselho, de 23 de Julho de 1992, relativo à concessão de licenças às transportadoras aéreas[30];

e) "Operador turístico", o organizador ou retalhista, distinto da transportadora aérea, na acepção dos n.ºs 2 e 3 do artigo 2° da Directiva 90/314/CEE do Conselho, de 13 de Julho de 1990, relativa às viagens organizadas, férias organizadas e circuitos organizados;

f) "Entidade gestora do aeroporto", a entidade à qual, nos termos da legislação nacional, compete a administração e gestão das infra-estruturas aeroportuárias, a coordenação e o controlo das actividades dos diversos operadores presentes no aeroporto ou no sistema de aeroportos em causa;

g) "Utilizador do aeroporto", a pessoa singular ou colectiva responsável pelo transporte por via aérea de passageiros com partida do aeroporto em causa ou com destino a esse aeroporto;

h) "Comité de utilizadores do aeroporto", o comité de representantes dos utilizadores do aeroporto ou as organizações que os representam;

i) "Reserva", o facto de o passageiro dispor de um bilhete ou de outro meio de prova da aceitação e do registo de uma reserva pela transportadora aérea ou pelo operador turístico.

Artigo 3º

Proibição da recusa de transporte

1. As transportadoras aéreas, os seus agentes ou os operadores turísticos não recusarão, com fundamento na mobilidade reduzida, aceitar uma reserva para um voo com partida num aeroporto ao qual se aplique o presente regulamento.

2. As transportadoras aéreas, os seus agentes ou os operadores turísticos não recusarão o embarque de pessoas com mobilidade reduzida em voos com partida de um aeroporto a que se aplique o presente regulamento:

   a) quando a pessoa com mobilidade reduzida tenha uma reserva para o voo em causa e se apresente para registo:

   à hora previamente estabelecida por escrito (incluindo por meios electrónicos) pela transportadora aérea, pelo operador turístico ou por um agente de viagens autorizado, ou

   caso não tenha sido estabelecida uma hora de apresentação para registo, com a antecedência mínima de sessenta minutos relativamente à hora da partida publicada, ou

   b) quando a pessoa é transferida por uma transportadora aérea ou um operador turístico do voo para o qual tem uma reserva para outro voo, independentemente do motivo da transferência.

[30] JO L 240 de 24.8.1992, p. 1.

Artigo 4º

Derrogações, condições especiais e informação

1. Sem prejuízo do disposto no artigo 3º, as transportadoras aéreas, os seus agentes ou os operadores turísticos podem recusar-se a aceitar uma reserva de uma pessoa com mobilidade reduzida ou a embarcá-la ou exigir que essa pessoa viaje acompanhada por outra para respeitar as prescrições de segurança aplicáveis devidamente estabelecidas por lei ou caso as dimensões da aeronave ou a ausência justificada da tripulação de cabine impeçam o transporte, incluindo o embarque e o desembarque, de pessoas com mobilidade reduzida.

2. Quando as transportadoras aéreas, os seus agentes ou os operadores turísticos aplicarem as derrogações previstas no n.º 1, informarão a pessoa com mobilidade reduzida em causa dos fundamentos dessa decisão, no prazo de cinco dias a contar da recusa da reserva ou do embarque ou da imposição da condição de acompanhamento.

3. As transportadoras aéreas ou os seus agentes disponibilizarão imediatamente, mediante pedido, as regras de segurança que aplicam ao transporte de pessoas com mobilidade reduzida, bem como as eventuais restrições ao seu transporte ou ao transporte do seu equipamento de mobilidade devido às dimensões da aeronave ou à ausência da tripulação de cabine. Os operadores turísticos disponibilizarão de imediato essas regras e restrições, mediante pedido, relativamente aos voos que organizam, vendem ou oferecem para venda, integrados em viagens organizadas, férias organizadas ou circuitos organizados.

Artigo 5º

Direito à assistência nos aeroportos

1. À partida de uma pessoa com mobilidade reduzida de um aeroporto a que se aplique o presente regulamento, a entidade gestora do aeroporto prestará a assistência especificada no anexo I, de forma a que essa pessoa possa apanhar o voo para o qual tem uma reserva, caso as necessidades específicas de assistência da pessoa tenham sido notificadas à transportadora aérea ou ao operador turístico em causa com uma antecedência mínima de vinte e quatro horas relativamente à hora de partida do voo publicada.

2. Na ausência da notificação conforme com o disposto no n.º 1, a entidade gestora realizará todos os esforços razoáveis para prestar a assistência especificada no anexo I, de forma a que a pessoa em causa possa apanhar o voo para o qual tem uma reserva.

3. As disposições enumeradas nos n.ºs 1 e 2 são aplicáveis nas seguintes condições:

   a) Apresentação da pessoa para registo:

   - à hora previamente estabelecida por escrito (incluindo por meios electrónicos) pela transportadora aérea ou pelo operador turístico, ou

- caso não tenha sido estabelecida uma hora de apresentação para registo, com a antecedência mínima de uma hora relativamente à hora da partida publicada, ou

b) Chegada da pessoa a um ponto do aeroporto designado em conformidade com o disposto no n.º 4 do artigo 6:

- à hora previamente estabelecida por escrito (incluindo por meios electrónicos) pela transportadora aérea ou pelo operador turístico, ou

- caso não tenha sido estabelecida uma hora de apresentação para registo, com a antecedência mínima de duas horas relativamente à hora da partida publicada.

4. Quando uma pessoa com mobilidade reduzida está em trânsito num aeroporto ou é transferida por uma transportadora aérea ou um operador turístico do voo para o qual tem uma reserva para outro voo, a entidade gestora do aeroporto realizará todos os esforços razoáveis para prestar a assistência especificada no anexo I, de forma a que a pessoa possa apanhar o voo para o qual tem uma reserva.

5. À chegada, por via aérea, de uma pessoa com mobilidade reduzida a um aeroporto a que se aplique o presente regulamento, a entidade gestora do aeroporto prestará a assistência especificada no anexo I, de forma a que a pessoa possa chegar ao seu ponto de saída do aeroporto referido no n.º 4 do artigo 6º.

Artigo 6º

Responsabilidade pela assistência prestada nos aeroportos

1. A entidade gestora do aeroporto prestará a assistência especificada no anexo I às pessoas com mobilidade reduzida, a título gratuito. A entidade gestora pode prestar a assistência directamente ou contratar terceiros para o efeito.

2. A entidade gestora do aeroporto que presta assistência em conformidade com o disposto no n.º 1 pode cobrar uma taxa às transportadoras aéreas que utilizam o aeroporto destinada a financiar essa assistência.

3. A taxa mencionada no n.º 2 será baseada nos custos, transparente e estabelecida após consulta do comité de utilizadores do aeroporto, quando este existir. Essa taxa será repartida pelas transportadoras aéreas que utilizam o aeroporto proporcionalmente ao número de passageiros que transportam com partida ou destino nesse aeroporto.

4. Após consulta dos utilizadores do aeroporto através do comité de utilizadores do aeroporto, quando este existir, e das organizações que representam os passageiros com mobilidade reduzida, a entidade gestora do aeroporto designará pontos de chegada e de saída, no interior e no exterior dos terminais, nos quais as pessoas com mobilidade reduzida possam, com facilidade, anunciar a sua chegada ao aeroporto e requerer assistência. Esses pontos devem ser designados, pelo menos, nas entradas dos terminais, nos balcões de registo, nas estações de comboio, metropolitano e autocarro, nas praças de táxis e nos parques de estacionamento situados mais próximo dos terminais.

Artigo 7º

Normas de qualidade para a assistência

1. Salvo nos aeroportos com um tráfego anual inferior a dois milhões de movimentos de passageiros, a entidade gestora do aeroporto estabelecerá normas de qualidade para a assistência especificada no anexo I e determinará os recursos necessários para respeitar essas normas após consulta dos utilizadores do aeroporto, através do comité dos utilizadores do aeroporto, quando este existir, e das organizações que representam os passageiros com mobilidade reduzida. Para estabelecer essas normas, devem ser plenamente tidas em conta as políticas e os códigos de conduta internacionalmente reconhecidos no domínio da facilitação do transporte de pessoas com mobilidade reduzida. A entidade gestora do aeroporto publicará as suas normas de qualidade.

2. Uma transportadora aérea e a entidade gestora do aeroporto podem acordar, no que se refere aos passageiros que a primeira transporta com partida ou destino nesse aeroporto, que a entidade gestora prestará uma assistência de nível superior ao estabelecido nas normas mencionadas no n.º 1 ou serviços suplementares relativamente aos especificados no anexo I. Para financiar essas prestações, a entidade gestora do aeroporto pode cobrar à transportadora aérea uma taxa adicional à mencionada no n.º 2 do artigo 6º, a qual deve ser transparente, baseada nos custos e estabelecida após consulta da transportadora aérea em causa.

Artigo 8º

Assistência prestada pelas transportadoras aéreas

As transportadoras aéreas prestarão a assistência especificada no anexo II, a título gratuito, às pessoas com mobilidade reduzida que partam de um aeroporto a que se aplique o presente regulamento ou em trânsito num desses aeroportos, desde que essas pessoas satisfaçam as condições estabelecidas no n.º 3 do artigo 5º.

Artigo 9º

Notificação da necessidade de assistência

1. As transportadoras aéreas ou os operadores turísticos tomarão todas as medidas necessárias para receber, em todos os seus pontos de venda no território dos Estados-Membros a que o Tratado se aplique, incluindo nas vendas por telefone e pela Internet, as notificações da necessidade de assistência das pessoas com mobilidade reduzida.

2. Quando uma transportadora aérea ou um operador turístico receber uma notificação de necessidade de assistência, comunicá-la-á imediatamente:

   - às entidades gestoras dos aeroportos de partida, chegada e trânsito, e

   - à transportadora operadora do voo, caso a reserva não tenha sido efectuada junto dessa transportadora.

3. Imediatamente após a partida do voo, a transportadora aérea operadora informará a entidade gestora do aeroporto de destino, caso este se situe no território de um Estado-Membro a que o Tratado se aplique, do número de pessoas com mobilidade reduzida que requerem a assistência especificada no anexo I, bem como da natureza dessa assistência.

Artigo 10º

Proibição de exoneração

As obrigações para com as pessoas com mobilidade reduzida estabelecidas no presente regulamento não podem ser objecto de limitação ou exoneração.

Artigo 11º

Infracções

1. Cada Estado-Membro designará uma entidade responsável pelo controlo da aplicação do presente regulamento no que respeita a voos com partida ou destino nos aeroportos situados no seu território. Se necessário, essa entidade adoptará as medidas necessárias para assegurar o respeito dos direitos das pessoas com mobilidade reduzida e o cumprimento das normas de qualidade mencionadas no n.º 1 do artigo 7º. Os Estados-Membros comunicarão à Comissão a entidade designada.

2. As queixas referentes a alegadas infracções ao presente regulamento podem ser apresentadas à entidade designada em conformidade com o n.º 1 ou a qualquer outra entidade competente designada por um Estado-Membro. Os Estados-Membros tomarão medidas para informar as pessoas com mobilidade reduzida dos direitos que lhes são conferidos pelo presente regulamento e da possibilidade de apresentarem queixas à entidade designada acima referida.

Artigo 12º

Sanções

Os Estados-Membros estabelecerão as regras relativas às sanções aplicáveis em caso de infracção ao disposto no presente regulamento e tomarão todas as medidas necessárias para assegurar a sua aplicação. As sanções previstas devem ser efectivas, proporcionadas e dissuasivas. Os Estados-Membros notificarão essas disposições à Comissão, o mais tardar até à data de entrada em vigor do regulamento, e notificar-lhe-ão sem demora as suas eventuais alterações.

Artigo 13º

Relatório

A Comissão apresentará ao Parlamento Europeu e ao Conselho, o mais tardar em 1 de Janeiro de 2010, um relatório sobre a aplicação e os resultados do presente regulamento. O relatório

será acompanhado, se necessário, de propostas legislativas mais pormenorizadas de execução das suas disposições ou de revisão do regulamento.

Artigo 14º

Entrada em vigor

O presente regulamento entra em vigor em […][31].

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*
O Presidente	*O Presidente*

[31] Um ano após a data de publicação no Jornal Oficial.

ANEXO I

Assistência prestada pelas entidades gestoras dos aeroportos

Assistência e disposições necessárias para permitir às pessoas com mobilidade reduzida:

– comunicar a sua chegada a um aeroporto e o seu pedido de assistência nos pontos designados no interior e no exterior dos terminais mencionados no n.º 6 do artigo 5º;

– deslocar-se de um ponto designado para o balcão de registo;

– proceder ao registo pessoal e da bagagem;

– deslocar-se do balcão de registo para a aeronave, incluindo os controlos de estrangeiros e fronteiras, aduaneiros e de segurança;

– embarcar na aeronave, com a disponibilização de elevadores, cadeiras de rodas ou outra forma de assistência necessária;

– deslocar-se da porta da aeronave para os seus lugares;

– arrumar e retirar a bagagem da aeronave;

– deslocar-se dos seus lugares para a porta da aeronave;

– desembarcar da aeronave, com a disponibilização de elevadores, cadeiras de rodas ou outra forma de assistência necessária;

– deslocar-se da aeronave para a zona de recolha de bagagem e levantar a bagagem, incluindo os controlos de estrangeiros e fronteiras e aduaneiros;

– deslocar-se da zona de recolha de bagagem para um ponto designado;

– apanhar voos de ligação, quando estão em trânsito, com assistência no ar, a bordo e em terra, no interior e exterior dos terminais, conforme necessário.

Assistência em terra ao equipamento de mobilidade, incluindo cadeiras de rodas eléctricas (sujeita à condição de pré-aviso de vinte e quatro horas e a eventuais limitações de espaço a bordo da aeronave).

Substituição temporária de equipamento de mobilidade danificado ou perdido.

Assistência em terra a cães-guias certificados, se necessário.

Comunicação das informações necessárias para apanhar os voos, em formas acessíveis.

ANEXO II

Assistência prestada pelas transportadoras aéreas

Transporte de cães-guias certificados na cabine, nos termos da regulamentação nacional e em voos cuja duração prevista seja inferior a cinco horas.

Transporte de um equipamento de mobilidade por passageiro com mobilidade reduzida, incluindo cadeiras de rodas eléctricas (sujeito à condição de pré-aviso de vinte e quatro horas e a eventuais limitações de espaço a bordo da aeronave).

Comunicação das informações necessárias para apanhar os voos, em formas acessíveis.

Atribuição dos lugares de forma a satisfazer as necessidades das pessoas com mobilidade reduzida, mediante pedido e segundo as prescrições de segurança.