C/2024/5992

4.10.2024

COMUNICAÇÃO DA COMISSÃO

Aplicação das Orientações Interpretativas relativas ao Regulamento (CE) n.º 1107/2006 do Parlamento Europeu e do Conselho, relativo aos direitos das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida no transporte aéreo

(C/2024/5992)

ÍNDICE

Página

1. Introdução 3

2. Princípios orientadores 4

2.1. As pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida gozam dos mesmos direitos, de que usufruem todos os demais cidadãos, à liberdade de circulação, à liberdade de opção e à não discriminação .. 4

2.1.1. Proibição da recusa de aceitação de uma reserva ou do embarque de uma pessoa com deficiência ou de uma pessoa com mobilidade reduzida 4

2.1.2. Proibição da imposição de condições ou taxas especiais de viagem às pessoas com deficiência ou às pessoas com mobilidade reduzida 5

2.2. Assistência especial gratuita 5

2.3. Segurança da aviação 5

2.4. Cooperação com as organizações que representam as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida 5

2.5. Assistência contínua de elevada qualidade, adaptada às necessidades específicas de cada passageiro 6

2.6. Prestação de informação em formatos acessíveis 6

3. Âmbito de aplicação do Regulamento (CE) n.º 1107/2006 7

3.1. Âmbito de aplicação territorial 7

3.2. Âmbito de aplicação pessoal 7

3.2.1. Definição de pessoas com deficiência e de pessoas com mobilidade reduzida 7

3.2.2. Solicitação de comprovativos do quadro clínico às pessoas com deficiência ou às pessoas com mobilidade reduzida 8

3.2.3. Fatores que podem ser uma causa potencial de mobilidade reduzida: 9

4. Formação 9

5. Regras aplicáveis à preparação da viagem 10

5.1. Acessibilidade dos sítios Web e dos serviços integrados em dispositivos móveis, incluindo aplicações móveis, dos aeroportos e das transportadoras aéreas 10

5.2. Informações sobre as regras de segurança e as restrições das companhias aéreas relacionadas com o transporte de pessoas com deficiência e de pessoas com mobilidade reduzida 11

5.3. Reserva 11

5.4. Notificação prévia das necessidades de assistência 12

5.4.1. Notificação prévia da necessidade de assistência 12

5.4.2. Obrigação das transportadoras aéreas, dos seus agentes e dos operadores turísticos de facilitarem a notificação prévia e de a transmitirem aos intervenientes adequados 13

5.5. Recusa de reserva ou de embarque 14

5.6. Exigência de um acompanhante que preste assistência para efeitos de segurança 15

5.7. Viajar com um cão auxiliar reconhecido 16

5.8. Reserva de lugares 17

5.9. Transmissão de informações ao aeroporto e à transportadora aérea operadora 17

6. Assistência no aeroporto 18

6.1. Designação dos pontos de encontro 18

6.2. Quem deve prestar assistência às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida nos aeroportos? 19

6.3. Taxa específica cobrada aos utilizadores do aeroporto para financiar a assistência 19

6.4. Prestação de assistência no aeroporto() 21

6.5. Normas de qualidade dos aeroportos 24

6.6. Obrigação das transportadoras aéreas de prestarem especial atenção às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida em caso de atrasos e cancelamentos 25

6.7. Saúde e segurança do pessoal de assistência 25

7. Recusa de embarque de passageiros com deficiência ou com mobilidade reduzida e subordinação do embarque desses passageiros ao acompanhamento por um assistente de segurança 26

8. Assistência prestada pela transportadora aérea 26

8.1. Transporte de cães auxiliares reconhecidos na cabina 26

8.2. Transporte de equipamento de mobilidade 27

8.3. Transporte de equipamento médico 27

8.4. Atribuição dos lugares de forma a satisfazer as necessidades especiais das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida() 28

8.5. Atribuição de lugares aos acompanhantes de pessoas com deficiência e de pessoas com mobilidade reduzida 28

8.6. Comunicação de informações essenciais sobre um voo 29

8.7. Assistência na deslocação às instalações sanitárias 29

9. Perda ou dano do equipamento de mobilidade 29

10. Reclamações 30

11. O papel dos organismos nacionais de execução: monitorização e imposição do cumprimento 31

1. **INTRODUÇÃO**

O Regulamento (CE) n.º 1107/2006 do Parlamento Europeu e do Conselho ([1]) entrou em vigor em 15 de agosto de 2006, sendo plenamente aplicável desde 26 de julho de 2008 ([2]).

Os artigos 21.º e 26.º da Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia ([3]) reconhecem o direito das pessoas com deficiência à não discriminação, à autonomia, à integração social e profissional e à participação na vida da comunidade. O artigo 9.º da Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência consagra o princípio da acessibilidade e exige que os Estados Partes tomem as medidas adequadas para garantir que as pessoas com deficiência possam aceder, em condições de igualdade com as demais pessoas, a instalações e serviços abertos ou prestados ao público, incluindo transportes ([4]). O Regulamento (CE) n.º 1107/2006 tem um papel importante na aplicação desses direitos fundamentais, uma vez que estabelece regras para proteger contra a discriminação as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida no transporte aéreo e assegura que recebem a assistência de que necessitam para poderem viajar em condições de igualdade com os demais cidadãos.

O Regulamento (CE) n.º 1107/2006 trouxe vantagens inegáveis às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida. Porém, os organismos nacionais de execução que lidam com a aplicação do Regulamento (CE) n.º 1107/2006, os aeroportos e as transportadoras aéreas têm interpretado e aplicado de forma diferente algumas das suas disposições. A Comissão publicou a primeira edição das suas orientações interpretativas em 2012 ([5]), a fim de esclarecer a interpretação e aplicação de uma série de disposições do Regulamento (CE) n.º 1107/2006. Desde então, os organismos nacionais de execução, as transportadoras aéreas, os aeroportos, os passageiros e as suas associações levantaram questões que não estão abrangidas pelas orientações interpretativas de 2012. A recente avaliação do Regulamento (CE) n.º 1107/2006 efetuada pela Comissão em 2021 concluiu igualmente que é necessário interpretar disposições não abrangidas pelas orientações interpretativas de 2012 ([6]).

Para além das obrigações estabelecidas no Regulamento (CE) n.º 1107/2006, a Conferência Europeia da Aviação Civil (CEAC) adotou várias normas e recomendações neste domínio ([7]). Especificamente, a secção 5 da declaração política da CEAC no domínio da facilitação da aviação civil contém orientações sobre a facilitação do transporte de pessoas com deficiência e pessoas com mobilidade reduzida ([8]). O artigo 9.º, n.º 2, do Regulamento (CE) n.º 1107/2006 especifica que, ao estabelecerem as suas normas de qualidade, as entidades gestoras dos aeroportos devem ter em conta o Código de Boa Conduta na Assistência em Terra a Pessoas com Mobilidade Reduzida da CEAC, que é um dos anexos do documento n.º 30 da CEAC, parte I, secção 5. Além disso, o considerando 10 do Regulamento (CE) n.º 1107/2006 estabelece que, na prestação de assistência às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida, bem como na formação do seu pessoal, os aeroportos e as transportadoras aéreas deverão ter em conta o documento n.º 30 da CEAC, parte I, secção 5, com a redação que lhe tenha sido dada no momento da aprovação do Regulamento (CE) n.º 1107/2006.

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

([2]) Os artigos 3.º e 4.º do Regulamento (CE) n.º 1107/2006 começaram a ser aplicáveis em 26 de julho de 2007.

([3]) JO C 326 de 26.10.2012, p. 400, ELI: http://data.europa.eu/eli/treaty/char_2012/oj.

([4]) () https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with disabilities.html. A União Europeia e os seus Estados-Membros são partes na convenção.

([5]) Documento de trabalho dos serviços da Comissão, de 11 de junho de 2012, *Interpretative Guidelines on the application of Regulation (EC) No 1107/2006 of the European Parliament and of the Council of 5 July 2006 concerning the rights of disabled persons and persons with reduced mobility when travelling by air*, SWD(2012) 171 final (não existe versão portuguesa), https://transport.ec.europa.eu/document/download/4a0673a7-27d2-421e-8cf2-5b59d2816c21_en?filename=2012-06-11-swd-2012-171_en.pdf.

([6]) Documento de trabalho dos serviços da Comissão, *Evaluation of Regulation (EC) No 1107/2006 of the European Parliament and of the Council of 5 July 2006 concerning the rights of disabled persons and persons with reduced mobility when travelling by air* (não existe versão portuguesa), SWD (2021) 417 final. https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52021SC0418.

([7]) A CEAC é uma organização intergovernamental criada pela Organização da Aviação Civil Internacional (OACI) e pelo Conselho da Europa. Atualmente, conta com 44 Estados membros, incluindo os 27 Estados-Membros da UE. O seu objetivo é harmonizar as políticas e práticas no domínio da aviação civil entre os seus Estados membros e, ao mesmo tempo, promover a compreensão das questões políticas entre estes e outras partes do mundo.

([8]) Documento n.º 30 da CEAC, parte I, secção 5. A versão mais recente do documento (13.ª edição, dezembro de 2023) pode ser consultada em: https://www.ecac-ceac.org/images/activities/facilitation/ECAC-Doc_30_Part_I_Facilitation_13th_edition_13_Dec_2023.pdf.

Outro ato legislativo da UE que confere direitos às pessoas com deficiência e que é pertinente no contexto do transporte aéreo é a Diretiva (UE) 2019/882 relativa aos requisitos de acessibilidade dos produtos e serviços ([9]) («Diretiva Acessibilidade»), que estabelece requisitos de acessibilidade para produtos e serviços essenciais. Determinados requisitos de acessibilidade estipulados na Diretiva (UE) 2019/882 complementam o Regulamento (CE) n.º 1107/2006.

As presentes orientações interpretativas visam clarificar as disposições do Regulamento (CE) n.º 1107/2006 e promover boas práticas, a fim de assegurar uma melhor aplicação e uma execução mais eficaz e coerente das disposições do Regulamento (CE) n.º 1107/2006. No entanto, estas orientações interpretativas não se destinam a abranger todas as disposições de forma exaustiva e não criam novas disposições jurídicas. Importa igualmente salientar que as orientações interpretativas não são juridicamente vinculativas e não afetam qualquer interpretação do direito da UE pelo Tribunal de Justiça da União Europeia. As presentes orientações interpretativas substituem as orientações interpretativas de 2012.

2. **PRINCÍPIOS ORIENTADORES**

2.1. **As pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida gozam dos mesmos direitos, de que usufruem todos os demais cidadãos, à liberdade de circulação, à liberdade de opção e à não discriminação**

De acordo com o considerando 1 do Regulamento (CE) n.º 1107/2006, as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida gozam dos mesmos direitos, de que usufruem todos os demais cidadãos, à liberdade de circulação, à liberdade de opção e à não discriminação, e que este direito se aplica tanto no transporte aéreo como noutros domínios da vida.

2.1.1. ***Proibição da recusa de aceitação de uma reserva ou do embarque de uma pessoa com deficiência ou de uma pessoa com mobilidade reduzida***

O artigo 3.º do Regulamento (CE) n.º 1107/2006 estabelece que as transportadoras aéreas, os seus agentes ou os operadores turísticos não podem recusar, com fundamento na deficiência ou na mobilidade reduzida, a reserva para um voo ou o embarque de pessoas com deficiência ou pessoas com mobilidade reduzida.

O artigo 4.º, n.º 1, do Regulamento (CE) n.º 1107/2006 prevê duas derrogações da proibição estabelecida no artigo 3.º do referido regulamento:

i) se não for possível transportar a pessoa em causa em conformidade com as prescrições de segurança estabelecidas pelo direito internacional, da UE ([10]) ou nacional, ou pela autoridade que concedeu o certificado de operador aéreo à transportadora aérea,

ii) caso as dimensões da aeronave ou das suas portas tornem fisicamente impossível o embarque ou o transporte dessa pessoa.

O artigo 4.º, n.º 3, do Regulamento (CE) n.º 1107/2006 exige que as transportadoras aéreas, os seus agentes e os operadores turísticos disponibilizem ao público as regras de segurança que aplicam ao transporte de pessoas com deficiência e de pessoas com mobilidade reduzida. Essas regras devem ser simples, claras e fáceis de encontrar ([11]).

O artigo 4.º, n.º 4, do Regulamento (CE) n.º 1107/2006 estabelece que, se as transportadoras aéreas, os seus agentes ou os operadores turísticos se recusarem a aceitar uma reserva ou a embarcar pessoas com deficiência ou pessoas com mobilidade reduzida, devem informar as pessoas em causa dos fundamentos dessa recusa. Esses fundamentos devem basear-se exclusivamente numa das duas derrogações previstas no artigo 4.º do regulamento. Se a recusa se basear numa derrogação prevista no artigo 4.º, n.º 1, do Regulamento (CE) n.º 1107/2006, a transportadora aérea, o seu agente ou o operador turístico devem, nos termos do artigo 4.º, n.º 1, realizar todos os esforços razoáveis para propor uma alternativa aceitável à pessoa em questão.

O artigo 10.º, em conjugação com o anexo II do Regulamento (CE) n.º 1107/2006, obriga as transportadoras aéreas a transportar o equipamento de mobilidade das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida. A recusa de transportar equipamento de mobilidade tem frequentemente consequências comparáveis às da recusa de transportar pessoas com deficiência e pessoas com mobilidade reduzida.

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

([10]) Regulamento (UE) n.º 965/2012 da Comissão, de 5 de outubro de 2012, que estabelece os requisitos técnicos e os procedimentos administrativos para as operações aéreas, em conformidade com o Regulamento (CE) n.º 216/2008 do Parlamento Europeu e do Conselho (JO L 296 de 25.10.2012, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2012/965/oj).

([11]) Ver no ponto 5.2.2 as informações mínimas que devem ser publicadas.

Para justificar a recusa de transporte do equipamento de mobilidade, só podem ser invocados os fundamentos enunciados no artigo 4.º, n.º 1, e no anexo II do Regulamento (CE) n.º 1107/2006 relacionados com as dimensões da aeronave e das suas portas, com as regras aplicáveis para o transporte seguro de mercadorias perigosas por via aérea e com a legislação em matéria de segurança da aviação.

2.1.2. ***Proibição da imposição de condições ou taxas especiais de viagem às pessoas com deficiência ou às pessoas com mobilidade reduzida***

O princípio geral da não discriminação consagrado no artigo 1.º, n.º 1, do Regulamento (CE) n.º 1107/2006 impede as transportadoras de imporem condições especiais de viagem às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida.

Por conseguinte, nos termos do artigo 4.º, n.º 2, do Regulamento (CE) n.º 1107/2006, as transportadoras aéreas só podem exigir que as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida sejam acompanhadas por outra pessoa se necessitarem de assistência para cumprir as prescrições de segurança aplicáveis.

2.2. **Assistência especial gratuita**

Para oferecer às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida oportunidades de viajarem de avião comparáveis às oferecidas aos outros cidadãos, é necessário assegurar-lhes assistência adequada às suas necessidades, quer nos aeroportos quer a bordo das aeronaves ([12]). A bem da integração social, as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida devem receber essa assistência sem custos adicionais, nos termos do artigo 8.º, n.º 1, e do artigo 10.º do Regulamento (CE) n.º 1107/2006. Por conseguinte, as transportadoras aéreas, os seus agentes, as agências de viagens, os operadores turísticos e as entidades gestoras dos aeroportos não podem aplicar uma taxa adicional a uma pessoa com deficiência ou a uma pessoa com mobilidade reduzida para assistência no aeroporto ou a bordo de uma aeronave.

2.3. **Segurança da aviação**

É imperativo respeitar e não comprometer o princípio fundamental da segurança da aviação para todos os passageiros e membros da tripulação. Porém, importa assegurar que este princípio seja aplicado, sempre que possível, de forma a ter em conta as necessidades especiais das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida e o seu direito de acesso ao transporte em condições de igualdade com as demais pessoas, e a não ter um impacto desproporcionado na sua capacidade de viajar. As regras de segurança da aviação devem ser aplicadas de forma transparente e coerente.

2.4. **Cooperação com as organizações que representam as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida**

As pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida conhecem, melhor do que ninguém, as suas necessidades específicas quando viajam. Por conseguinte, constitui uma boa prática as entidades gestoras dos aeroportos e as transportadoras aéreas estabelecerem um diálogo permanente com as organizações dos seus representantes, a fim de responder melhor às suas necessidades de mobilidade.

As seguintes disposições específicas do Regulamento (CE) n.º 1107/2006 exigem explicitamente que as entidades gestoras dos aeroportos cooperem com as organizações que representam as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida.

O artigo 5.º, n.º 1, do Regulamento (CE) n.º 1107/2006 exige que as entidades gestoras dos aeroportos cooperem com as organizações que representam as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida para designarem os pontos de chegada e de partida nos quais as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida possam, com facilidade, anunciar a sua chegada ao aeroporto e requerer assistência.

Em conformidade com o artigo 9.º, n.º 1, do Regulamento (CE) n.º 1107/2006, quando as entidades gestoras dos aeroportos adotam normas de qualidade para a assistência, têm de cooperar com as organizações que representam as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida (entre outras entidades).

O anexo 5-D do documento n.º 30 da CEAC estabelece que as entidades gestoras dos aeroportos e as transportadoras aéreas devem cooperar com as organizações que representam as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida no desenvolvimento dos seus procedimentos, políticas e programas de formação.

([12]) Ver considerando 4 do Regulamento (CE) n.º 1107/2006.

Sempre que as transportadoras aéreas e as entidades gestoras dos aeroportos consultam organizações de pessoas com deficiência e de pessoas com mobilidade reduzida, é preferível que dialoguem com diferentes organizações representativas de um vasto leque de deficiências e de reduções da mobilidade.

É aconselhável que as entidades gestoras dos aeroportos e as transportadoras aéreas também envolvam as organizações que representam as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida na conceção e avaliação dos serviços, incluindo a prestação de assistência e a disponibilização de instalações e equipamentos.

2.5. **Assistência contínua de elevada qualidade, adaptada às necessidades específicas de cada passageiro**

A assistência prestada deve ser adaptada, na medida do possível, às necessidades específicas do passageiro em questão, nos termos do artigo 7.º, n.º 7, do Regulamento (CE) n.º 1107/2006.

Especificamente, a disponibilização de uma cadeira de rodas e de um assistente a todas as pessoas com deficiência e pessoas com mobilidade reduzida é uma abordagem simplificada que ignora a diversidade de necessidades. A assistência adaptada pode incluir, por exemplo, a disponibilização de orientação para os passageiros com deficiência visual e a prestação de informações essenciais num formato acessível aos passageiros com deficiência auditiva. A assistência deve ser organizada de forma a evitar interrupções e atrasos e, simultaneamente, a assegurar a aplicação de normas ambiciosas e equivalentes em toda a UE ([13]). Tal deve ser entendido como a prestação de assistência adequada, confortável, segura e contínua. As transferências de um prestador de assistência para outro devem, por conseguinte, ser evitadas na medida do possível, uma vez que causam frequentemente atrasos e obrigam os passageiros a esperar por novos assistentes. O passageiro assistido nunca deve ficar retido, sem assistência ou desacompanhado ([14]), exceto se tal tiver sido acordado com o passageiro.

2.6. **Prestação de informação em formatos acessíveis**

As transportadoras aéreas e as entidades gestoras dos aeroportos devem prestar toda a informação essencial aos passageiros dos transportes aéreos em formatos alternativos que também sejam acessíveis às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida. As informações prestadas aos passageiros devem ser acessíveis por defeito às pessoas com deficiência (especialmente no que se refere a aplicações de sítios Web, máquinas de emissão de bilhetes e balcões de atendimento) e, com efeitos a partir de 28 de junho de 2025, devem ser alinhadas com os requisitos de acessibilidade da Diretiva (UE) 2019/882.

«Formatos alternativos» significa que a informação é prestada em diferentes formatos ao mesmo tempo, para ser acessível a todos (por exemplo, se a informação for disponibilizada tanto num ecrã como através de meios acústicos, será acessível simultaneamente a passageiros cegos e surdos). Os formatos acessíveis incluem, entre outros: impressão em carateres grandes; versão em Braille; carateres gravados em relevo; versões de leitura fácil; formatos áudio, como sítios Web; aplicações móveis; formato vídeo (equipado com legendas e interpretação em língua gestual internacional e nacional) e outro formato eletrónico. A comunicação de informações a pessoas com deficiência auditiva pode ser facilitada pela utilização de telebobinas e de informações visuais (por exemplo, pictogramas). Por exemplo, as informações fornecidas podem ser apresentadas em monitores. Constitui uma boa prática dispor de pessoal aeroportuário fluente nas línguas gestuais nacionais e internacionais durante o horário de funcionamento do aeroporto. As informações devem ser fornecidas, pelo menos, nas mesmas línguas que as informações disponibilizadas aos outros passageiros ([15]).

Nos termos do artigo 4.º, n.º 3, do Regulamento (CE) n.º 1107/2006, as transportadoras aéreas e os seus agentes devem disponibilizar ao público, em formato acessível, as regras de segurança aplicáveis às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida, bem como quaisquer restrições ao transporte de pessoas com deficiência e de pessoas com mobilidade reduzida. Estas informações devem ser acessíveis, claras e fáceis de encontrar (pelo menos nos sítios Web das transportadoras aéreas e dos seus agentes).

Nos termos do anexo II do Regulamento (CE) n.º 1107/2006, as transportadoras aéreas devem igualmente comunicar todas as informações essenciais necessárias para apanhar os voos, em formatos acessíveis.

Nos termos do artigo 5.º, n.º 2, e do anexo I do Regulamento (CE) n.º 1107/2006, as entidades gestoras dos aeroportos têm de prestar às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida, em formatos acessíveis, as informações básicas sobre o aeroporto de que estas necessitam para apanhar os voos nos pontos designados de chegada e de partida dos aeroportos.

([13]) Ver considerando 5 do Regulamento (CE) n.º 1107/2006.

([14]) O anexo 5-D do documento n.º 30 da CEAC especifica que as pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida que necessitem de assistência não devem ficar desacompanhadas durante mais de 30 minutos.

([15]) Ver considerando 13 do Regulamento (CE) n.º 1107/2006.

Nos termos do anexo I do Regulamento (CE) n.º 1107/2006, as entidades gestoras dos aeroportos devem prestar, em formatos acessíveis, as informações de que as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida necessitam para apanhar os seus voos.

A partir de 28 de junho de 2025, as entidades gestoras dos aeroportos e as transportadoras aéreas serão obrigadas a prestar informações sobre os serviços de transporte (incluindo informações de viagem em tempo real) em conformidade com os requisitos de acessibilidade estabelecidos na Diretiva (UE) 2019/882. Esta obrigação aplica-se igualmente aos sítios Web, aos serviços integrados em dispositivos móveis, à bilhética inteligente, aos terminais de autosserviço e às máquinas de emissão de bilhetes.

3. ÂMBITO DE APLICAÇÃO DO REGULAMENTO (CE) N.º 1107/2006

3.1. Âmbito de aplicação territorial

De acordo com o artigo 1.º, n.º 2, do Regulamento (CE) n.º 1107/2006, as disposições do regulamento aplicam-se às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida que utilizem ou pretendam utilizar serviços aéreos comerciais de passageiros, com partida, destino ou trânsito num aeroporto situado no território de um Estado-Membro a que se aplique o Tratado ([16]).

O artigo 1.º, n.º 3, do Regulamento (CE) n.º 1107/2006 alarga o âmbito de aplicação dos artigos 3.º, 4.º e 10.º do regulamento 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 a transportadora operadora seja uma transportadora aérea da UE. Por conseguinte, o Regulamento (CE) n.º 1107/2006 não se aplica aos voos operados por transportadoras aéreas de países terceiros (ou seja, transportadoras aéreas que não dispõem de uma licença de exploração emitida por um Estado-Membro da UE) que partam de um aeroporto de um país terceiro com destino a um aeroporto situado no território da UE.

3.2. Âmbito de aplicação pessoal

3.2.1. *Definição de pessoas com deficiência e de pessoas com mobilidade reduzida*

O artigo 2.º, alínea a), do Regulamento (CE) n.º 1107/2006 define «pessoa com deficiência» ou «pessoa com mobilidade reduzida» como «qualquer pessoa que se encontre limitada na sua mobilidade quando utiliza um meio de transporte devido a qualquer incapacidade física (sensorial ou locomotora, permanente ou temporária), incapacidade ou deficiência intelectual, ou a qualquer outra causa de incapacidade, ou idade, e cuja situação exija uma atenção adequada e a adaptação do serviço disponibilizado a todos os passageiros às suas necessidades específicas».

As pessoas com deficiência não constituem um grupo homogéneo e têm necessidades diferentes, podendo algumas delas ter mais do que uma deficiência. Há deficiências que são visíveis, mas muitas estão ocultas e não são imediatamente aparentes para os outros (por exemplo, algumas doenças neurológicas cognitivas e doenças crónicas) ([17]). Vários aeroportos aplicaram a boa prática de dar às pessoas com deficiências invisíveis a possibilidade de se identificarem como pessoas que necessitam de assistência através do uso de um cordão, de uma bracelete ou de outro objeto semelhante concebido para o efeito.

Para efeitos do Regulamento (CE) n.º 1107/2006, as deficiências podem ser permanentes ou, por vezes, apenas temporárias (por exemplo, um membro partido). Os sintomas da deficiência podem ser intermitentes, pelo que as pessoas podem estar efetivamente incapacitadas ou ter mobilidade reduzida em determinados momentos, mas estar perfeitamente capazes noutros momentos.

([16]) Nos termos do artigo 355.º do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia (TFUE), o direito da UE não é aplicável aos países e territórios enumerados no anexo II do TFUE (ver anexo II do TFUE https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=celex%3A12007L%2FTXT). Esses países e territórios são objeto de um regime especial de associação previsto em conformidade com a parte IV do TFUE. Além disso, o direito da UE não se aplica às ilhas Faroé, de acordo com o ato de adesão da Dinamarca. As ilhas Faroé devem, por conseguinte, ser consideradas um país terceiro na aceção do Regulamento (CE) n.º 1107/2006.
Em contrapartida, nos termos do artigo 355.º do TFUE, as disposições dos Tratados são aplicáveis aos departamentos ultramarinos franceses [a saber, Guadalupe, Guiana Francesa, Martinica, Maiote, Reunião, São Bartolomeu e São Martinho (Saint-Martin)], aos Açores, à Madeira e às ilhas Canárias. Estes territórios fazem, portanto, parte de um Estado-Membro ao qual se aplica o Tratado, na aceção do Regulamento (CE) n.º 1107/2006.
O Regulamento (CE) n.º 1107/2006 é igualmente aplicável à Islândia e à Noruega (em conformidade com o Acordo sobre o EEE) e à Suíça (em conformidade com o Acordo de 1999 entre a Comunidade Europeia e a Confederação Suíça relativo aos Transportes Aéreos).

([17]) A associação de aeroportos Airports Council International (ACI) Europe publicou, em 2024, as suas orientações intituladas «Assisting passengers with non-visible disabilities» (Assistência aos passageiros com deficiências invisíveis) para as entidades gestoras dos aeroportos. Essas orientações descrevem as deficiências invisíveis mais comuns e fornecem indicações práticas sobre a forma de ajudar as pessoas com tais deficiências: https://www.aci-europe.org/downloads/publications/ACI%20EUROPE%20Guidance%20on%20assisting%20passengers%20with%20non-visible%20disabilities%202024.pdf.

A dimensão e a complexidade crescentes dos aeroportos e o tempo limitado disponível para chegar a uma porta de embarque podem fazer com que pessoas que, de outro modo, seriam autónomas solicitem assistência. Embora possam não necessitar de assistência na sua vida quotidiana, poderão não conseguir percorrer longas distâncias nos aeroportos num espaço de tempo limitado.

Por conseguinte, é aconselhável que as entidades gestoras dos aeroportos utilizem uma conceção de aeroporto de fácil utilização e navegação, bem como sinalética clara, de forma a minimizar as caminhadas longas; e informar os passageiros de quaisquer dados importantes sobre os seus voos e alterações a esses dados (por exemplo, a porta de embarque) logo que essas informações estejam disponíveis.

Quando as pessoas com deficiência ou pessoas com mobilidade reduzida pedem assistência, o seu pedido deve ser avaliado em função dos respetivos méritos, a fim de assegurar que a assistência é proporcional às necessidades reais da pessoa em causa no ambiente (aeroporto ou aeronave) e nas condições de voo específicos, mas é expectável que a assistência seja prestada sem restrições indevidas. Vale a pena salientar, neste contexto, que alguns passageiros podem necessitar de assistência apenas no aeroporto propriamente dito (ou mesmo apenas em determinados aeroportos, consoante a dimensão e as características específicas destes), mas não a bordo da aeronave.

Tal significa que, se uma transportadora aérea limitar o número de passageiros com deficiência a bordo para cumprir as regras de segurança da aviação, só poderá aplicar essas limitações aos passageiros que necessitem de assistência a bordo e não às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida que apenas necessitam de assistência no aeroporto para chegar à porta de embarque e, após a chegada, para sair do aeroporto.

3.2.2. *Solicitação de comprovativos do quadro clínico às pessoas com deficiência ou às pessoas com mobilidade reduzida*

O Regulamento (CE) n.º 1107/2006 não exige que as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida apresentem provas do seu quadro clínico para justificar o seu pedido de assistência. Por conseguinte, as transportadoras aéreas não estão autorizadas a solicitar essas provas como condição prévia para a prestação de assistência.

No entanto, é possível realizar uma investigação aprofundada especial se uma transportadora aérea ou o seu agente, um operador turístico, uma entidade gestora de um aeroporto ou uma empresa que presta assistência especial em nome de uma entidade gestora de um aeroporto tiver motivos razoáveis para suspeitar de um potencial abuso por parte de um passageiro a fim de beneficiar de assistência gratuita. Essa investigação deve ser realizada com a máxima diligência e prudência, tendo em conta a dignidade e o direito à privacidade do passageiro em causa. A assistência pode ser recusada se for detetado um abuso.

Se um passageiro tiver um quadro clínico que ameace a segurança do seu transporte ou a saúde dos outros passageiros e da tripulação ([18]), a transportadora aérea, o seu agente ou o operador turístico podem solicitar autorização médica para comprovar que o passageiro está apto para voar. Constitui uma boa prática as transportadoras aéreas aceitarem «cartões de autorização médica para passageiro frequente», nos quais um médico atesta que um passageiro com uma doença crónica está apto para voar, não sendo necessário obter uma autorização médica para cada viagem durante o período de validade do cartão ([19]).

Se ficar comprovado que uma pessoa não está clinicamente apta para voar (quer porque existe o risco de o transporte não poder ser efetuado de forma segura, quer porque pode comprometer a segurança do voo), a transportadora aérea está autorizada a recusar o transporte dessa pessoa ([20]).

O artigo 2.º, alínea j), do Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho ([21]) dispõe igualmente que as companhias aéreas podem recusar o transporte de pessoas que não estejam clinicamente aptas para voar. Por conseguinte, os direitos dos passageiros relacionados com a recusa de embarque ao abrigo do Regulamento (CE) n.º 261/2004 não se aplicam a uma pessoa a quem seja recusado o embarque por motivos razoáveis (inclusive quando o motivo da recusa for o facto de a pessoa ter sido considerada clinicamente inapta para voar).

([18]) A Resolução 700 da IATA (Aceitação e transporte de passageiros incapacitados) (22.ª edição, junho de 2022) especifica as circunstâncias em que poderá ser adequado exigir a autorização médica do passageiro em causa.

([19]) Ver ponto 3.1.3 sobre o cartão médico de viajante frequente (FREMEC) na Resolução 700 da IATA (Aceitação e transporte de passageiros incapacitados) (22.ª edição, junho de 2002).

([20]) De acordo com a secção «CAT.GEN.MPA.105» [Responsabilidades do comandante (do voo)] constante do anexo IV, subparte A, do Regulamento (UE) n.º 965/2012 da Comissão que estabelece os requisitos técnicos e os procedimentos administrativos para as operações aéreas, em conformidade com o Regulamento (CE) n.º 216/2008 do Parlamento Europeu e do Conselho (JO L 296 de 25.10.2012, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2012/965/oj).

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

3.2.3. ***Fatores que podem ser uma causa potencial de mobilidade reduzida***

3.2.3.1. *Idade*

As incapacidades relacionadas com a velhice podem resultar numa maior redução da mobilidade comparativamente aos passageiros comuns. Se necessário, há que dar resposta a essa mobilidade reduzida mediante a prestação de assistência adaptada.

Várias transportadoras aéreas prestam um serviço de acompanhamento de menores que permite que as crianças viajem sozinhas sem um adulto, um familiar ou um tutor, sob a supervisão de pessoal da companhia aérea. Esses menores não acompanhados não são abrangidos pelo Regulamento (CE) n.º 1107/2006 e a assistência às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida não pode substituir o serviço de menores não acompanhados.

As situações que envolvam adultos que viajam com crianças pequenas (em especial lactentes) cuja idade possa limitar a sua mobilidade no aeroporto (por exemplo, podem não ser capazes de fazer face a longas distâncias em grandes aeroportos num curto espaço de tempo ou de utilizar as escadas na ausência de elevadores) não devem ser excluídas da prestação de assistência ao abrigo do Regulamento (CE) n.º 1107/2006. Nessas situações, pode ser prestada assistência para transportar a sua bagagem no aeroporto, de modo a que o adulto acompanhante se possa concentrar na assistência às crianças de tenra idade na sua mobilidade.

3.2.3.2. *Gravidez*

As transportadoras aéreas não têm obrigação de transportar passageiras grávidas quando razões de saúde ou de segurança não lhes permitam voar. No entanto, quando a mobilidade de uma passageira grávida é afetada (por exemplo, no que diz respeito à capacidade de circular rápida e facilmente dentro de um grande aeroporto) e, em especial, nos pontos de ligação, tal pode ser considerado abrangido pelo âmbito de aplicação do Regulamento (CE) n.º 1107/2006.

3.2.3.3. *Pessoas obesas*

Se o estado das pessoas obesas reduzir claramente a sua mobilidade (por exemplo, impedindo-as de se deslocarem facilmente no aeroporto ou dentro da aeronave), podem ser consideradas pessoas com mobilidade reduzida. Tal como para qualquer outra categoria de pessoas com mobilidade reduzida, os requisitos de segurança podem limitar o acesso das pessoas obesas ao transporte aéreo (por exemplo, devido à falta de disponibilidade de lugares adequados, tanto no que respeita à dimensão ou à robustez do próprio assento como do cinto de segurança).

4. **FORMAÇÃO**

A formação é um elemento importante para garantir o cumprimento dos requisitos do Regulamento (CE) n.º 1107/2006. O pessoal das transportadoras aéreas e das entidades gestoras dos aeroportos (incluindo os subcontratantes que trabalham em seu nome) que lide diretamente com os viajantes deve receber um nível de formação adequado.

As entidades gestoras dos aeroportos e as transportadoras aéreas devem ter em conta o documento n.º 30 da CEAC, parte I, secção 5, ao organizarem a formação do seu pessoal ([22]).

A formação deve ser adaptada aos requisitos profissionais específicos e deve ter em conta as obrigações jurídicas pertinentes estabelecidas no Regulamento (CE) n.º 1107/2006 ou noutra legislação internacional, da UE ou nacional.

Existem três níveis de obrigações de formação, em conformidade com o artigo 11.º do Regulamento (CE) n.º 1107/2006:

a) O pessoal que trabalha em nome das entidades gestoras dos aeroportos e das transportadoras aéreas (incluindo o pessoal empregado por subcontratantes) e que presta assistência direta a pessoas com deficiência e a pessoas com mobilidade reduzida deve receber formação que lhe confira conhecimentos específicos e eficazes para satisfazer as necessidades desses passageiros ([23]);

([22]) Ver considerando 10 do Regulamento (CE) n.º 1107/2006.

([23]) Por exemplo, os agentes de reservas e o pessoal dos centros de atendimento das transportadoras aéreas devem receber formação específica sobre como procurar informações acerca da deficiência ou da redução da mobilidade, sobre quais são as necessidades típicas de assistência de uma pessoa com essa deficiência ou redução da mobilidade específica e sobre como registar as informações relativas à assistência e assegurar a sua correta transmissão.
É também importante ensinar os aspetos de saúde e de segurança da prestação de assistência às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida, a fim de garantir que a saúde e a segurança do pessoal não sejam comprometidas durante a prestação de assistência.

b) O pessoal que trabalha em nome das entidades gestoras dos aeroportos ou das transportadoras aéreas no aeroporto e que tem contacto direto com os passageiros deve receber formação em matéria de igualdade de tratamento de pessoas com deficiência e de sensibilização para as deficiências ([24]). Esta obrigação de formação é menos exigente e o nível de formação é mais geral do que a formação do pessoal (descrita na alínea anterior) que presta assistência direta às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida. Porém, aplica-se a um grupo mais vasto de pessoal;

c) Todos os novos funcionários das transportadoras aéreas e das entidades gestoras dos aeroportos (incluindo os que não trabalham em contacto direto com os passageiros) ([25]) devem receber formação em matéria de deficiência. O nível e a intensidade da formação devem depender do facto de o pessoal ter ou não contacto direto com os passageiros. Se não existir essa ligação, a formação poderá ser a menos exigente e mais geral dos três tipos de formação previstos no artigo 11.º do Regulamento (CE) n.º 1107/2006.

As entidades gestoras dos aeroportos e as transportadoras aéreas devem assegurar que todo o seu pessoal receba regularmente formação de atualização.

Todo o pessoal envolvido no transporte aéreo deve receber formação adequada. Nomeadamente, as agências de viagens devem receber formação para que compreendam as necessidades e o tipo de assistência exigido pelas diferentes categorias de pessoas com deficiência e de pessoas com mobilidade reduzida. Do mesmo modo, o pessoal de segurança deve receber formação para que efetue controlos de segurança com o máximo respeito pela dignidade das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida.

As organizações que representam as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida devem ser consultadas sobre o conteúdo dos programas de formação. Os operadores aeroportuários e de aeronaves devem equacionar o envolvimento dessas organizações na avaliação do conteúdo dos seus programas de formação e, sempre que possível, na prestação da própria formação ([26]).

O documento n.º 30 da CEAC, parte I, secção 5, contém orientações sobre o âmbito, o conteúdo e a organização dos diferentes programas de formação ([27]) que as transportadoras aéreas e as entidades gestoras dos aeroportos devem ter em conta na formulação dos seus programas de formação ([28]).

5. REGRAS APLICÁVEIS À PREPARAÇÃO DA VIAGEM

5.1. Acessibilidade dos sítios Web e dos serviços integrados em dispositivos móveis, incluindo aplicações móveis, dos aeroportos e das transportadoras aéreas

Os sítios Web e os serviços integrados em dispositivos móveis (incluindo as aplicações móveis dos aeroportos e das transportadoras aéreas) desempenham um papel fundamental na prestação de informações aos clientes quando estes reservam bilhetes de avião e notificam necessidades de assistência. A conceção desses sítios Web acessíveis deve ter sempre em conta as orientações internacionais ([29]) e as normas da UE ([30]) em vigor para satisfazer as necessidades das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida. O anexo 5-J do documento n.º 30 da CEAC, parte I, secção 5, descreve em pormenor as normas que os aeroportos e as transportadoras aéreas devem respeitar para tornar os seus sítios Web e as suas aplicações móveis acessíveis às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida. Essas normas especificam, nomeadamente, que as informações destinadas às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida devem ser fáceis de encontrar e constar de uma única página que não esteja a mais do que um clique da página inicial do sítio Web da transportadora aérea ou do aeroporto. A partir de 28 de junho de 2025, as entidades gestoras dos aeroportos e as transportadoras aéreas serão obrigadas a tornar os seus sítios Web e serviços integrados em dispositivos móveis (incluindo aplicações móveis) acessíveis às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida em condições de igualdade com todos os outros passageiros — em consonância com o artigo 2.º, n.º 2, alínea c), subalíneas i) e ii), da Diretiva (UE) 2019/882.

([24]) Esta categoria deve também incluir os comandantes de aeronaves, para que possam tomar decisões bem informadas sobre o embarque de pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida. Deverá ser prestada especial atenção à formação em matéria de «deficiências invisíveis».

([25]) Por exemplo, o pessoal de assistência em terra deve receber formação sobre o manuseamento de equipamento de mobilidade.

([26]) Ver anexo 5-G do documento n.º 30 da CEAC, parte I, secção 5.

([27]) Ver, nomeadamente, o anexo 5-G do documento n.º 30 da CEAC, parte I, secção 5.

([28]) Ver considerando 10 do Regulamento (CE) n.º 1107/2006.

([29]) Atualmente, as *Web Content Accessibility Guidelines* (WCAG) 2.1: https://www.w3.org/TR/WCAG21/.

([30]) Ver, por exemplo, a norma europeia harmonizada sobre a acessibilidade das TIC (EN 301 549): https://www.etsi.org/human-factors-accessibility/en-301-549-v3-the-harmonized-european-standard-for-ict-accessibility.

5.2. **Informações sobre as regras de segurança e as restrições das companhias aéreas relacionadas com o transporte de pessoas com deficiência e de pessoas com mobilidade reduzida**

O artigo 4.º, n.º 3, do Regulamento (CE) n.º 1107/2006 indica que as transportadoras aéreas ou os seus agentes «devem colocar imediatamente à disposição do público, em formato acessível e pelo menos nas mesmas línguas que para os demais passageiros, as regras de segurança que aplicam ao transporte de pessoas com deficiência e 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». No entanto, os operadores turísticos devem disponibilizar essas regras e restrições relativamente aos voos que organizam, vendem ou oferecem para venda, integrados em viagens organizadas, férias organizadas ou circuitos organizados.

Essas informações devem incluir, no mínimo ([31]): quaisquer limitações relacionadas com os requisitos de segurança ou limitações devidas à dimensão da aeronave; as situações em que um acompanhante é obrigado a prestar assistência para efeitos de segurança; a falta de instalações sanitárias acessíveis; a ausência de apoios de braços rebatíveis na coxia; as dimensões do assento e do corredor relacionadas com os requisitos de segurança ou a dimensão da aeronave; informações sobre a acessibilidade no interior da aeronave; se a companhia aérea dispõe de cadeiras de rodas para aceder às casas de banho; informações sobre o transporte de equipamento médico e de cães auxiliares reconhecidos; informações sobre o fornecimento de oxigénio medicinal; como obter assistência; e como apresentar queixa. A linguagem deve ser simples e clara. As transportadoras aéreas devem disponibilizar facilmente essas informações nas suas páginas de entrada e através do seu serviço ao cliente, para que as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida possam tomar uma decisão informada sobre a oportunidade de viajar num voo específico, com base nos procedimentos de segurança e na assistência prestada a bordo.

Sempre que possível, essas informações devem ser disponibilizadas aos passageiros antes de efetuarem a reserva ou, pelo menos, logo que a informação esteja disponível.

5.3. **Reserva**

A fim de assegurar uma melhor notificação prévia das necessidades de assistência às transportadoras aéreas (nomeadamente através dos seus agentes e operadores turísticos) e permitir a máxima acessibilidade para as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida, os clientes devem poder efetuar reservas por telefone ou através da Internet. As transportadoras aéreas, os seus agentes e os operadores turísticos que incentivam os clientes a efetuar reservas exclusivamente através de um sítio Web devem ter em conta o facto de algumas pessoas poderem não ter acesso aos seus sítios Web por motivos relacionados com a sua deficiência ([32]).

As pessoas que reservam os seus bilhetes através de sítios Web podem, no entanto, preferir explicar por telefone a assistência exigida pelas suas necessidades específicas. Dessa forma, os agentes de reservas podem fazer perguntas pertinentes e compreender melhor as necessidades de assistência do cliente. Constitui uma boa prática as transportadoras aéreas estabelecerem linhas telefónicas dedicadas e gratuitas (incluindo serviços de retransmissão de vídeo na língua gestual nacional) e disporem de uma equipa especializada no tratamento de questões de acessibilidade para pedidos de assistência. Antes de aceitarem reservas de pessoas com deficiência ou de pessoas com mobilidade reduzida, as transportadoras aéreas, os seus agentes e os operadores turísticos devem fazer todos os esforços razoáveis para verificar se existe um motivo de segurança que impeça essas pessoas de embarcar no voo em questão ([33]).

É aconselhável que outros intermediários sigam a mesma abordagem. A partilha atempada de informações pelas transportadoras aéreas com esses outros intermediários é essencial para permitir que os passageiros sejam corretamente informados.

Os agentes das transportadoras aéreas devem alertar os clientes para verificarem as restrições de proteção e segurança da transportadora aérea antes de voarem, uma vez que tais restrições podem afetar o transporte de equipamento médico ou de mobilidade (por exemplo, determinados tipos de baterias para equipamento de mobilidade). No caso de viagens com equipamento de mobilidade, os agentes das transportadoras aéreas devem prestar informações acerca das regras em matéria de responsabilidade pela perda ou avaria do equipamento de mobilidade, de modo a que os clientes possam considerar se devem ou não fazer uma declaração de interesse especial ([34]) ou subscrever uma apólice de seguro adequada.

([31]) Ver anexo 5-J do documento n.º 30 da CEAC, parte I, secção 5.

([32]) Deve também ser ponderada a disponibilização de um serviço de mensagens escritas para permitir a acessibilidade das pessoas surdas e com deficiência auditiva.

([33]) Ver considerando 2 do Regulamento (CE) n.º 1107/2006.

([34]) Ver capítulo 9 das presentes orientações interpretativas sobre o tema da declaração especial de interesse.

Ao oferecerem voos de ligação a pessoas com deficiência e a pessoas com mobilidade reduzida, as transportadoras aéreas e as agências de viagens devem assegurar que os passageiros dispõem de tempo suficiente para chegar ao seu voo de ligação, tendo em conta o facto de poderem necessitar de mais tempo do que os outros passageiros.

5.4. **Notificação prévia das necessidades de assistência**

A notificação prévia é essencial para assegurar a prestação de assistência adaptada às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida que a solicitem. Desta forma, assegura-se que o pessoal responsável está ciente das necessidades dessas pessoas e está pronto e apto a fornecer o equipamento necessário, e que os recursos das transportadoras aéreas e das entidades gestoras dos aeroportos são utilizados de forma eficaz.

5.4.1. ***Notificação prévia da necessidade de assistência***

Nos termos do artigo 7.º, n.ºs 1 e 2, do Regulamento (CE) n.º 1107/2006, as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida devem, para terem direito a receber assistência adaptada, notificar previamente as suas necessidades de assistência e, se for caso disso, a necessidade de transportar o seu equipamento de mobilidade ([35]) e a necessidade de se fazerem acompanhar pelo seu cão auxiliar reconhecido, com uma antecedência mínima de 48 horas relativamente à hora de partida do voo publicada. Nesses casos, a entidade gestora de um aeroporto é responsável por assegurar que a assistência seja prestada de modo a que a pessoa em causa possa apanhar o voo para o qual tem uma reserva.

A notificação prévia deve estar sempre isenta de quaisquer encargos adicionais, independentemente da forma como é feita a reserva ou a notificação prévia. Por exemplo, não é permitido exigir que os passageiros utilizem linhas telefónicas de tarifa majorada para notificar previamente as suas necessidades de assistência.

Se uma pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida não notificar previamente a necessidade de assistência ou se a notificar previamente menos de 48 horas antes da hora de partida publicada, a entidade gestora do aeroporto é, não obstante, obrigada, nos termos do artigo 7.º, n.º 3, do Regulamento (CE) n.º 1107/2006, a envidar todos os esforços razoáveis para prestar a assistência de forma a que a pessoa em causa possa apanhar o voo para o qual tem uma reserva. A fim de prestar assistência adaptada, devem ser partilhadas com a transportadora aérea as seguintes informações:

(a) A natureza e a descrição das necessidades de assistência (nomeadamente no que diz respeito a eventuais acompanhantes), bagagem e, se possível, uma indicação do momento e do local em que a assistência é necessária;

(b) Uma descrição de qualquer equipamento de mobilidade, incluindo a quantidade, o modelo, a dimensão, o peso, o tipo de bateria e a potência horária, bem como o manual de instruções (se disponível);

(c) Uma descrição de qualquer equipamento médico (por exemplo, oxigénio medicinal, ventilador ou respirador);

(d) Se o passageiro é acompanhado por um cão de assistência reconhecido;

(e) Se é necessária uma cadeira de rodas a bordo ([36]).

Cada deficiência é diferente, pelo que as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida devem poder prestar informações adicionais que complementem o seu pedido de assistência. Constitui uma boa prática as transportadoras aéreas, os seus agentes e os operadores turísticos permitirem às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida indicar as informações adicionais em «texto livre» como parte da sua notificação prévia, para além do código de pedido de serviços especiais (SSR) da Associação Internacional do Transporte Aéreo (IATA), que descreve, em linhas gerais, a sua necessidade de assistência. Além disso, as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida devem também poder apresentar facilmente essas informações adicionais após o pedido inicial de assistência, nomeadamente através da página «Gestão da minha reserva» da página inicial da transportadora aérea, por mensagem de correio eletrónico enviada à transportadora aérea, ao seu agente ou ao operador turístico, ou por chamada telefónica para a transportadora aérea, o seu agente ou o operador turístico.

([35]) Ver anexos I e II do Regulamento (CE) n.º 1107/2006.

([36]) O Regulamento (CE) n.º 1107/2006 não obriga explicitamente as transportadoras aéreas a transportar cadeiras de rodas a bordo. No entanto, o ponto 5.5 do documento n.º 30 da CEAC, parte I, secção 5, recomenda aos Estados-Membros da CEAC que imponham às transportadoras aéreas a obrigação de transportar pelo menos uma cadeira de rodas a bordo de aeronaves novas e de aeronaves após uma renovação importante, se a aeronave em questão tiver 100 ou mais lugares.
O anexo II do Regulamento (CE) n.º 1107/2006 exige que as transportadoras aéreas prestem assistência adequada às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida quando se deslocam do seu lugar até às instalações sanitárias, se necessário, e as cadeiras de rodas são o principal instrumento que lhes permite prestar essa assistência.

As organizações que representam as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida, os organismos nacionais de execução, as transportadoras aéreas, os agentes de viagens e as entidades gestoras dos aeroportos devem desempenhar um papel ativo na sensibilização e incentivar as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida a notificarem previamente e em tempo útil, sempre que possível, as suas necessidades de assistência. Ao fazê-lo, devem alertar para as possíveis consequências negativas da não notificação prévia das suas necessidades. As pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida devem também ser incentivadas a notificar previamente as suas necessidades de assistência, de preferência no momento da reserva do seu voo e, em todos os casos, pelo menos 48 horas antes da partida programada do seu voo. Para o efeito, aos passageiros que não tenham notificado previamente as suas necessidades de assistência podem ser distribuídos no aeroporto cartões pequenos que contenham informações sobre a forma de notificar previamente as necessidades de assistência e sobre as possíveis consequências negativas da falta de notificação prévia ([37]).

Para que os passageiros possam provar que notificaram previamente as suas necessidades de assistência em tempo útil, constitui uma boa prática as transportadoras aéreas, os agentes de viagens e os operadores turísticos, bem como outros intermediários que recebem notificações prévias de assistência, fornecerem uma confirmação por escrito desse facto ao passageiro (nomeadamente, em formato eletrónico, por exemplo, por correio eletrónico, ou no cartão de embarque). Se a transferência da notificação entre a transportadora aérea, o agente de viagens, o operador turístico e a entidade gestora do aeroporto falhar, o passageiro pode apresentar essa confirmação por escrito como prova *prima facie* de que notificou previamente as suas necessidades de assistência em tempo útil e segundo os métodos acordados.

5.4.2. ***Obrigação das transportadoras aéreas, dos seus agentes e dos operadores turísticos de facilitarem a notificação prévia e de a transmitirem aos intervenientes adequados***

O artigo 6.º, n.º 1, do Regulamento (CE) n.º 1107/2006 exige que as transportadoras aéreas, os seus agentes e os operadores turísticos tomem todas as medidas necessárias para receber, em todos os seus pontos de venda no território dos Estados-Membros a que o Tratado se aplique, as notificações da necessidade de assistência feitas pelas pessoas com deficiência ou pelas pessoas com mobilidade reduzida. Essa obrigação aplica-se igualmente às vendas por telefone e pela Internet.

Constitui também uma boa prática que outros intermediários adotem as regras referidas no artigo 6.º, n.º 1, do Regulamento (CE) n.º 1107/2006.

Devem ser disponibilizados meios de comunicação alternativos [por exemplo, página de reservas em linha, conversa em linha (*chat*), correio eletrónico e linha telefónica direta ([38])] às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida, para que possam notificar previamente as suas necessidades de assistência. Desta forma, será possível assegurar a aplicação efetiva do direito das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida à assistência previsto no artigo 7.º, n.º 1, e no artigo 10.º do Regulamento (CE) n.º 1107/2006.

A necessidade de assistência em terra está frequentemente associada à configuração dos terminais aeroportuários e às distâncias a percorrer a pé envolvidas. Assim, um passageiro pode necessitar de assistência na partida e não na chegada e durante as ligações, ou vice-versa. Por conseguinte, os passageiros devem poder notificar previamente a assistência de que necessitam relativamente a cada aeroporto de origem e/ou de destino de cada segmento de voo, para que as entidades gestoras dos aeroportos possam afetar melhor os seus recursos e prestar uma assistência de melhor qualidade.

Os agentes de reservas das companhias aéreas devem ter conhecimento de quaisquer regras e restrições que possam impedir o transporte do passageiro ou a prestação da assistência necessária. Devem também poder solicitar ao passageiro todas as informações pertinentes para determinar a natureza da assistência necessária.

Para além da formação dos seus próprios agentes de vendas e do pessoal de apoio ao cliente em contacto com os passageiros que necessitam de assistência, as transportadoras aéreas devem colaborar proativamente com a sua rede de agentes de viagens e operadores turísticos, a fim de assegurar a correta recolha de informações junto dos passageiros que necessitam de assistência.

É aconselhável que outros intermediários independentes tenham conhecimento de quaisquer regras e restrições que possam impedir o transporte das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida ou a prestação da assistência necessária. Devem também poder solicitar ao passageiro todas as informações pertinentes para determinar a natureza da assistência necessária. A comunicação atempada destas informações entre as transportadoras aéreas e os intermediários independentes é essencial para permitir que os passageiros sejam devidamente informados (especialmente em circunstâncias em que se aplicam condições e direitos específicos).

([37]) Ver anexo 5-H do documento n.º 30 da CEAC, parte I, secção 5.
([38]) Ver anexo 5-J do documento n.º 30 da CEAC, parte I, secção 5.

O artigo 7.º, n.º 1, do Regulamento (CE) n.º 1107/2006 estabelece que a notificação das necessidades específicas de assistência de um passageiro abrange igualmente um voo de regresso, se o voo de ida e o voo de regresso tiverem sido reservados junto da mesma transportadora aérea. Isso significa que as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida não têm de notificar previamente as suas necessidades de forma repetida no caso de um voo de regresso. Constitui boa prática registar as necessidades de assistência de um passageiro com deficiência permanente ou deficiência de mobilidade que viaja frequentemente com a mesma transportadora aérea (com o consentimento do passageiro) e utilizar essas informações para reservas subsequentes, a fim de evitar a necessidade de efetuar uma nova notificação prévia sempre que esse passageiro reserve um voo.

O tratamento de dados pessoais, incluindo a recolha e o armazenamento de dados pessoais durante a notificação prévia das necessidades de assistência e a sua transmissão à entidade gestora do aeroporto, ou à transportadora aérea operadora para cumprir as obrigações de assistência, deve respeitar plenamente a legislação da UE em matéria de proteção de dados ([39]).

5.5. **Recusa de reserva ou de embarque**

A proibição de recusar uma reserva ou de recusar o embarque de pessoas com deficiência e pessoas com mobilidade reduzida é um dos princípios orientadores consagrados no artigo 3.º do Regulamento (CE) n.º 1107/2006 ([40]).

O artigo 4.º, n.º 1, do Regulamento (CE) n.º 1107/2006 estabelece duas derrogações deste princípio: a) se não for possível transportar a pessoa em causa ou continuar a cumprir as prescrições de segurança estabelecidas por lei ou por decisão da autoridade que concedeu o certificado de operador aéreo à transportadora aérea; b) caso as dimensões da aeronave ou das suas portas tornem fisicamente impossível o embarque ou o transporte dessa pessoa.

Estas duas derrogações só devem ser aplicadas se todas as opções razoáveis para permitir a viagem da pessoa em causa tiverem sido ponderadas e consideradas impraticáveis.

Em muitas situações, as prescrições de segurança podem ser cumpridas com a ajuda de um acompanhante que atue como assistente de segurança. Nessas situações, a transportadora aérea, o seu agente ou o operador turístico podem [nos termos do artigo 4.º, n.º 2, do Regulamento (CE) n.º 1107/2006] solicitar que o passageiro seja acompanhado por alguém que possa prestar a assistência necessária para efeitos de segurança.

O facto de um passageiro não ter notificado as suas necessidades de assistência ou não ter prestado informações suficientes sobre as suas necessidades de assistência não justifica, por si só, a recusa de aceitar uma reserva ou de embarcar o passageiro em causa.

A fim de permitir que os passageiros tomem uma decisão informada sobre a forma de reservar um voo sem o risco de recusa de autorização a bordo de uma aeronave e para evitar que as transportadoras aéreas se recusem a embarcar pessoas com deficiência ou pessoas com mobilidade reduzida, o artigo 4.º, n.º 3, do Regulamento (CE) n.º 1107/2006 estabelece que as transportadoras aéreas devem colocar imediatamente à disposição do público, em formato acessível, as regras de segurança que aplicam ao transporte de pessoas com deficiência e de pessoas com mobilidade reduzida, bem como as eventuais restrições ao transporte de equipamento de mobilidade devido às dimensões da aeronave.

Se a transportadora aérea recusar uma reserva ou o embarque por um dos motivos referidos no artigo 4.º, n.º 1, a transportadora aérea, o seu agente ou o operador turístico devem, nos termos da mesma disposição, desenvolver esforços razoáveis para oferecer ao passageiro uma alternativa aceitável. Constitui uma boa prática que outros intermediários adotem a mesma prática.

As transportadoras aéreas são obrigadas a informar as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida (de preferência na fase de notificação prévia, mas, em qualquer caso, o mais rapidamente possível) se invocarem uma das duas derrogações previstas no artigo 4.º, n.º 1. O viajante em causa poderá, então, procurar alternativas. Tal decorre da redação do artigo 4.º, n.º 4, do Regulamento (CE) n.º 1107/2006, que exige que as informações sejam fornecidas «imediatamente».

Por conseguinte, as transportadoras aéreas devem informar antecipadamente os passageiros sobre qualquer circunstância pertinente (como uma mudança de transportadora operadora ou de aeronave) que possa ter impacto na sua capacidade de transporte de pessoas com deficiência e de pessoas com mobilidade reduzida.

([39]) Ver considerando 12 do Regulamento (CE) n.º 1107/2006. Ver também o Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados e que revoga a Diretiva 95/46/CE (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados) (JO L 119 de 4.5.2016, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj).

([40]) Ver ponto 2.1.1 das presentes orientações.

Nos termos do artigo 4.º, n.º 1, do Regulamento (CE) n.º 1107/2006, se for recusado o embarque a um passageiro devido a deficiência ou mobilidade reduzida, deve ser oferecida ao passageiro e a qualquer pessoa que o acompanhe como assistente de segurança por exigência da transportadora aérea [em conformidade com o artigo 8.º do Regulamento (CE) n.º 261/2004] uma escolha entre i) o reembolso total do bilhete (e o direito a um voo de regresso no caso de se tratar de um voo com múltiplas paragens) e ii) um voo alternativo. O direito a um voo de regresso ou a um voo alternativo está subordinado à condição de o passageiro com deficiência ou o passageiro com mobilidade reduzida poder satisfazer as prescrições de segurança obrigatórias do voo de regresso ou do voo alternativo.

Se uma transportadora aérea recusar o embarque a uma pessoa com deficiência ou a uma pessoa com mobilidade reduzida em violação do disposto no Regulamento (CE) n.º 1107/2006, essa pessoa tem direito a uma indemnização [em conformidade com o artigo 7.º do Regulamento (CE) n.º 261/2004], a uma nova reserva ou ao reembolso do preço do bilhete, e a assistência [em conformidade com os artigos 8.º e 9.º do Regulamento (CE) n.º 261/2004] ([41]).

Nos termos do artigo 4.º, n.º 4, do Regulamento (CE) n.º 1107/2006, uma transportadora aérea, o seu agente ou um operador turístico que se recuse a aceitar uma reserva por motivo de deficiência ou mobilidade reduzida deve informar imediatamente a pessoa com deficiência ou a pessoa com mobilidade reduzida em causa dos fundamentos dessa decisão. Desta forma, impede-se a recusa arbitrária de transportar pessoas com deficiência ou pessoas com mobilidade reduzida. As transportadoras aéreas devem fornecer uma explicação clara e precisa da recusa, com uma referência específica à legislação a nível nacional, internacional ou da UE aplicável em matéria de segurança ou à decisão da autoridade competente. Não basta uma referência geral ao artigo 4.º, n.º 1, do Regulamento (CE) n.º 1107/2006. Se for caso disso, as transportadoras aéreas devem especificar que características da aeronave tornam fisicamente impossível o embarque ou o transporte das pessoas com deficiência ou das pessoas com mobilidade reduzida em questão. É aconselhável que os intermediários sigam a mesma regra.

O artigo 4.º, n.º 4, do Regulamento (CE) n.º 1107/2006 exige que as transportadoras aéreas, os seus agentes ou os operadores turísticos comuniquem à pessoa em causa os motivos da recusa por escrito, no prazo de cinco dias úteis a contar da formulação do pedido. Constitui também uma boa prática que os intermediários adotem a mesma abordagem.

As transportadoras aéreas, os seus agentes e os operadores turísticos devem poder justificar aos organismos nacionais de execução (ou em qualquer processo de arbitragem e/ou a um tribunal, se necessário) qualquer recusa de aceitar uma reserva ou de embarcar pessoas com deficiência e pessoas com mobilidade reduzida com base no Regulamento (CE) n.º 1107/2006. Consequentemente, as informações pertinentes têm de ser registadas e conservadas durante um período de tempo adequado, mesmo que o passageiro não solicite que os motivos sejam comunicados por escrito. Na ausência de regras explícitas no Regulamento (CE) n.º 1107/2006 sobre os prazos, estes organismos devem conservar as informações pertinentes durante os períodos especificados na legislação nacional aplicável.

5.6. **Exigência de um acompanhante que preste assistência para efeitos de segurança**

O princípio geral da não discriminação impede uma transportadora aérea, o seu agente ou um operador turístico de impor condições especiais a uma pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida para viajar.

Uma transportadora aérea, o seu agente ou um operador turístico só pode exigir que as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida viajem acompanhadas por outra pessoa se não forem autossuficientes e o seu transporte representar um risco para a segurança por não poderem cumprir autonomamente os requisitos de segurança aplicáveis ([42]). Nessas circunstâncias, as transportadoras aéreas, os seus agentes ou os operadores turísticos podem [nos termos do artigo 4.º, n.º 2, do Regulamento (CE) n.º 1107/2006] exigir que as pessoas com deficiência ou as pessoas com mobilidade reduzida sejam acompanhadas por alguém que possa prestar a assistência necessária para cumprir as prescrições de segurança aplicáveis (um assistente de segurança).

As transportadoras aéreas devem informar os seus clientes sobre as condições em que exigem que um assistente de segurança viaje com a pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida.

As pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida não podem ser privadas do transporte ou obrigadas a viajar com um assistente de segurança pelo simples facto de não estarem em condições de realizar, de forma independente, ações relacionadas com o seu conforto a bordo da aeronave (por exemplo, não poderem comer ou ir sozinhas à casa de banho). Cabe ao passageiro decidir se deve ou não viajar com alguém que o ajude com tarefas relacionadas com o conforto pessoal. No entanto, a tripulação de cabina não é obrigada a prestar assistência pessoal às pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida (por exemplo, assistência para comer ou beber, assistência nos lavabos ou na utilização da sanita se o passageiro for incapaz de utilizar as instalações sanitárias sem ajuda, ou assistência na administração de medicamentos).

([41]) Ver o artigo 2.º, alínea j), e o artigo 4.º, n.º 3, do Regulamento (CE) n.º 261/2004.

([42]) Tal inclui qualquer pessoa que não consiga apertar e desapertar o cinto de segurança, deixar o seu lugar e chegar a uma saída de emergência sem ajuda, retirar e ajustar um colete salva-vidas, colocar uma máscara de oxigénio sem assistência ou compreender as instruções de segurança e quaisquer conselhos e instruções fornecidos pela tripulação numa situação de emergência (incluindo informações comunicadas em formatos acessíveis).

Para que as transportadoras aéreas, os seus agentes ou os operadores turísticos consigam determinar se as pessoas com deficiência ou as pessoas com mobilidade reduzida podem viajar não acompanhadas, devem colocar-lhes questões relacionadas com os critérios estabelecidos nas regras de segurança aplicáveis e não devem presumir a sua capacidade independente para cumprir essas regras.

Nos termos do artigo 4.º, n.º 4, do Regulamento (CE) n.º 1007/2006, as transportadoras aéreas, os seus agentes ou os operadores turísticos têm de apresentar fundamentos pormenorizados quando exigem que as pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida sejam acompanhadas.

Dependendo das circunstâncias específicas, pode ser boa prática as transportadoras aéreas autorizarem uma pessoa com deficiência ou uma pessoa com mobilidade reduzida a solicitar e obter a ajuda de outro passageiro no voo que se voluntarie como acompanhante.

Se uma transportadora aérea exigir que uma pessoa com deficiência ou uma pessoa com mobilidade reduzida seja acompanhada por um assistente de segurança, constitui boa prática que a transportadora aérea ofereça transporte gratuito a esse acompanhante que atue como assistente de segurança ([43]). No caso de outros modos de transporte (por exemplo, ferroviário, rodoviário e náutico), já existe o direito de transportar gratuitamente esses assistentes de segurança acompanhantes.

As pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida devem ser plenamente informadas sobre os custos adicionais do transporte do assistente de segurança, caso uma transportadora aérea invoque o artigo 4.º, n.º 2, do Regulamento (CE) n.º 1107/2006 para exigir que sejam acompanhadas por uma pessoa que atue na qualidade de assistente de segurança.

5.7. **Viajar com um cão auxiliar reconhecido**

O artigo 7.º, n.º 2, e o anexo II do Regulamento (CE) n.º 1107/2006 estabelecem que, caso uma pessoa com deficiência ou uma pessoa com mobilidade reduzida solicite a assistência de um cão auxiliar reconhecido, as entidades gestoras dos aeroportos e as transportadoras aéreas devem autorizá-lo, desde que i) essa pessoa notifique previamente a transportadora aérea, o seu agente ou o operador turístico de que irá viajar com um cão auxiliar reconhecido e ii) a notificação e o transporte do cão em questão estejam em conformidade com as normas nacionais aplicáveis ao transporte de cães auxiliares na cabine das aeronaves.

O Regulamento (CE) n.º 1107/2006 utiliza a expressão «cães auxiliares reconhecidos» para tornar claro que esses cães i) foram selecionados e formados para satisfazer as necessidades individuais de uma pessoa com deficiência e ii) utilizam as capacidades e as competências que aprenderam para ajudar os seus donos a realizar as suas atividades quotidianas. A fim de garantir que esses cães não representam um risco para a segurança da aviação, além de serem treinados para as tarefas específicas de assistência aos seus donos, são também treinados para se deslocarem em segurança em espaços públicos e serem obedientes ao seu dono. No interesse da segurança da aviação, a transportadora aérea pode solicitar ao dono do cão que apresente provas de que o cão recebeu o treino necessário.

Os cães auxiliares incluem não só os cães-guia de pessoas cegas ou com deficiência visual, mas também os cães que prestam assistência a pessoas com outros tipos de deficiência. São exemplos os cães-guia que ajudam pessoas surdas e com deficiência auditiva ou os cães de mobilidade que ajudam as pessoas com deficiência física (por exemplo, proporcionando-lhes equilíbrio e estabilidade).

Atualmente, não existem regras a nível da UE em matéria de treino ou certificação de cães auxiliares. Tal pode dificultar a avaliação realizada pelas transportadoras aéreas e pelas entidades gestoras dos aeroportos quanto à questão de saber se um cão pode ser considerado um cão auxiliar reconhecido. Seria aconselhável que os organismos nacionais de execução, as organizações do setor, as organizações de pessoas com deficiência e de pessoas com mobilidade reduzida e as organizações ativas no domínio do treino de cães auxiliares acordassem num conjunto harmonizado de regras para avaliar se um cão recebeu o treino necessário para ser considerado um cão auxiliar reconhecido.

([43]) Ver ponto 4.2.4.2 do anexo 5-H do documento n.º 30 da CEAC, parte I, secção 5. Em 29 de novembro de 2023, a Comissão apresentou uma proposta legislativa de regulamento do Parlamento Europeu e do Conselho que altera os Regulamentos (CE) n.º 261/2004, (CE) n.º 1107/2006, (UE) n.º 1177/2010, (UE) n.º 181/2011 e (UE) 2021/782 no que diz respeito à aplicação dos direitos dos passageiros na União [COM(2023) 753 final]. De acordo com a proposta, as transportadoras aéreas devem transportar gratuitamente os assistentes de segurança acompanhantes e, se possível, colocá-los num lugar próximo da pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida que necessite da sua assistência, a fim de cumprir os requisitos aplicáveis de segurança da aviação.

O Regulamento (UE) n.º 576/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho ([44]) impõe determinados requisitos antes de os cães poderem viajar entre Estados-Membros, em especial no que diz respeito aos sistemas de identificação necessários e à prova de vacinação. O setor e as partes interessadas (nomeadamente as associações de pessoas com deficiência e de pessoas com mobilidade reduzida) devem sensibilizar ativamente os donos de cães auxiliares para esses requisitos.

5.8. **Reserva de lugares**

Nos termos do anexo II do Regulamento (CE) n.º 1107/2006, as transportadoras aéreas devem realizar todos os esforços razoáveis para que a atribuição dos lugares nos voos se efetue de forma a satisfazer as necessidades específicas das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, mediante pedido e segundo as prescrições de segurança e a disponibilidade.

As transportadoras aéreas devem ter lugares designados para pessoas com deficiência e pessoas com mobilidade reduzida. Constitui uma boa prática as transportadoras aéreas manterem estes lugares livres e reservados às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida até perto da hora de partida do voo e assegurarem que são os últimos lugares atribuídos a outros passageiros que não necessitam de assistência.

As transportadoras aéreas que atribuam lugares antes do voo devem permitir às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida a reserva prévia dos lugares que melhor satisfaçam as suas necessidades, sob reserva de limitações de segurança.

Nos termos do artigo 10.º do anexo II do referido regulamento, as transportadoras aéreas que cobram pela reserva antecipada de lugares devem renunciar a essas taxas no caso de pessoas com deficiência e pessoas com mobilidade reduzida, para que estas possam selecionar o lugar que melhor corresponda às suas necessidades. A atribuição de lugares a todos os passageiros está sujeita a requisitos de segurança adequados. As pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida não devem receber nem ocupar lugares que permitam o acesso direto às saídas de emergência nem devem ocupar lugares se a sua presença puder impedir os membros da tripulação no exercício das suas funções, obstruir o acesso ao equipamento de emergência ou impedir a evacuação de emergência da aeronave ([45]). As transportadoras aéreas devem publicar na respetiva página Web a sua política de atribuição de lugares no que diz respeito às pessoas com deficiência e pessoas com mobilidade reduzida. Quando uma pessoa informar a transportadora aérea, o seu agente ou o operador turístico sobre a natureza da sua deficiência, este último deve informar o passageiro dos lugares disponíveis mais acessíveis e atribuir-lhe um lugar adequado (por exemplo, com apoios de braços rebatíveis, perto dos lavabos e com lugares adjacentes para a pessoa com deficiência e o assistente de segurança).

Os lugares devem ser reatribuídos, se necessário, para garantir que as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida e os seus assistentes de segurança disponham de lugares adequados.

Em todas as circunstâncias, deve ficar claro para as pessoas com deficiência e pessoas com mobilidade reduzida que os lugares atribuídos não podem ser garantidos porque é possível que fatores operacionais (por exemplo, uma mudança de aeronave) afetem o plano de distribuição de lugares. Em tais circunstâncias, contudo, devem ser envidados todos os esforços para satisfazer as necessidades das pessoas com deficiência (por exemplo, tentando atribuir-lhes um lugar comparável).

Além disso, a fim de permitir que as transportadoras aéreas lhes atribuam lugares adequados, é fundamental que as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida notifiquem as suas necessidades de assistência. Idealmente, devem fazê-lo no momento da reserva do seu voo e, o mais tardar, 48 horas antes da partida programada do voo.

5.9. **Transmissão de informações ao aeroporto e à transportadora aérea operadora**

Cabe às transportadoras aéreas, aos seus agentes e aos operadores turísticos transmitir todas as informações recolhidas junto das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida tanto às entidades gestoras dos aeroportos de partida, chegada e trânsito como à transportadora aérea operadora (se a reserva não tiver sido feita junto dessa transportadora aérea). O artigo 6.º, n.º 2, do Regulamento (CE) n.º 1107/2006 estabelece que, se um passageiro notificar previamente a necessidade de assistência com a antecedência mínima de 48 horas relativamente à hora de partida publicada do voo, a transportadora aérea, o seu agente ou o operador turístico deve transmitir essa informação com a antecedência mínima de 36 horas relativamente à hora publicada de partida do voo. O artigo 6.º, n.º 3, dispõe que, em todos os outros casos, cabe à transportadora aérea, ao seu agente ou ao operador turístico transmitir as informações, logo que possível.

([44]) Regulamento (UE) n.º 576/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de junho de 2013, relativo à circulação sem caráter comercial de animais de companhia e que revoga o Regulamento (CE) n.º 998/2003 (JO L 178 de 28.6.2013, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2013/576/oj).

([45]) Ver AMC1 CAT.OP.MPA.155 c) no anexo IV do Regulamento (UE) n.º 965/2012 da Comissão, de 5 de outubro de 2012, que estabelece os requisitos técnicos e os procedimentos administrativos para as operações aéreas, em conformidade com o Regulamento (CE) n.º 216/2008 do Parlamento Europeu e do Conselho (JO L 296 de 25.10.2012, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2012/965/2014-02-17).

Em conformidade com o artigo 6.º, n.º 4, do Regulamento (CE) n.º 1107/2006, a transportadora aérea operadora deve, logo que seja possível após a partida do voo, informar a entidade gestora do aeroporto de destino do número de pessoas com deficiência e de pessoas com mobilidade reduzida a bordo desse voo que requerem assistência no aeroporto de chegada, bem como da natureza dessa assistência. Esta exigência só se aplica se o aeroporto de chegada se situar no território de um Estado-Membro a que o Tratado se aplique.

A fim de prestar o nível adequado de assistência, os pedidos das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida devem ser registados e transmitidos à transportadora aérea operadora e às entidades gestoras dos aeroportos utilizando os códigos SSR da IATA acordados internacionalmente ([46]).

Sempre que possível, as informações sobre as necessidades pormenorizadas do passageiro devem ser transmitidas utilizando a caixa de texto livre visível no sistema de mensagens PAL (*Passengers Assistance List*)/CAL (*Change Assistance List*) ou em qualquer outro formato adequado acordado entre as partes interessadas. Este aspeto é particularmente importante para as pessoas cujas necessidades são complexas e não podem ser facilmente identificadas através dos códigos da IATA. Por exemplo, a categoria «pessoas com deficiências invisíveis» é muito ampla, incluindo pessoas com necessidades diversas que são menos evidentes para o pessoal assistente, mas que, no entanto, estão abrangidas pelo mesmo código da IATA.

As pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida devem dispor de soluções que lhes permitam notificar previamente as suas necessidades da forma mais fácil, óbvia e compreensível. Essas informações devem ser partilhadas, logo que possível, com todos os envolvidos na sua assistência.

6. **ASSISTÊNCIA NO AEROPORTO**

6.1. **Designação dos pontos de encontro**

O artigo 5.º, n.º 1, do Regulamento (CE) n.º 1107/2006 exige que as entidades gestoras dos aeroportos assegurem a disponibilização de pontos de chegada e de partida oficialmente designados para que as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida possam, com facilidade, anunciar a sua chegada ao aeroporto e requerer assistência. Esses pontos devem ser designados em cooperação com os utilizadores do aeroporto, através do comité de utilizadores do aeroporto ([47]) (caso exista) e das organizações pertinentes que representam as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida, tendo em conta as condições locais.

O artigo 5.º, n.º 1, do Regulamento (CE) n.º 1107/2006 exige igualmente que esses pontos se situem dentro do perímetro do aeroporto ou num ponto que a entidade gestora possa controlar diretamente, tanto no interior como no exterior dos edifícios dos terminais. Tal significa que os pontos devem ser designados, pelo menos, nas principais entradas dos terminais, nas áreas dos balcões de registo, nas estações de comboio (linhas de longo curso e suburbanas), de metro e de autocarro; nas praças de táxis e noutros locais de largada de passageiros, e nos parques de estacionamento dos aeroportos ([48]).

O artigo 5.º, n.º 2, do Regulamento (CE) n.º 1107/2006 exige que os pontos de chegada e de partida sejam claramente identificados e forneçam, em formatos acessíveis, as informações básicas ([49]) sobre o aeroporto. Essas informações básicas devem incluir a configuração do aeroporto e as suas características de acessibilidade (por exemplo, a distância máxima provável a percorrer a pé dentro do aeroporto e quaisquer obstáculos, tais como degraus ou portas estreitas ou obras em curso), informações pormenorizadas sobre todos os serviços disponíveis no aeroporto para pessoas com deficiência e pessoas com mobilidade reduzida, e os dados de contacto da empresa que efetivamente presta assistência às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida no aeroporto. As mesmas informações devem também estar disponíveis no sítio Web do aeroporto para que os passageiros as possam consultar antes da viagem.

A sinalização deve ser clara e inequívoca e, de preferência, respeitar as normas internacionais de sinalização.

Constitui uma boa prática as transportadoras aéreas, os seus agentes e os operadores turísticos informarem as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida sobre a importância de consultar os sítios Web dos aeroportos no que diz respeito aos seus voos de partida, de chegada e de ligação.

([46]) Para uma explicação dos códigos SSR da IATA, ver ponto 5.8.1 do documento n.º 30 da CEAC, parte I, secção 5.

([47]) O artigo 2.º, alínea g), do Regulamento (CE) n.º 1107/2006 define «utilizador do aeroporto» como «a pessoa singular ou coletiva responsável pelo transporte por via aérea de passageiros com partida do aeroporto em causa ou com destino a esse aeroporto». O artigo 2.º, alínea h), define «comité de utilizadores do aeroporto» como «o comité de representantes dos utilizadores do aeroporto ou as organizações que os representam».

([48]) Ver considerando 5 do Regulamento (CE) n.º 1107/2006.

([49]) O anexo 5-K do documento n.º 30 da CEAC, parte I, secção 5, fornece orientações muito pormenorizadas para as entidades gestoras dos aeroportos a respeito da instalação e da sinalização dos pontos de chamada no aeroporto.

6.2. **Quem deve prestar assistência às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida nos aeroportos?**

Nos termos do artigo 8.º, n.º 1, do Regulamento (CE) n.º 1107/2006, incumbe às entidades gestoras dos aeroportos assegurar a prestação de assistência nos aeroportos. Essas entidades gestoras desempenham um papel central na prestação de todos os serviços no aeroporto, pelo que estão em melhor posição para assegurar que as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida recebem assistência de elevada qualidade. Nos termos do artigo 8.º, n.º 2, do Regulamento (CE) n.º 1107/2006, a entidade gestora de um aeroporto pode prestar diretamente a assistência especificada no anexo I do regulamento às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida ou subcontratar terceiros para o efeito. Em ambos os casos, a entidade gestora de um aeroporto continua a ser responsável pela prestação da assistência e a assistência prestada deve satisfazer as normas de qualidade estabelecidas pela entidade gestora do aeroporto em conformidade com o Regulamento (CE) n.º 1107/2006 ([50]).

O comité de utilizadores do aeroporto ou mesmo uma transportadora aérea individual podem solicitar à entidade gestora do aeroporto que celebre um contrato deste tipo.

Se a entidade gestora do aeroporto se recusar a celebrar um contrato com um terceiro para a prestação de assistência a pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, deve apresentar uma justificação por escrito para tal, em conformidade com o artigo 8.º, n.º 2, do Regulamento (CE) n.º 1107/2006.

Nos termos do artigo 8.º, n.º 2, do Regulamento (CE) n.º 1107/2006, se a entidade gestora de um aeroporto decidir subcontratar terceiros para a prestação de assistência a pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, deve fazê-lo em cooperação com os utilizadores do aeroporto (através do comité de utilizadores do aeroporto, quando o mesmo existir). Os utilizadores do aeroporto devem, por conseguinte, ser consultados quanto ao conteúdo desse contrato (por exemplo, os requisitos de serviços mínimos, o número de pessoas empregadas e o equipamento a utilizar pelo subcontratante que será afetado à prestação de assistência), bem como quanto à seleção do subcontratante (ou seja, avaliação das propostas e adjudicação do contrato).

6.3. **Taxa específica cobrada aos utilizadores do aeroporto para financiar a assistência**

O artigo 8.º, n.º 1, do Regulamento (CE) n.º 1107/2006 exige que a assistência às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida seja prestada sem encargos suplementares para essas pessoas específicas.

Se a entidade gestora do aeroporto não pretender assumir sozinha os custos dessa assistência, pode, nos termos do artigo 8.º, n.º 3, do Regulamento (CE) n.º 1107/2006, cobrar uma taxa específica, numa base não discriminatória, a cada transportadora aérea que utilize o aeroporto. Esta taxa específica deve ser proporcional ao número de passageiros que cada transportadora aérea transporta com partida ou destino no aeroporto em causa e deve financiar essa assistência de forma a repartir equitativamente os encargos entre todos os passageiros que utilizam o aeroporto, a fim de evitar desincentivos ao transporte de pessoas com deficiência e de pessoas com mobilidade reduzida.

Em conformidade com o artigo 8.º, n.º 4, do Regulamento (CE) n.º 1107/2006, essa taxa específica deve ser razoável, baseada nos custos e transparente.

Para garantir que as taxas cobradas às transportadoras aéreas se baseiam nos custos (ou seja, são proporcionais à assistência prestada às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida) e que essas taxas não financiam quaisquer atividades da entidade gestora, com exceção das relacionadas com a prestação de tal assistência, as taxas deverão ser aprovadas e aplicadas com absoluta transparência ([51]).

Nos termos do artigo 8.º, n.º 4, do Regulamento (CE) n.º 1107/2006, a taxa específica deve ser estabelecida pela entidade gestora do aeroporto de acordo com os utilizadores do aeroporto, através do comité de utilizadores do aeroporto (quando este existir) ou por outra entidade competente.

([50]) Ver ponto 6.5 *infra*.
([51]) Ver considerando 9 do Regulamento (CE) n.º 1107/2006.

Constitui uma boa prática a entidade gestora do aeroporto consultar os utilizadores do aeroporto e que estes realizem uma troca de pontos de vista sobre os elementos do cálculo da taxa específica. Antes de impor a taxa específica pela primeira vez ou aquando da sua revisão, a entidade gestora do aeroporto deve notificar previamente os utilizadores do aeroporto e dar-lhes a oportunidade de apresentarem os seus pontos de vista. Os utilizadores do aeroporto devem dispor de informações financeiras, operacionais e outras informações pertinentes transparentes e adequadas que lhes permitam formular observações informadas. Essas informações devem ser fornecidas a um nível suficientemente pormenorizado para permitir que as partes interessadas compreendam a relação entre os custos, os níveis de serviço e os fatores de custo. De um modo geral, as consultas devem clarificar a natureza das propostas, as partes mais suscetíveis de serem afetadas, as questões específicas sobre as quais são solicitadas observações e o prazo para a apresentação das observações solicitadas. Todas as partes interessadas devem ter a oportunidade de apresentar os seus pontos de vista e a decisão deve ser devidamente justificada. Os utilizadores devem receber uma notificação prévia razoável da decisão final sobre qualquer revisão das taxas ou imposição de novas taxas.

Quando a entidade gestora do aeroporto consultar o comité de utilizadores do aeroporto ou os utilizadores individuais do aeroporto sobre a taxa específica para financiar a assistência a pessoas com deficiência e a pessoas com mobilidade reduzida, deve facultar, pelo menos, as seguintes informações: uma lista dos serviços e das infraestruturas disponibilizadas em contrapartida da taxa especial cobrada; a metodologia utilizada para a imposição da taxa específica; as receitas da taxa específica; e os custos totais dos serviços abrangidos.

No âmbito da imposição da taxa específica para financiar a assistência às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida, devem também ser estabelecidas metas de eficiência para a assistência. Estas devem ser revistas anualmente, consultando as associações que representam as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida, bem como as transportadoras aéreas.

A entidade gestora do aeroporto deve conduzir um processo de consulta eficaz dos utilizadores do aeroporto, devendo estes realizar uma troca de pontos de vista sobre os elementos de cálculo da taxa. No entanto, a entidade gestora do aeroporto está autorizada a tomar uma decisão final no término do processo de consulta sobre o cálculo da taxa e o montante da taxa específica que considere adequado.

Nos termos do artigo 8.º, n.º 5, do Regulamento (CE) n.º 1107/2006, a entidade gestora de um aeroporto deve separar as contas das suas atividades relativas à assistência prestada às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida das contas das suas outras atividades, em conformidade com as práticas comerciais habituais. Nos termos do artigo 8.º, n.º 6, deve ser disponibilizado aos organismos de execução e aos utilizadores do aeroporto um quadro anual verificado das taxas recebidas e das despesas efetuadas no que respeita à assistência prestada às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida.

A título de exemplo, os custos que podem ser cobertos por esta taxa específica são: custos diretos da assistência (custos da gestão quotidiana da assistência, como por exemplo, o salário do pessoal de assistência); outras despesas suplementares da prestação de assistência (despesas de manutenção, aquisição de material operacional, arrendamento de um espaço para dispor, por exemplo, de um serviço de expedição para o pessoal de assistência, etc.); despesas de capital relativas às instalações necessárias para prestar a assistência ([52]); despesas de capital relativas ao equipamento a utilizar para prestar assistência às pessoas com deficiência e pessoas com mobilidade reduzida; custos de construção ou de adaptação das infraestruturas para as tornar acessíveis a essas pessoas; custos incorridos com a sensibilização para a deficiência e a formação na área da assistência para o pessoal aeroportuário; e despesas administrativas (por exemplo, o tempo despendido pelo pessoal aeroportuário na elaboração do concurso para a prestação de assistência e na execução do contrato).

No que diz respeito ao financiamento de infraestruturas de mobilidade que não sejam exclusivamente utilizadas por pessoas com deficiência e pessoas com mobilidade reduzida (por exemplo, elevadores e correias transportadoras), a obrigação de apresentar contas separadas para as atividades relacionadas com a assistência prestada às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida e outras atividades deve implicar que apenas uma parte destas infraestruturas de mobilidade (proporcional à utilização por pessoas com deficiência e pessoas com mobilidade reduzida em comparação com a utilização total das infraestruturas de mobilidade em questão) seja financiada pela taxa específica.

([52]) O Regulamento (CE) n.º 1107/2006 permite a inclusão do custo do capital próprio no cálculo dos custos. O custo do capital próprio deve ser entendido como a distribuição esperada dos lucros de uma empresa aos seus investidores no capital próprio. É a taxa de rendibilidade que o aeroporto paga aos seus investidores no capital próprio para obter capitais próprios (ativos líquidos) junto dos mesmos.

6.4. **Prestação de assistência no aeroporto** ([53])

Notificação prévia e assistência adaptada

As entidades gestoras dos aeroportos devem prestar assistência às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida, a fim de lhes permitir deslocar-se de um ponto designado de chegada ao aeroporto a uma aeronave e da aeronave a um ponto designado de partida do aeroporto. Tal inclui o embarque e o desembarque.

Nos termos do artigo 7.º, n.º 7, do Regulamento (CE) n.º 1107/2006, a assistência prestada deve ser adaptada, na medida do possível, às necessidades específicas do passageiro em questão e ser organizada de forma a evitar interrupções e atrasos ([54]).

Se um passageiro tiver efetuado a devida notificação prévia das suas necessidades de assistência, a entidade gestora do aeroporto deve, em conformidade com o artigo 7.º, n.º 1, do Regulamento (CE) n.º 1107/2006, assegurar a prestação da assistência «de forma a que essa pessoa possa apanhar o voo».

A mesma regra é igualmente aplicável ao transporte de passageiros em voos de ligação, nos termos do artigo 7.º, n.º 5, do Regulamento (CE) n.º 1107/2006. Se um passageiro tiver notificado previamente a sua necessidade de assistência, a entidade gestora do aeroporto deve assegurar que esse passageiro possa embarcar no seu voo de ligação.

No caso dos passageiros que não tenham notificado devidamente a sua necessidade de assistência, a entidade gestora do aeroporto deve envidar todos os «esforços razoáveis» para prestar a assistência de que a pessoa em causa necessita para poder embarcar no voo. Por conseguinte, ao prestar assistência, é permitido dar prioridade às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida que tenham notificado devidamente a sua necessidade de assistência — desde que sejam envidados todos os esforços razoáveis para prestar assistência também aos passageiros que não tenham notificado devidamente a sua necessidade de assistência.

O anexo 5-D do documento n.º 30 da CEAC, parte I, secção 5 ([55]), contém normas de qualidade para o serviço que as entidades gestoras dos aeroportos devem prestar às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida à partida e à chegada.

Nos termos do anexo I do Regulamento (CE) n.º 1107/2006, a assistência nos aeroportos inclui permitir às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida comunicar a sua chegada ao aeroporto e o seu pedido de assistência nos pontos designados, deslocar-se do ponto designado para o balcão de registo, proceder ao registo pessoal e da bagagem, e deslocar-se do balcão de registo para a aeronave (incluindo a passagem pelos controlos de estrangeiros e fronteiras, aduaneiros e de segurança).

A utilização da expressão «assistência adaptada» no artigo 7.º, n.º 7, do Regulamento (CE) n.º 1107/2006 significa que a assistência deve incluir também a assistência relacionada com a bagagem de mão quando solicitada durante o registo, os controlos de segurança, aduaneiros e de estrangeiros e fronteiras, e o embarque.

Condições para a assistência às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida na partida

As entidades gestoras dos aeroportos necessitam de tempo não só para se prepararem para prestar assistência às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida, mas também para garantirem a realização atempada dos voos.

Por conseguinte, e a fim de receber assistência da entidade gestora do aeroporto, o artigo 7.º, n.º 4, do Regulamento (CE) n.º 1107/2006 exige que as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida escolham uma das seguintes opções:

a) Apresentar-se para registo à hora previamente estabelecida por escrito (incluindo por meios eletrónicos) pela transportadora aérea, pelo seu agente 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

([53]) Para além das tarefas de assistência das entidades gestoras dos aeroportos enumeradas no Regulamento (CE) n.º 1107/2006, a proposta da Comissão, de 29 de novembro de 2023, de regulamento do Parlamento Europeu e do Conselho relativo aos direitos dos passageiros no contexto de viagens multimodais [COM(2023) 752 final] obrigaria os transportadores que oferecem contratos multimodais únicos a cooperar com os organismos gestores de terminais para ajudar as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida utilizando contratos multimodais únicos, em especial quando efetuam a ligação de um modo de transporte para outro. Os transportadores que oferecem contratos multimodais únicos e os organismos gestores de terminais terão de assegurar que as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida que utilizam contratos multimodais únicos só terão de notificar previamente a sua necessidade de assistência uma vez. Os transportadores e os operadores de terminais terão de criar e explorar balcões únicos em determinadas plataformas multimodais enumeradas no anexo I da proposta, a fim de receberem pedidos de assistência de pessoas com deficiência e de pessoas com mobilidade reduzida e de os transmitirem às entidades responsáveis pela prestação de assistência.

([54]) Ver considerando 5 do Regulamento (CE) n.º 1107/2006.

([55]) Ver páginas 2, 3 e 4 do anexo 5-D do documento n.º 30 da CEAC, parte I, secção 5.

b) Chegar a um dos pontos designados de partida ou de chegada do aeroporto ([56]) à hora previamente estabelecida por escrito (incluindo por meios eletrónicos) pela transportadora aérea, pelo seu agente 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.

Disponibilização de cadeiras de rodas para assegurar o transporte sem descontinuidades das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida no aeroporto

As entidades gestoras de um aeroporto devem, mediante pedido, disponibilizar cadeiras de rodas a fim de assegurar o transporte sem descontinuidades das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida nos aeroportos, desde o ponto da sua chegada a um aeroporto até ao momento de embarque numa aeronave e desde o momento do seu desembarque de uma aeronave até ao ponto de saída de um aeroporto. As entidades gestoras de um aeroporto devem ter em conta as diferentes necessidades que as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida podem ter e o número de passageiros que podem necessitar dessa assistência. Aceita-se que a dimensão do aeroporto possa ter um impacto na disponibilidade de diferentes tipos de cadeiras de rodas. A escolha pode ser mais limitada nos pequenos aeroportos regionais, mas é expectável que os aeroportos de maior dimensão tenham uma maior variedade de cadeiras de rodas para satisfazer as necessidades desses passageiros ([57]). Mesmo que a escolha das cadeiras de rodas seja limitada, as entidades gestoras dos aeroportos devem, ainda assim, assegurar que as cadeiras de rodas disponíveis sejam tão confortáveis e seguras quanto possível.

Nos casos em que as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida chegam ao aeroporto com as suas próprias cadeiras de rodas, é boa prática que as entidades gestoras do aeroporto lhes permitam (na medida do possível e desde que tal seja compatível com as regras de segurança em vigor) utilizar a sua própria cadeira de rodas até ao embarque na aeronave, especialmente nos casos em que os tipos de cadeiras de rodas disponíveis no aeroporto não sejam adequados à deficiência específica do passageiro em causa. Do mesmo modo (e, sempre que possível, tendo em conta os procedimentos de manuseamento relacionados com a segurança), as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida devem receber o seu próprio equipamento de mobilidade imediatamente após o desembarque e não devem ser obrigadas a levantá-lo na zona de recolha de bagagem.

Assistência em terra ao equipamento de mobilidade das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida

O anexo I do Regulamento (CE) n.º 1107/2006 estabelece que as entidades gestoras dos aeroportos são responsáveis pela assistência em terra ao equipamento de mobilidade das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida. Tal inclui também a assistência em terra a cadeiras de rodas elétricas — sob reserva de um aviso prévio de 48 horas e da aplicação da legislação pertinente relativa às mercadorias perigosas.

Substituição temporária de equipamento de mobilidade danificado ou perdido de pessoas com deficiência e de pessoas com mobilidade reduzida

Nos termos do anexo I do Regulamento (CE) n.º 1107/2006, as entidades gestoras dos aeroportos devem estar preparadas para substituir temporariamente equipamento de mobilidade danificado ou perdido, embora a substituição possa não ser específica mas por equipamento equivalente. Em conformidade com o requisito estabelecido no artigo 7.º, n.º 7, do Regulamento (CE) n.º 1107/2006 e a fim de prestar «assistência adaptada», a substituição deve ser o mais semelhante possível ao equipamento de mobilidade danificado ou perdido e satisfazer as necessidades específicas do passageiro em questão. De acordo com o artigo 8.º, n.º 1, do Regulamento (CE) n.º 1107/2006, a substituição deve ser efetuada sem encargos suplementares. Constitui uma boa prática permitir que o passageiro em causa mantenha o equipamento de substituição temporária até que o equipamento danificado tenha sido reparado ou substituído.

Assistência nas instalações de registo

As instalações de registo devem ser concebidas de modo a serem acessíveis aos passageiros que utilizam cadeiras de rodas, bem como às pessoas com autonomia de locomoção que tenham diferentes deficiências. Deve garantir-se que o pessoal possa comunicar com os passageiros surdos e com deficiência auditiva por meio de linguagem gestual ou de meios de comunicação alternativos.

([56]) Ver ponto 6.1 sobre a designação dos pontos de chegada ou de partida.

([57]) Tal decorre da obrigação prevista no artigo 7.º, n.º 7, do Regulamento (CE) n.º 1107/2006 de que a assistência deve ser adaptada, na medida do possível, às necessidades específicas do passageiro em questão.

Nos casos em que um aeroporto ou uma companhia aérea utilize equipamento de registo automático, os requisitos de acessibilidade da Diretiva (UE) 2019/882 serão aplicáveis a partir de 28 de junho de 2025. No entanto, o artigo 32.º, n.º 2, da Diretiva (UE) 2019/882 contém uma medida transitória: «[o]s Estados-Membros podem prever que os terminais de autosserviço licitamente utilizados por prestadores de serviços na prestação de serviços antes de 28 de junho de 2025 possam continuar a ser utilizados na prestação desses serviços até ao final da sua duração de vida económica útil, não podendo esse período ser superior a 20 anos após a sua entrada em serviço». Constitui uma boa prática disponibilizar balcões de registo e de entrega de bagagem separados para as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida, a fim de reduzir o tempo de espera para as pessoas que têm menos capacidade para permanecer de pé durante períodos prolongados.

Assistência nos controlos de estrangeiros e fronteiras, aduaneiros e de segurança

Constitui uma boa prática adaptar os controlos de estrangeiros e fronteiras, aduaneiros e de segurança às necessidades das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida, a fim de facilitar a sua passagem de forma segura e digna ([58]).

Assistência no embarque

Nos termos do artigo 10.º e do anexo I do Regulamento (CE) n.º 1107/2006, a entidade gestora de um aeroporto deve igualmente ajudar as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida a embarcar na aeronave, a deslocar-se da porta da aeronave para os seus lugares e a arrumar a bagagem na aeronave.

As informações sobre o embarque devem ser prestadas através de diferentes meios sensoriais (por exemplo, com anúncios de altifalantes e por escrito em painéis de visualização).

O manual não vinculativo da Organização da Aviação Civil Internacional (OACI) sobre o acesso ao transporte aéreo por pessoas com deficiência («manual da OACI») ([59]) estabelece que as pessoas com deficiência que se identificam como necessitando de assistência ou de tempo adicional para o embarque devem ter a oportunidade de pré-embarcar separadamente (ou seja, antes de todos os outros passageiros), por ser geralmente mais digno e menos desgastante para a pessoa e mais eficiente para a companhia aérea. Esse pré-embarque está sujeito à condição de o passageiro em causa estar presente na porta de embarque a horas, estando também sujeito a considerações de segurança.

Assistência à chegada

Nos termos do artigo 10.º e do anexo I do Regulamento (CE) n.º 1107/2006, as entidades gestoras dos aeroportos devem prestar assistência, à chegada, a uma pessoa com deficiência ou a uma pessoa com mobilidade reduzida para retirar a bagagem da aeronave, deslocar-se do seu lugar para a porta da aeronave, desembarcar da aeronave, deslocar-se da aeronave para a zona de recolha de bagagem e levantar a bagagem, efetuar a passagem pelos controlos de estrangeiros e fronteiras e aduaneiros, e deslocar-se da zona de recolha de bagagem para um ponto designado.

Constitui boa prática que a tripulação de cabina da transportadora aérea assegure que, no desembarque, os assistentes aeroportuários que aguardam à porta da aeronave sejam apresentados aos passageiros que necessitam de assistência. Tal ajudará a evitar situações confusas ou a não prestação de assistência, por exemplo, quando o pessoal de assistência não consegue identificar imediatamente os passageiros que necessitam de assistência (como pode ser o caso de pessoas com deficiências invisíveis).

Em conformidade com o requisito de «assistência adequada» nos termos do artigo 7.º, n.º 7, do Regulamento (CE) n.º 1107/2006, a assistência na deslocação da zona de recolha de bagagem para um ponto designado deve incluir o transporte de pessoas com deficiência e de pessoas com mobilidade reduzida da zona de recolha de bagagem para um ponto designado com a sua bagagem, se estas o solicitarem.

Admissão de cães auxiliares reconhecidos

O artigo 7.º, n.º 2, do Regulamento (CE) n.º 1107/2006 estabelece que, caso seja necessário um cão auxiliar reconhecido, esse requisito deve ser cumprido — desde que seja notificado à transportadora aérea, ao seu agente ou ao operador turístico, em conformidade com as regras nacionais aplicáveis em matéria de transporte de cães de assistência a bordo de aeronaves (caso existam). O anexo I do Regulamento (CE) n.º 1107/2006 estabelece que a assistência em terra a cães auxiliares reconhecidos é da responsabilidade das entidades gestoras dos aeroportos.

([58]) Ver Regulamento (CE) n.º 300/2008 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de março de 2008, relativo ao estabelecimento de regras comuns no domínio da segurança da aviação civil e que revoga o Regulamento (CE) n.º 2320/2002 (JO L 97 de 9.4.2008, p. 72, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2008/300/oj).

([59]) Ver ponto 7.3 do documento *Manual on Access to Air Transport by Persons with Disabilities* (documento 9984) da Organização da Aviação Civil Internacional (OACI), primeira edição, 2013.

É conveniente prever uma área de alívio bem mantida para os cães auxiliares.

«Dias da acessibilidade»: uma boa prática dos aeroportos e das transportadoras aéreas para ajudar as pessoas com deficiência a familiarizarem-se com as viagens aéreas

Vários aeroportos e transportadoras aéreas já aplicaram a boa prática de organizar «dias da acessibilidade», a fim de permitir que as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida se familiarizem com o aeroporto e com o ambiente a bordo antes da sua viagem.

6.5. **Normas de qualidade dos aeroportos**

Consulta dos utilizadores do aeroporto e dos representantes das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida

Nos termos do artigo 9.º, n.º 1, do Regulamento (CE) n.º 1107/2006, os aeroportos com um tráfego anual de, pelo menos, 150 000 movimentos de passageiros comerciais devem ter normas de qualidade para a assistência especificada no anexo I do Regulamento (CE) n.º 1107/2006. As entidades gestoras dos aeroportos devem estabelecer essas normas de qualidade e determinar os recursos necessários para as fazer respeitar em cooperação com as transportadoras aéreas, através do comité de utilizadores do aeroporto (caso exista), e com as organizações que representam as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida ([60]). Se um aeroporto não dispuser de um comité de utilizadores do aeroporto, a entidade gestora do aeroporto deve prever uma forma alternativa de consulta que inclua todas as transportadoras aéreas que transportem passageiros de ou para o aeroporto em causa.

A entidade gestora do aeroporto deve organizar reuniões regulares com os representantes das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida e consultá-los quanto ao estabelecimento das normas de qualidade, à análise do desempenho em relação às normas de qualidade, à análise dos sistemas de monitorização do desempenho, à adjudicação de contratos a prestadores de serviços (excluindo a parte comercial confidencial desses contratos) e à prestação de aconselhamento sobre a acessibilidade dos terminais, equipamentos e serviços e programas de formação.

Constitui uma boa prática convidar os representantes das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida a inspecionar o cumprimento das normas de qualidade.

Os documentos sobre as normas de qualidade devem indicar claramente que foi realizada uma consulta, juntamente com uma lista de quem foi consultado (por exemplo, utilizadores do aeroporto e representantes das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida), quando teve lugar a consulta e como foram tidos em conta os pontos de vista expressos durante a consulta.

Conteúdo das normas de qualidade

O artigo 9.º, n.º 2, do Regulamento (CE) n.º 1107/2006 estabelece que devem ser plenamente tidas em conta as políticas e os códigos de conduta internacionalmente reconhecidos (em especial o Código de Boa Conduta na Assistência em Terra a Pessoas com Mobilidade Reduzida da CEAC) ([61]). O código da CEAC contém normas qualitativas e quantitativas específicas relacionadas com a assistência prevista no anexo I do Regulamento (CE) n.º 1107/2006.

Normas de qualidade vinculativas

As entidades gestoras dos aeroportos estão sujeitas às normas de qualidade para a assistência estabelecidas no artigo 9.º, n.º 1, do Regulamento (CE) n.º 1107/2006, em conformidade com o artigo 14.º, n.º 1, do mesmo regulamento, que exige que os organismos nacionais de execução adotem as medidas necessárias para assegurar o cumprimento dessas normas de qualidade.

Publicação das normas de qualidade

Nos termos do artigo 9.º, n.º 3, do Regulamento (CE) n.º 1107/2006, as entidades gestoras dos aeroportos devem publicar os seus documentos de normas de qualidade para a assistência. Os passageiros devem poder identificar rápida e facilmente essas normas de qualidade no sítio Web do aeroporto.

([60]) Por conseguinte, a entidade gestora do aeroporto deve ter em conta o parecer do comité de utilizadores do aeroporto sobre o equipamento a adquirir para ajudar as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida.

([61]) Ver também o anexo 5-C do documento n.º 30 da CEAC, parte I, secção 5.

Monitorização do desempenho em relação às normas de qualidade

Devem ser efetuadas análises periódicas para verificar o desempenho do prestador de serviços em relação às normas de qualidade. Os prestadores de serviços «devem ser obrigados a introduzir os seus próprios sistemas de monitorização do desempenho e a fornecer dados razoáveis, conforme exigido pela comunidade aeroportuária» ([62]).

As entidades gestoras dos aeroportos devem recolher dados que meçam o desempenho em relação ao documento de normas de qualidade e apresentar esses dados anualmente aos organismos nacionais de execução. Os dados apresentados aos organismos nacionais de execução devem incluir dados relacionados com o desempenho em função das métricas quantitativas da CEAC ([63]), os resultados de eventuais inquéritos aos passageiros, resumos de reuniões com os representantes das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida, incidentes de perda de um voo ou de um voo de ligação por parte dos passageiros e incidentes em que a assistência aos passageiros à chegada não esteve disponível na porta de embarque nos 45 minutos seguintes à chegada.

Constitui uma boa prática as entidades gestoras dos aeroportos adotarem determinados instrumentos (por exemplo, sistemas de *software* que permitam às partes interessadas o acesso em tempo real a indicadores-chave de desempenho e a dados de desempenho relacionados com a prestação de assistência a pessoas com deficiência e a pessoas com mobilidade reduzida). Tal contribui para assegurar que as informações sobre a assistência aos passageiros são transmitidas com exatidão, que as taxas específicas fixadas pelas entidades gestoras dos aeroportos para prestar assistência a pessoas com deficiência e a pessoas com mobilidade reduzida sejam razoáveis e baseadas nos custos, e que o cumprimento das normas de qualidade seja rigorosamente monitorizado. Esses instrumentos devem monitorizar as normas de qualidade através da medição dos serviços prestados a cada passageiro.

6.6. **Obrigação das transportadoras aéreas de prestarem especial atenção às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida em caso de atrasos e cancelamentos**

Para além dos requisitos do Regulamento (CE) n.º 1107/2006 relativos à prestação de assistência às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida nos aeroportos, o artigo 9.º, n.ºs 1 e 2, do Regulamento (CE) n.º 261/2004 exige que as transportadoras operadoras prestem especial atenção às necessidades das pessoas com mobilidade reduzida e das pessoas que as acompanham em caso de recusa de embarque, cancelamento ou atraso de qualquer duração. Todos os passageiros têm direito a receber cuidados, como refeições e bebidas (numa proporção razoável do tempo de espera), alojamento em hotel, se for necessária uma dormida e a possibilidade de fazer duas chamadas telefónicas gratuitas e de utilizar o correio eletrónico. No entanto, as necessidades das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida devem receber prioridade, nos termos do artigo 11.º, n.º 2, do Regulamento (CE) n.º 261/2004.

Esses cuidados devem ser prestados aos passageiros a título gratuito e de forma clara e acessível (incluindo através de meios de comunicação eletrónicos). As transportadoras aéreas devem também dispor de processos para prestar ativamente cuidados às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida num voo pertinente e prestar-lhes cuidados com caráter prioritário, ou seja, não devem ser os passageiros a encarregar-se de tomar as medidas necessárias, (por exemplo, encontrar alojamento ou refeições e efetuar o respetivo pagamento). Em vez disso, as transportadoras aéreas operadoras são obrigadas a oferecer assistência ativamente. As transportadoras aéreas operadoras devem também assegurar, sempre que possível, que o alojamento oferecido seja acessível para pessoas com deficiência e respetivos cães auxiliares.

Tendo em conta os requisitos em caso de recusa de embarque, atrasos consideráveis e cancelamentos, é boa prática que as entidades gestoras dos aeroportos e as transportadoras aéreas estabeleçam e mantenham planos de contingência para situações de emergência, a fim de minimizar o impacto de perturbações significativas dos voos nas pessoas com deficiência e nas pessoas com mobilidade reduzida nos aeroportos (por exemplo, com uma lista de alojamentos acessíveis nas proximidades do aeroporto, uma lista de potenciais fornecedores de equipamento médico e pormenores dos pontos de carregamento de equipamento médico elétrico).

6.7. **Saúde e segurança do pessoal de assistência**

A saúde e a segurança do pessoal aeroportuário que presta assistência às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida não devem ser comprometidas. Por exemplo, ao prestar assistência, o pessoal aeroportuário deve, sempre que possível, utilizar meios mecânicos como cadeiras de rodas em terra, cadeiras de rodas a bordo, rampas e elevadores, e o levantamento manual de pessoas com deficiência e de pessoas com mobilidade reduzida deve ser limitado a casos excecionais.

([62]) Ver o artigo 9.º, n.º 2, do Regulamento (CE) n.º 1107/2006, em conjugação com o ponto 9.1 do Código de Boa Conduta na Assistência em Terra da CEAC.

([63]) Ver ponto 7.5 do anexo 5-C do documento n.º 30 da CEAC, parte I, secção 5.

Sempre que os Estados-Membros disponham de regras nacionais que rejam as responsabilidades dos empregadores em matéria de proteção da saúde e da segurança dos seus trabalhadores, essas regras devem ser respeitadas aquando da prestação de assistência.

7. **RECUSA DE EMBARQUE DE PASSAGEIROS COM DEFICIÊNCIA OU COM MOBILIDADE REDUZIDA E SUBORDINAÇÃO DO EMBARQUE DESSES PASSAGEIROS AO ACOMPANHAMENTO POR UM ASSISTENTE DE SEGURANÇA**

O ponto 5.5 *supra*, relativo à recusa de reserva ou de embarque, é igualmente aplicável às situações em que uma transportadora aérea se recusa a embarcar um passageiro com base em prescrições de segurança ou subordina o transporte do passageiro em causa à condição de este ser acompanhado por uma pessoa capaz de prestar a assistência necessária para cumprir as prescrições de segurança aplicáveis.

8. **ASSISTÊNCIA PRESTADA PELA TRANSPORTADORA AÉREA**

Uma transportadora aérea deve prestar a assistência enumerada no anexo II do Regulamento (CE) n.º 1107/2006 às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida, se essas pessoas tiverem notificado previamente a sua necessidade de assistência com uma antecedência mínima de 48 horas relativamente à hora de partida do voo publicada, tiverem notificado previamente o facto de viajarem com um cão auxiliar e se tiverem apresentado num ponto de chegada e de partida designado e, mais tarde, no balcão de registo à hora estabelecida no artigo 7.º, n.º 4, do referido regulamento. Nos termos do artigo 10.º do Regulamento (CE) n.º 1107/2006, as transportadoras aéreas devem prestar, a título gratuito, a assistência enumerada no anexo II do regulamento.

Importa salientar que a principal responsabilidade da tripulação de cabina é a segurança de todos os passageiros a bordo de uma aeronave. A tripulação assegura o respeito das prescrições de segurança a bordo e organiza a assistência para efeitos de segurança em caso de emergência e durante as operações quotidianas. Qualquer ação que possa comprometer o exercício das suas funções ou a sua aptidão médica (incluindo considerações de saúde e segurança) pode afetar a segurança de todos os passageiros a bordo. As tripulações de cabina não são obrigadas a prestar assistência pessoal a pessoas com deficiência ou a pessoas com mobilidade reduzida (por exemplo, assistência para comer ou beber) que vá além do serviço prestado a outros passageiros. No entanto, é de esperar que ajudem a abrir recipientes de alimentos e a descrever as modalidades de serviço de refeições a pessoas cegas. Do mesmo modo, a tripulação de cabina não é obrigada a prestar assistência em lavabos ou na utilização de instalações sanitárias (nos casos em que o passageiro não possa utilizar as instalações sanitárias sem assistência). Porém, é expectável que a tripulação de cabina ajude um passageiro a deslocar-se pela cabina numa cadeira de rodas a bordo (se instalada) ou através de métodos alternativos. A tripulação de cabina não é obrigada a prestar serviços médicos (incluindo a administração de medicamentos a passageiros com deficiência ou com mobilidade reduzida). Se uma pessoa com deficiência ou uma pessoa com mobilidade reduzida não puder realizar essas tarefas sem assistência, mas necessitar de realizar uma ou mais das mesmas durante o voo, a pessoa em causa deve ser acompanhada por um assistente capaz de prestar a assistência necessária.

No que respeita ao transporte de bagagens, não obstante a obrigação de as transportadoras aéreas transportarem gratuitamente equipamento médico e dois equipamentos de mobilidade por pessoa com deficiência ou pessoa com mobilidade reduzida (conforme indicado mais pormenorizadamente nos pontos 8.2 e 8.3 *infra*), as regras em matéria de limites de peso aplicam-se às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida da mesma forma que se aplicam a quaisquer outros passageiros (ou seja, têm de pagar a mesma taxa pela bagagem com excesso de peso que qualquer outro passageiro). Nos termos do anexo II do Regulamento (CE) n.º 1107/2006, as regras em matéria de limites de peso não se aplicam ao transporte de equipamento médico e de mobilidade, desde que se respeite o limite de dois equipamentos de mobilidade por pessoa com deficiência ou pessoa com mobilidade reduzida e quaisquer restrições aplicáveis relacionadas com o transporte de mercadorias perigosas, a segurança da aviação ou a dimensão e a certificação da aeronave.

8.1. **Transporte de cães auxiliares reconhecidos na cabina**

Sob reserva da legislação nacional e da UE relativa à circulação de animais referida no ponto 5.7 ([64]), os cães auxiliares reconhecidos devem ser autorizados a viajar na cabina de passageiros sem encargos adicionais, em conformidade com o artigo 10.º e o anexo II do Regulamento (CE) n.º 1107/2006.

([64]) Ver, em especial, o Regulamento (UE) n.º 576/2013.

Os cães auxiliares reconhecidos sentam-se normalmente no espaço do chão à frente do lugar do seu dono. Se um cão auxiliar não puder sentar-se no chão à frente do lugar do seu dono (por exemplo, por ser demasiado grande), a transportadora aérea deve oferecer uma solução alternativa adequada para acomodar o cão sem cobrar taxas adicionais, nos termos do artigo 10.º e do anexo II do Regulamento (CE) n.º 1107/2006. Tal pode incluir a disponibilização gratuita de um lugar para o cão auxiliar junto da pessoa com deficiência.

8.2. **Transporte de equipamento de mobilidade**

Nos termos do artigo 10.º e do anexo II do Regulamento (CE) n.º 1107/2006, uma transportadora aérea deve transportar gratuitamente até dois equipamentos de mobilidade (incluindo cadeiras de rodas elétricas) por pessoa com deficiência ou pessoa com mobilidade reduzida.

A pessoa em causa deve notificar a transportadora aérea, pelo menos 48 horas antes da hora programada de partida do voo, do transporte de cadeiras de rodas elétricas. O transporte dessas cadeiras de rodas elétricas está sujeito a eventuais limitações de espaço a bordo da aeronave. Está igualmente sujeito à aplicação da legislação aplicável em matéria de mercadorias perigosas.

O Regulamento (CE) n.º 1107/2006 não define «equipamento de mobilidade». Contudo, pode entender-se como qualquer equipamento que se destina a prestar assistência às pessoas com deficiência e pessoas com mobilidade reduzida para fins de mobilidade. O transporte gratuito de equipamento de mobilidade não se limita aos artigos necessários durante o voo, incluindo também o equipamento de mobilidade necessário no destino. Muitas vezes, as cadeiras de rodas elétricas não podem ser transportadas na cabina da aeronave, pelo que a sua inclusão no anexo II do Regulamento (CE) n.º 1107/2006 na categoria de equipamento de mobilidade que tem de ser transportado gratuitamente significa que essa categoria inclui artigos que não são necessários durante o voo, mas sim no destino.

Para prestar a assistência necessária, as transportadoras aéreas, os seus agentes e os operadores turísticos devem solicitar antecipadamente às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida que viajam com o seu equipamento de mobilidade que forneçam todas as informações necessárias relacionadas com o seu transporte.

O documento *IATA Guidance on the Transport of Mobility Aids* (Orientações da IATA sobre o Transporte de Auxílios à Mobilidade) ([65]) resulta de uma iniciativa da IATA destinada a reunir as partes interessadas envolvidas no transporte de equipamento de mobilidade (incluindo representantes das pessoas com deficiência, transportadoras aéreas, prestadores de serviços em terra, aeroportos, entidades reguladoras, universidades e fabricantes de equipamento de mobilidade), a fim de recolher boas práticas relacionadas com o transporte seguro de equipamento de mobilidade. Contém recomendações que ajudam as transportadoras aéreas e as entidades gestoras dos aeroportos a cumprir as suas obrigações relacionadas com o transporte de equipamento de mobilidade e a minimizar o número de casos em que uma transportadora aérea se recusa a transportar equipamento de mobilidade ou em que o equipamento de mobilidade é perdido ou danificado.

8.3. **Transporte de equipamento médico**

Nos termos do artigo 10.º e do anexo II do Regulamento (CE) n.º 1107/2006, as transportadoras aéreas devem transportar gratuitamente o equipamento médico das pessoas com deficiência ou das pessoas com mobilidade reduzida.

Tendo em conta o amplo espetro de passageiros que o Regulamento (CE) n.º 1107/2006 pretende abranger, não existe uma definição de equipamento médico ou da quantidade de artigos dessa categoria que podem ser transportados (por oposição ao equipamento de mobilidade, que, conforme referido no ponto 8.2, está limitado a dois artigos). As circunstâncias de cada pedido de transporte desses artigos devem ser analisadas em função dos seus méritos individuais e tendo em conta as necessidades do passageiro.

A legislação relativa a mercadorias perigosas pode ter impacto no transporte de equipamento médico: a medicação líquida numa determinada quantidade ou em seringas só pode ser permitida na bagagem de cabina mediante a apresentação de um certificado médico que indique que a utilização do equipamento ou da medicação durante a viagem é essencial, em conformidade com o Regulamento (CE) n.º 300/2008.

([65]) *IATA Guidance on the Transport of Mobility Aids*, primeira edição, fevereiro de 2023, https://www.iata.org/contentassets/7b3762815ac44a10b83ccf5560c1b308/iata-guidance-on-the-transport-of-mobility-aids-final--feb2023.pdf.

As transportadoras aéreas devem transportar gratuitamente na cabina o oxigénio medicinal das pessoas com deficiência, desde que o equipamento cumpra os requisitos legais relacionados com o transporte de mercadorias perigosas e que se baseiam nas Instruções Técnicas da OACI para o Transporte Seguro de Mercadorias Perigosas por Via Aérea ([66]), e sob reserva de aviso prévio à transportadora. As transportadoras aéreas podem também optar por fornecer oxigénio medicinal diretamente aos passageiros. Porém, não são obrigadas a fazê-lo e têm o direito de cobrar pelo fornecimento de oxigénio medicinal. Se as transportadoras aéreas decidirem fornecer oxigénio medicinal aos seus passageiros, é boa prática oferecê-lo a uma taxa reduzida, sendo que as taxas cobradas pelo fornecimento de oxigénio medicinal devem ser publicadas. As transportadoras aéreas podem exigir um aviso prévio da necessidade de oxigénio, sempre que uma pessoa com deficiência pretenda utilizar o seu próprio oxigénio suplementar durante um voo.

Cabe às transportadoras aéreas prestar todas as informações pertinentes aos passageiros, em conformidade com as disposições do Regulamento (UE) n.º 965/2012 da Comissão relativas ao transporte de mercadorias perigosas por via aérea.

8.4. **Atribuição dos lugares de forma a satisfazer as necessidades especiais das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida** ([67])

Nos termos do artigo 10.º e do anexo II do Regulamento (CE) n.º 1107/2006, as transportadoras aéreas devem realizar todos os esforços razoáveis para que a atribuição dos lugares se efetue de forma a satisfazer as necessidades das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, mediante pedido e segundo as prescrições de segurança e a disponibilidade ([68]).

As pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida devem, por conseguinte, ter acesso a lugares adequados se estes estiverem disponíveis no momento da reserva. Não lhes deve ser cobrada qualquer taxa pelo acesso a um lugar adequado, em conformidade com o artigo 10.º e o anexo II do Regulamento (CE) n.º 1107/2006. É importante que as políticas das transportadoras aéreas relativas à atribuição de lugares a pessoas com deficiência e a pessoas com mobilidade reduzida sejam transparentes. As transportadoras aéreas devem publicar os seus procedimentos de pedido de um «lugar adequado» nos seus sítios Web.

As transportadoras aéreas podem solicitar informações sobre uma restrição de deficiência ou mobilidade, a fim de poderem atribuir o lugar mais adequado à pessoa em causa.

O Manual da OACI ([69]) estabelece que «quando uma pessoa identifica a natureza da sua deficiência, o operador de aeronave deve, antes de lhe atribuir um lugar, informar o passageiro dos lugares disponíveis mais acessíveis e, em seguida, estabelecer com esse passageiro a atribuição adequada de um lugar (por exemplo, apoios de braços rebatíveis, lavabos nas proximidades, lugares adjacentes para a pessoa com deficiência e o assistente), sob reserva das regras de segurança. Se os lugares não forem atribuídos antecipadamente, é boa prática permitir que as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida embarquem primeiro e escolham o lugar que melhor satisfaça as suas necessidades, se disponível, sob reserva da regulamentação em matéria de segurança».

Uma vez atribuídos os lugares, as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida não devem ser deslocadas dos lugares mais adequados para si, exceto por razões de segurança. Em caso de mudança de aeronave, deve ser reatribuído um lugar adequado às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida.

8.5. **Atribuição de lugares aos acompanhantes de pessoas com deficiência e de pessoas com mobilidade reduzida**

Em conformidade com o anexo II do Regulamento (CE) n.º 1107/2006, as transportadoras aéreas devem realizar todos os esforços razoáveis para atribuir a uma pessoa que acompanhe uma pessoa com deficiência ou uma pessoa com mobilidade reduzida com o objetivo de lhe prestar assistência um lugar próximo dessa pessoa. Além disso, com base no Regulamento (UE) n.º 965/2012 da Comissão, a Agência da União Europeia para a Segurança da Aviação (AESA) adotou uma norma relativa ao transporte de categorias especiais de passageiros que estabelece (entre outros pontos) que os acompanhantes de pessoas com deficiência e de pessoas com mobilidade reduzida devem estar sentados ao lado da pessoa com deficiência ou da pessoa com mobilidade reduzida que acompanham ([70]).

([66]) O documento 9284 da OACI, intitulado *Technical Instructions for the Safe Transport of Dangerous Goods by Air* (Instruções Técnicas para o Transporte Seguro de Mercadorias Perigosas por Via Aérea), aplica as disposições de base estabelecidas no anexo 18 da OACI, intitulado *Safe Transport of Dangerous Goods by Air* (Transporte Seguro de Mercadorias Perigosas por Via Aérea), que são igualmente referidas no Regulamento (UE) n.º 965/2012 da Comissão.

([67]) Ver, igualmente, o ponto 5.8 *supra*.

([68]) Ver anexo II do Regulamento (CE) n.º 1107/2006. Por exemplo, deve ser atribuído um lugar com um apoio de braços rebatível a um passageiro que não possa facilmente transpor um apoio de braços fixo nas coxias, um lugar que proporcione espaço adicional para as pernas a um passageiro que não consiga dobrar uma ou ambas as pernas, ou um lugar próximo de um lavabo ou de uma saída a um passageiro com mobilidade reduzida.

([69]) Ver ponto 3.21 do documento *Manual on Access to Air Transport by Persons with Disabilities* (documento 9984) da Organização da Aviação Civil Internacional (OACI), primeira edição, 2013.

([70]) Ver norma AMC1 CAT.OP.MPA.155(c) da Agência da União Europeia para a Segurança da Aviação (AESA): https://www.easa.europa.eu/sites/default/files/dfu/Annex%20II%20to%20ED%20Decision%20%28CAT%29%20v13%20%28for%20approval%29.pdf.
No contexto do Regulamento (UE) n.º 965/2012, entende-se por AMC «meios de conformidade aceitáveis», por CAT «transporte aéreo comercial» e por OP «operação».

Nos termos do artigo 10.º e do anexo II do Regulamento (CE) n.º 1107/2006, se i) uma transportadora aérea exigir que uma pessoa com deficiência ou uma pessoa com mobilidade reduzida seja acompanhada por um assistente de segurança, em conformidade com o artigo 4.º, n.º 2, do Regulamento (CE) n.º 1107/2006, e se ii) essa transportadora aérea puder sentar o assistente de segurança acompanhante junto da pessoa com deficiência ou da pessoa com mobilidade reduzida, a transportadora aérea não deve impor qualquer taxa adicional pela reserva do lugar do assistente de segurança acompanhante.

8.6. **Comunicação de informações essenciais sobre um voo**

Nos termos do artigo 10.º e do anexo II do Regulamento (CE) n.º 1107/2006, as informações essenciais sobre os voos devem ser prestadas em formatos acessíveis e incluir sempre as informações de segurança relacionadas com a aeronave. A partir de 28 de junho de 2025, a comunicação de informações deve cumprir as regras estabelecidas na Diretiva (UE) 2019/882.

8.7. **Assistência na deslocação às instalações sanitárias**

Nos termos do artigo 10.º e do anexo II do Regulamento (CE) n.º 1107/2006, a tripulação de cabina deve prestar assistência adaptada às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida quando se deslocam do seu lugar até às instalações sanitárias, se necessário.

No entanto, essa assistência não deve comprometer a saúde e a segurança da tripulação de cabina. Por conseguinte, na ausência de equipamento adequado, a tripulação de cabina não deve ser obrigada a ajudar manualmente uma pessoa com deficiência ou uma pessoa com mobilidade reduzida a levantar-se e a deslocar-se do seu lugar até às instalações sanitárias. Em princípio, devem ser utilizadas cadeiras de rodas a bordo para esse efeito, sempre que disponíveis (poderão ser alternativas equivalentes placas ou gruas de transferência).

Não deve ser recusado o embarque a pessoas com deficiência e pessoas com mobilidade reduzida pelo simples facto de não poderem ser ajudadas a deslocar-se às instalações sanitárias devido à indisponibilidade de uma cadeira de rodas a bordo ou de um dispositivo alternativo. Sempre que possível, estas pessoas devem ser informadas antecipadamente de que não está disponível uma cadeira de rodas a bordo ou uma ferramenta alternativa, para que possam tomar uma decisão informada sobre se devem ou não viajar nessas condições. A impossibilidade de as pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida utilizarem as instalações sanitárias não constitui, por si só, um risco para a segurança e pode, por conseguinte, não constituir uma razão válida para recusar o seu transporte, especialmente durante voos de curta distância.

As transportadoras aéreas devem, sempre que possível, ter em conta as necessidades das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida quanto tomarem decisões sobre a conceção de aeronaves novas ou sobre a renovação de aeronaves existentes ([71]). Tal pode incluir a disponibilização de uma cadeira de rodas a bordo adequada e a conceção de instalações sanitárias acessíveis. O documento n.º 30 da CEAC, parte I, contém recomendações específicas sobre o equipamento mínimo desejável das aeronaves relacionado com as necessidades das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida ([72]).

9. **PERDA OU DANO DO EQUIPAMENTO DE MOBILIDADE**

O equipamento de mobilidade é crucial para que as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida permaneçam autónomas na sua vida quotidiana. É, muitas vezes, feito por medida e a sua substituição ou reparação pode ser muito dispendiosa.

De acordo com o artigo 12.º do Regulamento (CE) n.º 1107/2006, em caso de perda ou dano de equipamento de mobilidade ou de outro dispositivo de assistência durante a manipulação no aeroporto ou durante o transporte a bordo da aeronave, os passageiros a quem esses equipamentos pertencem devem ser indemnizados nos termos do direito internacional, da UE e nacional.

([71]) Ver considerando 11 do Regulamento (CE) n.º 1107/2006.
([72]) Ver ponto 5.5 do documento n.º 30 da CEAC, parte I.

A Convenção para a Unificação de Certas Regras relativas ao Transporte Aéreo Internacional (comummente conhecida como Convenção de Montreal) regula a responsabilidade das transportadoras aéreas pelo equipamento de mobilidade perdido ou danificado ([73]). A convenção estabelece que as transportadoras aéreas são responsáveis por qualquer perda ou dano da bagagem pessoal (incluindo o equipamento de mobilidade).

Em conformidade com o anexo I do Regulamento (CE) n.º 1107/2006, as entidades gestoras dos aeroportos são responsáveis pela assistência em terra ao equipamento de mobilidade. Tal não afeta a responsabilidade das transportadoras aéreas ao abrigo da Convenção de Montreal relativamente ao pagamento de indemnizações em caso de perda ou dano do equipamento de mobilidade. No entanto, o Regulamento (CE) n.º 1107/2006 não impede as transportadoras aéreas de tentarem recuperar o custo de qualquer indemnização paga se a perda ou dano do equipamento de mobilidade resultar das ações da entidade gestora do aeroporto ou de qualquer outro terceiro.

O artigo 22.º, n.º 2, da Convenção de Montreal limita a indemnização por bagagem pessoal perdida ou danificada (incluindo equipamento de mobilidade) ([74]). Muitas vezes, essa indemnização não cobre os custos reais de substituição ou reparação de um equipamento de mobilidade. O artigo 22.º, n.º 2, permite igualmente aos passageiros fazer uma declaração especial de interesse na entrega no destino no momento da entrega da bagagem à transportadora aérea e, se necessário, pagar um montante suplementar. O passageiro indica o valor da bagagem nessa declaração e, em caso de perda ou dano, a transportadora será responsável pelo pagamento de um montante igual ou inferior ao valor declarado da bagagem, exceto se provar que tal montante é superior ao real interesse do passageiro na entrega no destino.

Constitui uma boa prática as transportadoras aéreas e os seus agentes oferecerem proativamente às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida a possibilidade de fazerem uma declaração especial de interesse nos termos do artigo 22.º, n.º 2, da Convenção de Montreal, logo no momento da reserva ou, o mais tardar, quando o equipamento é entregue à transportadora. Constitui boa prática permitir que essa declaração seja feita gratuitamente ([75]).

É aconselhável que as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida que viajem com o seu equipamento de mobilidade considerem a possibilidade de alargar a sua apólice de seguro à perda ou dano do seu equipamento de mobilidade.

10. **RECLAMAÇÕES**

O artigo 15.º, n.º 2, do Regulamento (CE) n.º 1107/2006 prevê que uma pessoa com deficiência ou uma pessoa com mobilidade reduzida que considere que os seus direitos ao abrigo do Regulamento (CE) n.º 1107/2006 foram violados tenha a possibilidade de apresentar primeiro a questão à atenção da entidade gestora do aeroporto ou da transportadora aérea em causa (conforme o caso).

Nos termos do artigo 15.º, n.º 2, do Regulamento (CE) n.º 1107/2006, uma pessoa com deficiência ou uma pessoa com mobilidade reduzida só pode apresentar uma reclamação a um organismo nacional de execução se i) já tiver apresentado uma reclamação à transportadora aérea ou à entidade gestora do aeroporto e ii) esta última não lhe tiver respondido num prazo razoável, ou se o autor da reclamação não considerar a resposta satisfatória.

Uma pessoa com deficiência ou uma pessoa com mobilidade reduzida pode apresentar uma reclamação a qualquer um dos organismos nacionais de execução responsáveis pela aplicação do Regulamento (CE) n.º 1107/2006 em qualquer Estado-Membro ou a qualquer outra autoridade competente para tratar reclamações relacionadas com o referido regulamento ([76]).

([73]) A UE é parte contratante na Convenção para a Unificação de Certas Regras relativas ao Transporte Aéreo Internacional. Ver Decisão 2001/539/CE do Conselho, de 5 de abril de 2001, relativa à celebração pela Comunidade Europeia da Convenção para a unificação de certas regras relativas ao Transporte Aéreo Internacional (Convenção de Montreal) (JO L 194 de 18.7.2001, p. 38, ELI: http://data.europa.eu/eli/dec/2001/539/oj).

([74]) A Convenção de Montreal limita o direito a indemnização e a responsabilidade da transportadora a 1 288 direitos de saque especiais (DSE) (cerca de 1 581 EUR em 5.7.2024) em caso de destruição, perda, avaria ou atraso da bagagem.

([75]) Em 2013, a Comissão adotou uma proposta de regulamento [COM(2013) 130 final] que altera o Regulamento (CE) n.º 261/2004 que estabelece regras comuns para a indemnização e a assistência aos passageiros dos transportes aéreos em caso de recusa de embarque e de cancelamento ou atraso considerável dos voos e o Regulamento (CE) n.º 2027/97 relativo à responsabilidade das transportadoras aéreas no transporte de passageiros e respetiva bagagem. Se o regulamento for adotado, as transportadoras aéreas e os seus agentes serão obrigados a oferecer às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida a possibilidade de apresentarem, a título gratuito, uma declaração especial de interesse (ver artigo 2.º, n.º 4, da proposta). A adoção do regulamento proposto pelos colegisladores ainda está pendente.

([76]) Se a reclamação estiver relacionada com uma situação transfronteiriça, o autor da mesma pode recorrer à Rede dos Centros Europeus do Consumidor, que poderá prestar ajuda prática para a sua resolução: https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network-ecc-net_pt#contact-ecc-net.

No entanto, nem todos os organismos nacionais de execução de cada Estado-Membro têm competência para tratar este tipo de reclamações. Nos termos do artigo 14.º, n.º 1, do Regulamento (CE) n.º 1107/2006, os organismos nacionais de execução só são responsáveis pela execução do regulamento no que respeita a voos com partida ou destino nos aeroportos situados no território dos seus Estados-Membros.

Constitui uma boa prática seguir a abordagem baseada na incidência, semelhante à atribuição de reclamações entre organismos nacionais de execução no âmbito do Regulamento (CE) n.º 261/2004 ([77]).

Para reclamações relacionadas com a assistência necessária a prestar por uma entidade gestora de um aeroporto: o organismo nacional de execução competente deve ser o do Estado-Membro em que o aeroporto em causa se situa ([78]).

Para reclamações relacionadas com a assistência a prestar por uma transportadora aérea: se o local de partida estiver situado num Estado-Membro, o organismo nacional de execução competente deve ser o desse Estado-Membro; porém, se o local de partida estiver situado fora dos Estados-Membros e o voo for operado por uma transportadora da UE licenciada, o organismo nacional de execução competente deve ser o do primeiro Estado-Membro de chegada.

O princípio da territorialidade significa que, se ocorrer um incidente durante um voo, o organismo nacional de execução que trata a reclamação pode solicitar ao organismo nacional de execução do Estado-Membro que emitiu a licença de exploração da transportadora aérea que preste assistência na resolução da reclamação.

Nos termos do artigo 15.º, n.º 3, do Regulamento (CE) n.º 1107/2006, um organismo nacional de execução que receba a reclamação, mas não tenha competência para a tratar, deve remetê-la ao organismo nacional de execução que tenha essa competência.

A fim de assegurar a aplicação efetiva do Regulamento (CE) n.º 1107/2006, os organismos nacionais de execução devem cooperar e prestar-se assistência mútua, para que o organismo nacional de execução competente responsável pelo tratamento de uma reclamação sobre uma transportadora específica possa obter as informações necessárias para resolver a reclamação (respeitando plenamente a legislação nacional e da UE em matéria de proteção de dados).

Todas as entidades competentes (transportadoras aéreas e seus agentes, operadores turísticos, entidades gestoras dos aeroportos e organismos nacionais de execução) devem tomar todas as medidas necessárias para permitir que as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida apresentem as suas reclamações através de meios acessíveis.

11. **O PAPEL DOS ORGANISMOS NACIONAIS DE EXECUÇÃO: MONITORIZAÇÃO E IMPOSIÇÃO DO CUMPRIMENTO**

Os organismos nacionais de execução devem tomar as medidas necessárias para garantir o respeito dos direitos das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida. Em conformidade com o artigo 14.º, n.º 1, do Regulamento (CE) n.º 1107/2006, o organismo ou os organismos nacionais de execução de um Estado-Membro são responsáveis pela execução do regulamento no que respeita a voos com partida ou destino nos aeroportos situados no seu território.

([77]) Ver, a este respeito, o acordo entre organismos nacionais de execução nos termos do Regulamento (CE) n.º 261/2004 em https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/passenger-rights/national-enforcement-bodies-neb_pt?msclkid=d61cc23ecf8411ec8e7f093788aace20.

([78]) Ver considerando 17 do Regulamento (CE) n.º 1107/2006.

Constitui boa prática que todos os organismos nacionais de execução controlem proativamente a aplicação do Regulamento (CE) n.º 1107/2006 e responsabilizem as entidades gestoras dos aeroportos e as transportadoras aéreas. As atividades de monitorização podem incluir inspeções regulares nos aeroportos e nas transportadoras aéreas, bem como análises dos sítios Web dos aeroportos e das transportadoras aéreas no que respeita à acessibilidade e aos conteúdos pertinentes para as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida ([79]). O organismo nacional de execução do Estado-Membro que concedeu a licença de exploração à transportadora aérea da UE deve monitorizar as suas práticas comerciais relacionadas com o Regulamento (CE) n.º 1107/2006, o seu «manual de procedimentos» e os instrumentos e procedimentos que a transportadora aérea criou para assegurar o pleno cumprimento do regulamento. Devem, em especial, monitorizar as regras de segurança das transportadoras aéreas, a fim de garantir que se baseiam exclusivamente em considerações de segurança, e devem certificar-se de que as transportadoras aéreas não reduzem o número de passageiros com deficiência e de passageiros com mobilidade reduzida por outras razões (por exemplo, comerciais). Os organismos nacionais de execução que tenham detetado uma aplicação incorreta no seu território do Regulamento (CE) n.º 1107/2006 no que diz respeito às práticas comerciais, aos instrumentos e aos procedimentos de uma transportadora aérea devem chamar a atenção do organismo nacional de execução do Estado-Membro que concedeu a licença de exploração à transportadora aérea da UE, a fim de permitir que os organismos nacionais de execução coordenem (se possível) ações com o objetivo de pôr termo às práticas ilícitas.

Constitui uma boa prática os organismos nacionais de execução consultarem regularmente as organizações que representam as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida e as organizações que representam o setor (entidades gestoras dos aeroportos, transportadoras aéreas e operadores turísticos) ou criarem conselhos consultivos compostos por representantes destas partes interessadas. Quando esses conselhos consultivos para a deficiência forem criados, os organismos nacionais de execução podem considerar a possibilidade de convidar (para além das organizações que representam as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida) peritos não filiados que tratem da facilitação do transporte aéreo de pessoas com deficiência, bem como pessoas com deficiência e pessoas com mobilidade reduzida não filiadas que sejam passageiros frequentes e que possam prestar aconselhamento prático aos organismos nacionais de execução.

([79]) Em 29 de novembro de 2023, a Comissão apresentou uma proposta legislativa de regulamento do Parlamento Europeu e do Conselho que altera os Regulamentos (CE) n.º 261/2004, (CE) n.º 1107/2006, (UE) n.º 1177/2010, (UE) n.º 181/2011 e (UE) 2021/782 no que diz respeito à aplicação dos direitos dos passageiros na União [COM(2023) 753 final]. As alterações propostas obrigariam as transportadoras aéreas a estabelecer normas de qualidade do serviço relacionadas com o cumprimento das suas obrigações decorrentes do referido regulamento e a publicar, de dois em dois anos, um relatório sobre a aplicação das suas normas de qualidade. Esses relatórios ajudariam significativamente os organismos nacionais de execução a desempenhar as suas funções de execução e controlo.