

## I

(Actos cuja publicação é uma condição da sua aplicabilidade)

**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**

(Texto relevante para efeitos do EEE)

O PARLAMENTO EUROPEU E O CONSELHO DA UNIÃO EUROPEIA,

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

Tendo em conta a proposta da Comissão <sup>(1)</sup>,

Tendo em conta o parecer do Comité Económico e Social Europeu <sup>(2)</sup>,

Após consulta ao Comité das Regiões,

Deliberando nos termos do artigo 251.º do Tratado <sup>(3)</sup>, tendo em conta o projecto comum aprovado em 1 de Dezembro de 2003 pelo Comité de Conciliação,

Considerando o seguinte:

- (1) A acção da Comunidade no domínio do transporte aéreo deve ter, entre outros, o objectivo de garantir um elevado nível de protecção dos passageiros. Além disso, devem ser tidas plenamente em conta as exigências de protecção dos consumidores em geral.
- (2) As recusas de embarque e o cancelamento ou atraso considerável dos voos causam sérios transtornos e inconvenientes aos passageiros.
- (3) Embora o Regulamento (CEE) n.º 295/91 do Conselho, de 4 de Fevereiro de 1991, que estabelece regras comuns relativas a um sistema de compensação por recusa de embarque de passageiros nos transportes aéreos regulares <sup>(4)</sup>, estabeleça um nível básico de protecção para os passageiros, o número de passageiros a quem é recusado o embarque contra sua vontade continua a ser demasiado elevado, tal como o de passageiros vítimas de cancelamentos sem aviso prévio e de atrasos consideráveis.

(4) Por conseguinte, a Comunidade deverá elevar os níveis de protecção estabelecidos naquele regulamento, quer para reforçar os direitos dos passageiros, quer para garantir que as transportadoras aéreas operem em condições harmonizadas num mercado liberalizado.

(5) Como a diferença entre serviços aéreos regulares e não regulares é cada vez mais ténue, o referido regime deverá aplicar-se não só aos passageiros dos voos regulares, mas também aos dos voos não regulares, incluindo os que fazem parte de viagens «tudo incluído».

(6) A protecção concedida aos passageiros que partem de um aeroporto situado num Estado-Membro deverá ser alargada aos que partem de um aeroporto situado num país terceiro com destino a um aeroporto situado num Estado-Membro, sempre que o voo for operado por uma transportadora aérea comunitária.

(7) A fim de assegurar a aplicação efectiva do presente regulamento, as obrigações nele previstas deverão recair sobre a transportadora aérea operadora que operou ou pretende operar um voo, quer seja em aeronave própria, alugada em regime de *dry lease* ou *wet lease*, ou de qualquer outra forma.

(8) O presente regulamento não deverá limitar os direitos da transportadora aérea operadora à indemnização por qualquer pessoa, incluindo terceiros, ao abrigo do direito aplicável.

(9) O número de passageiros a quem é recusado o embarque contra a sua vontade deverá ser reduzido mediante exigência às transportadoras aéreas de que apelem a voluntários que aceitem ceder as suas reservas a troco de benefícios, em vez de recusarem o embarque aos passageiros, e mediante indemnização integral àqueles a quem o embarque acabe por ser recusado.

<sup>(1)</sup> JO C 103 E de 30.4.2002, p. 225, e JO C 71 E de 25.3.2003, p. 188.

<sup>(2)</sup> JO C 241 de 7.10.2002, p. 29.

<sup>(3)</sup> Parecer do Parlamento Europeu de 24 de Outubro de 2002 (JO C 300 E de 11.12.2003, p. 443), posição comum do Conselho de 18 de Março de 2003 (JO C 125 E de 27.5.2003, p. 63) e posição do Parlamento Europeu de 3 de Julho de 2003. Resolução legislativa do Parlamento Europeu de 18 de Dezembro de 2003 e decisão do Conselho de 26 de Janeiro de 2004.

<sup>(4)</sup> JO L 36 de 8.2.1991, p. 5.

- (10) Os passageiros a quem seja recusado o embarque contra sua vontade deverão poder cancelar os seus voos, com reembolso dos seus bilhetes, ou prosseguir-los em condições satisfatórias e deverão receber assistência adequada enquanto aguardam um voo posterior.
- (11) Os voluntários deverão igualmente poder cancelar os seus voos, com reembolso dos seus bilhetes, ou prosseguir-los em condições satisfatórias, dado que se vêem confrontados com dificuldades de viagem semelhantes às dos passageiros a quem é recusado o embarque contra sua vontade.
- (12) Os transtornos e inconvenientes causados aos passageiros pelo cancelamento dos voos deverão igualmente ser reduzidos. Para esse efeito, as transportadoras aéreas deverão ser persuadidas a informar os passageiros sobre os cancelamentos antes da hora programada de partida e, além disso, a oferecer-lhes um reencaminhamento razoável, por forma a permitir-lhes tomar outras disposições. Caso assim não procedam, as transportadoras aéreas deverão indemnizar os passageiros, a menos que o cancelamento se tenha ficado a dever a circunstâncias excepcionais que não poderiam ter sido evitadas mesmo que tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis.
- (13) Os passageiros cujos voos sejam cancelados deverão poder ser reembolsados do pagamento dos seus bilhetes ou ser reencaminhados em condições satisfatórias e deverão receber assistência adequada enquanto aguardam um voo posterior.
- (14) Tal como ao abrigo da Convenção de Montreal, as obrigações a que estão sujeitas as transportadoras aéreas operadoras deverão ser limitadas ou eliminadas nos casos em que a ocorrência tenha sido causada por circunstâncias extraordinárias que não poderiam ter sido evitadas mesmo que tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis. Essas circunstâncias podem sobrevir, em especial, em caso de instabilidade política, condições meteorológicas incompatíveis com a realização do voo em causa, riscos de segurança, falhas inesperadas para a segurança do voo e greves que afectem o funcionamento da transportadora aérea.
- (15) Considerar-se-á que existem circunstâncias extraordinárias sempre que o impacto de uma decisão de gestão do tráfego aéreo, relativa a uma determinada aeronave num determinado dia provoque um atraso considerável, um atraso de uma noite ou o cancelamento de um ou mais voos dessa aeronave, não obstante a transportadora aérea em questão ter efectuado todos os esforços razoáveis para evitar atrasos ou cancelamentos.
- (16) Nos casos em que um pacote turístico seja cancelado por motivos alheios ao cancelamento do voo, o presente regulamento não deverá aplicar-se.
- (17) Os passageiros cujos voos registem um atraso com uma determinada duração deverão receber assistência adequada e poder cancelar os seus voos, com reembolso dos seus bilhetes, ou prosseguir-los em condições satisfatórias.
- (18) A assistência aos passageiros, que aguardam uma alternativa ou de um voo atrasado, poderá ser limitada ou recusada nos casos em que a própria prestação de assistência venha a provocar um atraso maior.
- (19) As transportadoras aéreas operadoras deverão prover às necessidades particulares das pessoas com mobilidade reduzida e de quaisquer acompanhantes seus.
- (20) Os passageiros deverão ser devidamente informados dos seus direitos em caso de recusa de embarque e de cancelamento ou atraso considerável dos voos, para poderem exercer efectivamente os seus direitos.
- (21) Os Estados-Membros deverão estabelecer regras relativas às sanções aplicáveis em caso de infracção ao disposto no presente regulamento e assegurar a sua aplicação. Essas sanções deverão ser efectivas, proporcionadas e dissuasivas.
- (22) Os Estados-Membros deverão assegurar e fiscalizar o cumprimento geral do presente regulamento pelas transportadoras aéreas e designar um organismo adequado para desempenhar essas tarefas. A fiscalização não deverá afectar o direito dos passageiros e das transportadoras aéreas de obterem reparação legal junto dos tribunais nos termos previstos no direito nacional.
- (23) A Comissão deverá analisar a aplicação do presente regulamento e avaliar, em especial, a oportunidade de alargar, ou não, o seu âmbito de aplicação a todos os passageiros com um contrato com um operador turístico ou com uma transportadora aérea comunitária, que partam de um aeroporto de um país terceiro com destino a um aeroporto situado no território de um Estado-Membro.
- (24) Através de uma declaração conjunta dos respectivos ministros dos Negócios Estrangeiros feita em Londres em 2 de Dezembro de 1987, o Reino de Espanha e o Reino Unido chegaram a acordo sobre um regime destinado a reforçar a cooperação na utilização do aeroporto de Gibraltar, que ainda não começou a ser aplicado.
- (25) O Regulamento (CEE) n.º 295/91 deverá, por conseguinte, ser revogado,

ADOPTARAM O PRESENTE REGULAMENTO:

*Artigo 1.º*

### **Objecto**

1. O presente regulamento estabelece, nas condições a seguir especificadas, os direitos mínimos dos passageiros, em caso de:

- a) Recusa de embarque contra sua vontade;
- b) Cancelamento de voos;
- c) Atraso de voos.

2. A aplicação do presente regulamento ao aeroporto de Gibraltar entende-se sem prejuízo das posições jurídicas do Reino de Espanha e do Reino Unido relativamente ao diferendo sobre a soberania do território em que o aeroporto se encontra situado.

3. A aplicação do presente regulamento ao aeroporto de Gibraltar fica suspensa até que seja aplicado o regime previsto na declaração conjunta dos ministros dos Negócios Estrangeiros do Reino de Espanha e do Reino Unido de 2 de Dezembro de 1987. Os Governos de Espanha e do Reino Unido devem informar o Conselho da data de entrada em aplicação desse regime.

#### Artigo 2.º

#### Definições

Para efeitos do presente regulamento, entende-se por:

- a) «Transportadora aérea», uma empresa de transporte aéreo titular de uma licença de exploração válida;
- b) «Transportadora aérea operadora», uma transportadora aérea que opera ou pretende operar um voo ao abrigo de um contrato com um passageiro, ou em nome de uma pessoa colectiva ou singular que tenha contrato com esse passageiro;
- c) «Transportadora comunitária», uma transportadora aérea titular de uma licença de exploração válida concedida por um Estado-Membro de acordo com o disposto no Regulamento (CEE) n.º 2407/92 do Conselho, de 23 de Julho de 1992, relativo à concessão de licenças às transportadoras aéreas <sup>(1)</sup>;
- d) «Operador turístico», com exclusão da transportadora aérea, um organizador na acepção do ponto 2 do artigo 2.º da Directiva 90/314/CEE do Conselho, de 13 de Julho de 1990, relativa às viagens organizadas, férias organizadas e circuitos organizados <sup>(2)</sup>;
- e) «Viagem organizada», os serviços definidos no ponto 1 do artigo 2.º da Directiva 90/314/CEE;
- f) «Bilhete», um documento válido que dá direito a transporte, ou um equivalente num suporte diferente do papel, incluindo o suporte electrónico, emitido ou autorizado pela transportadora aérea ou pelo seu agente autorizado;
- g) «Reserva», o facto de o passageiro dispor de um bilhete ou outra prova, que indica que a reserva foi aceite e registada pela transportadora aérea ou pelo operador turístico;
- h) «Destino final», o destino que consta do bilhete apresentado no balcão de registo ou, no caso de voos sucessivos, o destino do último voo; os voos sucessivos alternativos disponíveis não são tomados em consideração se a hora original planeada de chegada for respeitada;
- i) «Pessoa com mobilidade reduzida», qualquer pessoa cuja mobilidade é reduzida ao utilizar transportes devido a deficiência física (sensorial ou locomotora, permanente ou

temporária), a incapacidade intelectual, a idade ou a outra causa de incapacidade, e cuja situação requer cuidados especiais e adaptação específica dos serviços disponíveis a todos os passageiros;

- j) «Recusa de embarque», a recusa de transporte de passageiros num voo, apesar de estes se terem apresentado no embarque nas condições estabelecidas no n.º 2 do artigo 3.º, excepto quando haja motivos razoáveis para recusar o embarque, tais como razões de saúde, de segurança ou a falta da necessária documentação de viagem;
- k) «Voluntário», a pessoa que se tenha apresentado no embarque nas condições estabelecidas no n.º 2 do artigo 3.º e se disponha a ceder, a pedido da transportadora aérea, a sua reserva a troco de benefícios;
- l) «Cancelamento», a não realização de um voo que anteriormente estava programado e em que, pelo menos, um lugar foi reservado.

#### Artigo 3.º

#### Âmbito

1. O presente regulamento aplica-se:
  - a) Aos passageiros que partem de um aeroporto localizado no território de um Estado-Membro a que o Tratado se aplica;
  - b) Aos passageiros que partem de um aeroporto localizado num país terceiro com destino a um aeroporto situado no território de um Estado-Membro a que o Tratado se aplica, a menos que tenham recebido benefícios ou uma indemnização e que lhes tenha sido prestada assistência nesse país terceiro, se a transportadora aérea operadora do voo em questão for uma transportadora comunitária.
2. O disposto no n.º 1 aplica-se aos passageiros que:
  - a) Tenham uma reserva confirmada para o voo em questão e, salvo no caso de cancelamento a que se refere o artigo 5.º, se apresentarem para o registo:
    - tal como estabelecido e com a antecedência que tenha sido indicada e escrita (incluindo por meios electrónicos) pela transportadora aérea, pelo operador turístico ou pelo agente de viagens autorizado,
    - ou, não sendo indicada qualquer hora,
    - até 45 minutos antes da hora de partida publicada; ou
  - b) Tenham sido transferidos por uma transportadora aérea ou um operador turístico do voo para o qual tinham reserva para outro voo, independentemente do motivo.
3. O presente regulamento não se aplica aos passageiros com viagens gratuitas ou com tarifa reduzida não disponível, directa ou indirectamente, ao público. No entanto, o presente regulamento aplica-se aos passageiros com bilhetes emitidos no âmbito de um programa de passageiro frequente ou de outro programa comercial de uma transportadora aérea ou de um operador turístico.

<sup>(1)</sup> JO L 240 de 24.8.1992, p. 1.

<sup>(2)</sup> JO L 158 de 23.6.1990, p. 59.

4. O presente regulamento só se aplica a passageiros transportados em aeronaves motorizadas de asa fixa.

5. O presente regulamento aplica-se a qualquer transportadora aérea operadora que forneça transporte a passageiros abrangidos pelos n.ºs 1 e 2. Sempre que uma transportadora aérea operadora, que não tem contrato com o passageiro, cumprir obrigações impostas pelo presente regulamento, será considerado como estando a fazê-lo em nome da pessoa que tem contrato com o passageiro.

6. O presente regulamento não afecta os direitos conferidos aos passageiros por força da Directiva 90/314/CEE. O presente regulamento não se aplica nos casos em que um circuito organizado é cancelado por outros motivos que não sejam o cancelamento do voo.

#### Artigo 4.º

##### Recusa de embarque

1. Quando tiver motivos razoáveis para prever que vai recusar o embarque para num voo, uma transportadora aérea operadora deve, em primeiro lugar, apelar a voluntários que aceitem ceder as suas reservas a troco de benefícios, em condições a acordar entre o passageiro em causa e a transportadora aérea operadora. Acrescendo aos benefícios a que se refere o presente número, os voluntários devem receber assistência nos termos do artigo 8.º

2. Se o número de voluntários for insuficiente para permitir que os restantes passageiros com reservas possam embarcar, a transportadora aérea operadora pode então recusar o embarque a passageiros contra sua vontade.

3. Se for recusado o embarque a passageiros contra sua vontade, a transportadora aérea operadora deve indemnizá-los imediatamente nos termos do artigo 7.º e prestar-lhes assistência nos termos dos artigos 8.º e 9.º

#### Artigo 5.º

##### Cancelamento

1. Em caso de cancelamento de um voo, os passageiros em causa têm direito a:

- a) Receber da transportadora aérea operadora assistência nos termos do artigo 8.º; e
- b) Receber da transportadora aérea operadora assistência nos termos da alínea a) do n.º 1 e do n.º 2 do artigo 9.º, bem como, em caso de reencaminhamento quando a hora de partida razoavelmente prevista do novo voo for, pelo menos, o dia após a partida que estava programada para o voo cancelado, a assistência especificada nas alíneas b) e c) do n.º 1 do artigo 9.º; e
- c) Receber da transportadora aérea operadora indemnização nos termos do artigo 7.º, salvo se:
  - i) tiverem sido informados do cancelamento pelo menos duas semanas antes da hora programada de partida, ou

- ii) tiverem sido informados do cancelamento entre duas semanas e sete dias antes da hora programada de partida e se lhes tiver sido oferecido reencaminhamento que lhes permitisse partir até duas horas antes da hora programada de partida e chegar ao destino final até quatro horas depois da hora programada de chegada, ou

- iii) tiverem sido informados do cancelamento menos de sete dias antes da hora programada de partida e se lhes tiver sido oferecido reencaminhamento que lhes permitisse partir até uma hora antes da hora programada de partida e chegar ao destino final até duas horas depois da hora programada de chegada.

2. Ao informar os passageiros do cancelamento, devem ser prestados esclarecimentos sobre eventuais transportes alternativos.

3. A transportadora aérea operadora não é obrigada a pagar uma indemnização nos termos do artigo 7.º, se puder provar que o cancelamento se ficou a dever a circunstâncias extraordinárias que não poderiam ter sido evitadas mesmo que tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis.

4. O ónus da prova relativamente à questão de saber se e quando foi o passageiro informado do cancelamento, recai sobre a transportadora aérea operadora.

#### Artigo 6.º

##### Atrasos

1. Quando tiver motivos razoáveis para prever que em relação à sua hora programada de partida um voo se vai atrasar:

- a) Duas horas ou mais, no caso de quaisquer voos até 1 500 quilómetros; ou
  - b) Três horas ou mais, no caso de quaisquer voos intracomunitários com mais de 1 500 quilómetros e no de quaisquer outros voos entre 1 500 e 3 500 quilómetros; ou
  - c) Quatro horas ou mais, no caso de quaisquer voos não abrangidos pelas alíneas a) ou b),
- a transportadora aérea operadora deve oferecer aos passageiros:
- i) a assistência especificada na alínea a) do n.º 1 e no n.º 2 do artigo 9.º, e
  - ii) quando a hora de partida razoavelmente prevista for, pelo menos, o dia após a hora de partida previamente anunciada, a assistência especificada nas alíneas b) e c) do n.º 1 do artigo 9.º, e
  - iii) quando o atraso for de, pelo menos, quatro horas, a assistência especificada na alínea a) do n.º 1 do artigo 8.º

2. De qualquer modo, a assistência deve ser prestada dentro dos períodos fixados no presente artigo para cada ordem de distância.

*Artigo 7.º***Direito a indemnização**

1. Em caso de remissão para o presente artigo, os passageiros devem receber uma indemnização no valor de:

- a) 250 euros para todos os voos até 1 500 quilómetros;
- b) 400 euros para todos os voos intracomunitários com mais de 1 500 quilómetros e para todos os outros voos entre 1 500 e 3 500 quilómetros;
- c) 600 euros para todos os voos não abrangidos pelas alíneas a) ou b).

Na determinação da distância a considerar, deve tomar-se como base o último destino a que o passageiro chegará com atraso em relação à hora programada devido à recusa de embarque ou ao cancelamento.

2. Quando for oferecido aos passageiros reenaminhamento para o seu destino final num voo alternativo nos termos do artigo 8.º, cuja hora de chegada não exceda a hora programada de chegada do voo originalmente reservado:

- a) Em duas horas, no caso de quaisquer voos até 1 500 quilómetros; ou
- b) Em três horas, no caso de quaisquer voos intracomunitários com mais de 1 500 quilómetros e no de quaisquer outros voos entre 1 500 e 3 500 quilómetros; ou
- c) Em quatro horas, no caso de quaisquer voos não abrangidos pelas alíneas a) ou b),

a transportadora aérea operadora pode reduzir a indemnização fixada no n.º 1 em 50 %.

3. A indemnização referida no n.º 1 deve ser paga em numerário, através de transferência bancária electrónica, de ordens de pagamento bancário, de cheques bancários ou, com o acordo escrito do passageiro, através de vales de viagem e/ou outros serviços.

4. As distâncias referidas nos n.ºs 1 e 2 devem ser medidas pelo método da rota ortodrómica.

*Artigo 8.º***Direito a reembolso ou reenaminhamento**

1. Em caso de remissão para o presente artigo, deve ser oferecida aos passageiros a escolha entre:

- a) — O reembolso no prazo de sete dias, de acordo com as modalidades previstas no n.º 3 do artigo 7.º, do preço total de compra do bilhete, para a parte ou partes da viagem não efectuadas, e para a parte ou partes da viagem já efectuadas se o voo já não se justificar em relação ao plano inicial de viagem, cumulativamente, nos casos em que se justifique,
  - um voo de regresso para o primeiro ponto de partida;
- b) O reenaminhamento, em condições de transporte equivalentes, para o seu destino final, na primeira oportunidade; ou

c) O reenaminhamento, em condições de transporte equivalentes, para o seu destino final numa data posterior, da conveniência do passageiro, sujeito à disponibilidade de lugares.

2. A alínea a) do n.º 1 aplica-se igualmente aos passageiros cujos voos fazem parte de uma viagem organizada, salvo quanto ao direito a reembolso quando este se constitua ao abrigo da Directiva 90/314/CEE.

3. Sempre que uma cidade ou região for servida por vários aeroportos e uma transportadora aérea operadora oferecer aos passageiros um voo para um aeroporto alternativo em relação àquele para o qual tinha sido feita a reserva, a transportadora aérea operadora deve suportar o custo da transferência do passageiro desse aeroporto alternativo para o aeroporto para o qual a reserva tinha sido feita, ou para outro destino próximo acordado com o passageiro.

*Artigo 9.º***Direito a assistência**

1. Em caso de remissão para o presente artigo, devem ser oferecidos a título gratuito aos passageiros:

- a) Refeições e bebidas em proporção razoável com o tempo de espera;
- b) Alojamento em hotel:
  - caso se torne necessária a estadia por uma ou mais noites, ou
  - caso se torne necessária uma estadia adicional à prevista pelo passageiro;
- c) Transporte entre o aeroporto e o local de alojamento (hotel ou outro).

2. Além disso, devem ser oferecidas aos passageiros, a título gratuito, duas chamadas telefónicas, telexes, mensagens via fax ou mensagens por correio electrónico.

3. Ao aplicar o presente artigo, a transportadora aérea operadora deve prestar especial atenção às necessidades das pessoas com mobilidade reduzida e de quaisquer acompanhantes seus, bem como às necessidades das crianças não acompanhadas.

*Artigo 10.º***Colocação em classe superior ou inferior**

1. Se colocar um passageiro numa classe superior àquela para que o bilhete foi adquirido, a transportadora aérea operadora não pode exigir qualquer pagamento suplementar.

2. Se colocar um passageiro numa classe inferior àquela para a qual que o bilhete foi adquirido, a transportadora aérea operadora reembolsa no prazo de sete dias, de acordo com as modalidades previstas no n.º 3 do artigo 7.º:

- a) 30 % do preço do bilhete para todos os voos até 1 500 quilómetros; ou

- b) 50 % do preço do bilhete para todos os voos intracomunitários com mais de 1 500 quilómetros, com excepção dos voos entre o território europeu dos Estados-Membros e os departamentos ultramarinos franceses, e para todos os outros voos entre 1 500 e 3 500 quilómetros; ou
- c) 75 % do preço do bilhete para todos os voos não abrangidos nas alíneas a) ou b), incluindo os voos entre o território europeu dos Estados-Membros e os departamentos ultramarinos franceses.

#### Artigo 11.º

### **Pessoas com mobilidade reduzida ou com necessidades especiais**

1. As transportadoras aéreas operadoras devem dar prioridade ao transporte das pessoas com mobilidade reduzida e de quaisquer pessoas, ou cães-guias devidamente certificados, que os acompanhem, bem como das crianças não acompanhadas.
2. Em caso de recusa de embarque, cancelamento e atraso de qualquer duração, as pessoas com mobilidade reduzida e quaisquer acompanhantes seus, bem como as crianças não acompanhadas, têm direito a receber, logo que possível, assistência nos termos do artigo 9.º

#### Artigo 12.º

### **Indemnização suplementar**

1. O presente regulamento aplica-se sem prejuízo dos direitos dos passageiros a uma indemnização suplementar. A indemnização concedida ao abrigo do presente regulamento pode ser deduzida dessa indemnização.
2. Sem prejuízo dos princípios e normas relevantes do direito, incluindo a jurisprudência, o n.º 1 não se aplica aos passageiros que voluntariamente tenham aceite ceder a sua reserva nos termos do n.º 1 do artigo 4.º

#### Artigo 13.º

### **Direito de recurso**

Se a transportadora aérea operadora tiver pago uma indemnização ou tiver cumprido outras obrigações que por força do presente regulamento lhe incumbam, nenhuma disposição do presente regulamento pode ser interpretada como limitando o seu direito de exigir indemnização, incluindo a terceiros, nos termos do direito aplicável. Em especial, o presente regulamento em nada limita o direito de uma transportadora aérea operante de pedir o seu ressarcimento a um operador turístico, ou qualquer outra pessoa, com quem tenha contrato. Do mesmo modo, nenhuma disposição do presente regulamento pode ser interpretada como limitando o direito de um operador turístico ou de um terceiro, que não seja um passageiro, com quem uma transportadora aérea operadora tenha um contrato, de pedir o seu ressarcimento ou uma indemnização à transportadora aérea operadora nos termos do direito relevante aplicável.

#### Artigo 14.º

### **Obrigações de informar os passageiros dos seus direitos**

1. A transportadora aérea operadora deve garantir que na zona de registo dos passageiros seja afixado, de forma claramente visível para os passageiros, o seguinte texto: «Se lhe tiver sido recusado o embarque ou se o seu voo tiver sido cancelado ou estiver atrasado pelo menos duas horas, peça no balcão de registo ou na porta de embarque o texto que indica os seus direitos, em especial no que diz respeito a indemnização e a assistência».
2. A transportadora aérea operadora que recusar o embarque ou cancelar um voo deve distribuir a cada passageiro afectado um impresso com as regras de indemnização e de assistência consonantes com o presente regulamento. Deve igualmente distribuir um impresso equivalente a cada passageiro afectado por um atraso de, pelo menos, duas horas. Os elementos de contacto com o organismo nacional designado a que se refere o artigo 16.º também devem ser facultados ao passageiro em impresso.
3. No caso das invisuais e deficientes visuais, o presente artigo deve aplicar-se utilizando os meios alternativos adequados.

#### Artigo 15.º

### **Proibição de exclusão**

1. As obrigações para com os passageiros nos termos do presente regulamento não podem ser limitadas ou excluídas, nomeadamente através de derrogação ou de cláusula limitativa do contrato de transporte.
2. Se, não obstante, essa derrogação ou cláusula limitativa for aplicada ao passageiro ou se o passageiro não tiver sido correctamente informado dos seus direitos e, por esse motivo, tiver aceite uma indemnização inferior à estabelecida no presente regulamento, o passageiro tem direito a mover um procedimento nos tribunais ou nos organismos competentes com vista a obter uma indemnização adicional.

#### Artigo 16.º

### **Infracções**

1. Cada Estado-Membro deve designar o organismo responsável pela execução do presente regulamento no que respeita aos aeroportos situados no seu território e aos voos provenientes de países terceiros com destino a esses aeroportos. Sempre que adequado, esse organismo deve tomar as medidas necessárias para garantir o respeito dos direitos dos passageiros. Os Estados-Membros devem comunicar à Comissão qual o organismo que designaram em conformidade com o presente número.

2. Sem prejuízo do disposto no artigo 12.º, cada passageiro pode apresentar uma queixa a qualquer organismo designado nos termos do n.º 1, ou a qualquer outro organismo competente designado por um Estado-Membro, sobre uma alegada infracção ao disposto no presente regulamento ocorrida em qualquer aeroporto situado no território de um Estado-Membro ou em qualquer voo de um país terceiro com destino a um aeroporto situado nesse território.

3. As sanções estabelecidas pelos Estados-Membros para as infracções ao disposto no presente regulamento devem ser efectivas, proporcionadas e dissuasivas.

#### *Artigo 17.º*

##### **Relatório**

Até 1 de Janeiro de 2007, a Comissão deve apresentar ao Parlamento Europeu e ao Conselho um relatório sobre a execução e sobre os resultados do presente regulamento, em particular quanto:

- aos seus efeitos relativamente à recusa de embarque e ao cancelamento de voos,
- ao eventual alargamento do seu âmbito de aplicação aos passageiros com um contrato com uma transportadora aérea comunitária ou que tenham uma reserva num voo

que faça parte de um circuito organizado a que seja aplicável a Directiva 90/314/CEE e que partam de um aeroporto de um país terceiro para um aeroporto situado no território de um Estado-Membro em voos não operados por transportadoras aéreas comunitárias,

- a eventual revisão dos montantes das indemnizações referidas no n.º 1 do artigo 7.º

O relatório deve, sempre que necessário, ser acompanhado de propostas legislativas.

#### *Artigo 18.º*

##### **Revogação**

É revogado o Regulamento (CEE) n.º 295/91.

#### *Artigo 19.º*

##### **Entrada em vigor**

O presente regulamento entra em vigor em 17 de Fevereiro de 2005.

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

Feito em Estrasburgo, em 11 de Fevereiro de 2004.

*Pelo Parlamento Europeu*

*O Presidente*

P. COX

*Pelo Conselho*

*O Presidente*

M. McDOWELL

---