



PARLAMENTO EUROPEU

2009 - 2014

---

*Documento de sessão*

---

**A7-0053/2012**

5.3.2012

# RELATÓRIO

sobre o funcionamento e a aplicação dos direitos adquiridos dos passageiros dos transportes aéreos  
(2011/2150(INI))

Comissão dos Transportes e do Turismo

Relator: Keith Taylor

## ÍNDICE

	<b>Página</b>
PROPOSTA DE RESOLUÇÃO DO PARLAMENTO EUROPEU .....	3
EXPOSIÇÃO DE MOTIVOS.....	14
PARECER DA COMISSÃO DO MERCADO INTERNO E DA PROTEÇÃO DOS CONSUMIDORES.....	17

## PROPOSTA DE RESOLUÇÃO DO PARLAMENTO EUROPEU

### sobre o funcionamento e a aplicação dos direitos adquiridos dos passageiros dos transportes aéreos (2011/2150(INI))

o Parlamento Europeu,

- Tendo em conta a Comunicação da Comissão sobre a aplicação do 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 (COM(2011)0174),
  - Tendo em conta o Relatório da Comissão sobre o funcionamento e os efeitos do 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 (COM(2011)0166),
  - Tendo em conta o parecer do Comité Económico e Social Europeu de 27 de outubro de 2011<sup>1</sup>,
  - Tendo em conta a sua Resolução, de 25 de outubro de 2011, sobre a mobilidade e a integração de pessoas com deficiência e a Estratégia Europeia para a Deficiência 2010-2020 e, nomeadamente os n.ºs 42, 43, 46, 82 e 97<sup>2</sup>,
  - Tendo em conta o artigo 48.º do seu Regimento,
  - Tendo em conta o relatório da Comissão dos Transportes e do Turismo e o parecer da Comissão do Mercado Interno e da Proteção dos Consumidores (A7-0053/2012),
- A. Considerando que, embora o Regulamento (CE) n.º 261/2004 e o Regulamento (CE) n.º 1107/2006 (a seguir denominados "Regulamentos") representem medidas positivas no que respeita à proteção dos direitos dos passageiros, existe a necessidade de uma certeza jurídica reforçada, maior clareza interpretativa e aplicação uniforme dos regulamentos em toda a UE;
- B. Considerando que o Regulamento (CE) n.º 261/2004 oferece aos passageiros fortes salvaguardas e tem funcionado eficazmente desde a sua introdução e que a crise das cinzas vulcânicas sublinhou a necessidade de esclarecer e reexaminar certos aspetos do Regulamento, caso tais circunstâncias extraordinárias reapareçam no futuro;
- C. Considerando que o direito mais importante do passageiro é o direito a serviços prestados conforme previsto, com base no direito fundamental à liberdade de circulação e na obrigação contratual que decorre da venda de um bilhete; que é essencial fornecer aos passageiros informação compreensível, exata e atempada, acessível a todos;

---

<sup>1</sup> JO C 24 de 28.1.2012, p. 125.

<sup>2</sup> Textos Aprovados, P7\_TA(2011)0453.

- D. Considerando que os passageiros devem dispor de sistemas de reclamação eficazes se o serviço não for prestado de forma adequada ou se quaisquer outros direitos garantidos aos passageiros forem infringidos, sobretudo dado que os passageiros já pagaram o preço do bilhete antes de o serviço ser prestado;
- E. Considerando que o enquadramento legal de proteção dos direitos dos passageiros necessita de garantir um critério mínimo de proteção ao consumidor que resista à evolução das práticas comerciais das companhias aéreas;
- F. Considerando que a evolução dos métodos de controlo de passageiros está a conduzir a uma utilização mais vasta de métodos como "scanners" de segurança e à elaboração de perfis comportamentais, o que levanta novas questões relativas à proteção dos passageiros no que diz respeito à privacidade, não-discriminação e saúde pública;
- G. Considerando que as pessoas com mobilidade reduzida e as pessoas com deficiências devem ser informadas dos seus direitos antes do início da viagem e em formatos acessíveis a todos; que os funcionários dos aeroportos e das transportadoras aéreas devem receber formação apropriada na prestação de assistência a pessoas com deficiências e com mobilidade reduzida, de modo a assegurar a igualdade de acesso e um acesso sem barreiras ao transporte aéreo, em conformidade com os requisitos do "design para todos"/design universal;

## **Quadro geral**

1. Congratula-se com o compromisso da Comissão de analisar e rever as normas vigentes relativas aos direitos dos passageiros dos transportes aéreos, a fim de melhorar a situação dos passageiros especialmente em caso de atraso considerável ou cancelamento; considera que a correta aplicação das regras existentes por parte dos Estados-Membros e das transportadoras, a implementação de vias de recurso suficientes e simples e a prestação de informação exata aos passageiros sobre os seus direitos devem constituir as pedras angulares para reconquistar a confiança dos passageiros;
2. Lamenta que os organismos responsáveis pela aplicação da legislação criados pelos Estados-Membros (OR) nem sempre garantam, em detrimento dos passageiros aéreos, que os seus direitos sejam de facto salvaguardados; exorta, por isso, os Estados-Membros a aperfeiçoarem os métodos de trabalho dos organismos responsáveis pela aplicação da legislação, sobretudo no que diz respeito ao tratamento de reclamações e à aplicação de sanções, de forma a ser possível uma aplicação dos direitos dos passageiros de acordo com o princípio da segurança jurídica;
3. Realça que os passageiros não têm apenas direitos, mas também deveres, cujo cumprimento contribui para o funcionamento seguro e eficaz dos procedimentos nos quais estão eles próprios envolvidos, bem como outros passageiros, antes e depois do voo;
4. Realça que é necessário um tratamento uniforme das reclamações nos Estados-Membros por forma a criar condições de concorrência equitativas e insta a Comissão a fomentar a interpretação e aplicação uniformes dos regulamentos e a desenvolver uma melhor cooperação entre os OR, incluindo o intercâmbio de melhores práticas e informações, e a promover uma maior cooperação das suas bases de dados;

5. Apela à Comissão para que oficialize uma rede europeia de OR, criando um mandato claro, bem como regras de trabalho internas, para aumentar a cooperação e facilitar o processo de adoção de decisões relevantes comuns;
6. Considera que existe a necessidade de uma melhor definição do papel dos OR, que estes devem ser independentes das transportadoras e dos aeroportos e não devem ter conflitos de interesses, que os OR devem agir por sua própria iniciativa e que as sanções nacionais aplicáveis às transportadoras aéreas em caso de violação das regras da UE devem ser mais eficazes; realça a importância das estatísticas fiáveis de modo a poderem fazer-se análises regulares e meticolosas sobre o impacto dos direitos dos passageiros na Europa e considera, por conseguinte, que os OR devem ser obrigados a publicar, anualmente, os pormenores das reclamações que recebem, incluindo as que respeitam a cláusulas abusivas, bem como das sanções que aplicam às transportadoras, e que as transportadoras aéreas e/ou aeroportos deviam ter de recolher informações sobre o número e a demora dos atrasos, tanto dos passageiros como da respetiva bagagem; entende que a Comissão deveria analisar e publicar estas estatísticas;
7. Encoraja a Comissão a colaborar com os Estados-Membros no sentido de identificar e superar as deficiências existentes nos organismos e procedimentos nacionais de tratamento de reclamações, e de assegurar uma coordenação adequada da legislação relativa aos direitos dos passageiros dos transportes aéreos e das medidas aguardadas por parte da UE quanto a mecanismos alternativos de resolução de litígios;
8. Considera que relatórios regulares das companhias aéreas e operadores aos OR sobre dados relevantes (relativos à aplicação do Regulamento), se publicados, aumentariam a eficiência dos OR e estimulariam a competitividade;
9. Realça o papel útil desempenhado pelo Grupo Consultivo dos Direitos dos Passageiros dos Transportes Aéreos, ao qual os interessados podem fornecer dados respeitantes à análise das normas, e realça a importância desse Grupo na promoção de debates e colaboração entre OR, associações de consumidores e transportadoras aéreas, com vista a desenvolver e a difundir boas práticas no âmbito da aplicação da legislação dos direitos dos passageiros dos transportes aéreos, incluindo a fixação de prazos razoáveis e precisos aplicáveis ao tratamento de reclamações de passageiros;
10. Realça que a informação completa relativa aos direitos dos passageiros deve ser comunicada pela transportadora e pelo operador na língua em que foi efetuada a reserva do bilhete, ao longo das etapas essenciais da viagem, a partir do momento em que o passageiro pretende reservar um bilhete, num formato acessível a todos e facilmente inteligível; recomenda que esta informação inclua informações fiáveis para o contacto do departamento de apoio ao cliente da companhia aérea em causa, assim como do organismo responsável pela aplicação da legislação do Estado-Membro; saúda a iniciativa da Comissão de criar uma página centralizada na Internet sobre os direitos dos passageiros acessível em todas as línguas oficiais da UE, incluindo formatos acessíveis a passageiros com deficiência e a pessoas com mobilidade reduzida;
11. Solicita à Comissão que continue a campanha informativa lançada em 2010 para aumentar a sensibilização dos passageiros quanto aos seus direitos e incentivar redes de consumidores a contribuírem também, em coordenação com os OR;

12. Solicita à Comissão que atualize todas as fontes (por exemplo, sítios Internet da Comissão, documentos, brochuras) onde se encontram informações sobre os direitos dos passageiros nos transportes aéreos, tendo em conta as últimas decisões do Tribunal de Justiça Europeu;
13. Realça que as transportadoras aéreas devem garantir a presença de funcionários de contacto ou de um serviço que possa assegurar funcionários desse tipo em todos os aeroportos em que operam, que possam tomar decisões imediatas em caso de perturbação, sobretudo no que respeita à assistência, ao reembolso, ao reencaminhamento e a alteração da reserva, a bagagem objeto de extravio ou atraso, e junto dos quais se possam apresentar reclamações; insta a Comissão a propor a obrigação da disponibilização num local de informação central, em particular o website, de um contacto telefónico de baixo custo e de um endereço e-mail das transportadoras aéreas, para esclarecimentos ao consumidor;
14. Considera que todas as transportadoras aéreas devem instaurar uma assistência telefónica acessível e eficaz para todos os passageiros após a reserva da viagem; essa assistência deve facultar informação e propostas alternativas em caso de perturbações, não devendo nunca ultrapassar o custo de uma chamada local;
15. Apela à Comissão para que examine as medidas que poderiam oferecer proteção a passageiros das chegadas, bem como das partidas, para assegurar que os passageiros sejam adequadamente indemnizados em caso de extravio ou um atraso inaceitável de bagagem;
16. Sublinha que mesmo passageiros cientes dos seus direitos poderão ser dissuadidos de pedir indemnizações devido aos laboriosos procedimentos de reclamação; considera que é necessário que os OR tenham os recursos necessários para manter uma presença visível nos maiores aeroportos da União para oferecer informações básicas e serviços de mediação;
17. Considera que as transportadoras aéreas devem facultar a todos os passageiros a possibilidade de apresentarem reclamações por escrito de uma forma imediata, simples, acessível e sem custos adicionais; solicita à Comissão que inclua, na sua revisão do Regulamento (CE) n.º 261/2004, o direito de qualquer passageiro poder apresentar reclamações por escrito no mesmo aeroporto ou no avião, com cópia para a transportadora aérea e para os OR, para além da possibilidade de apresentar reclamações por via eletrónica; insta a Comissão a estabelecer um formulário-tipo traduzido em todas as línguas da União, com o objetivo de reduzir a ocorrência de possíveis problemas linguísticos e unificar os procedimentos de reclamação;
18. Salaria que, de modo a fazerem valer os seus direitos e poderem apresentar reclamações, os passageiros devem poder sempre identificar o pessoal das transportadoras aéreas, os agentes de voo e os agentes de segurança, bem como o pessoal dos aeroportos;
19. Salaria que os passageiros devem ter pleno acesso a informações sobre as informações constantes dos seus registos de identificação dos passageiros (PNR) e ser informados sobre a forma como os seus registos PNR são utilizados e com quem são partilhados; considera também que, a fim de garantir o direito ao respeito da vida privada do passageiro, a transportadora apenas pode requerer dados PNR de passageiros quando tal

se afigure necessário e proporcional no quadro da reserva, sublinhando que os passageiros não podem ser privados do direito ao transporte, salvo se a proibição de embarque for requerida pela autoridade competente em casos justificados por razões de segurança pública e for explicada e confirmada por escrito ao passageiro por esta autoridade;

20. Realça que se o passageiro já tiver embarcado e, posteriormente, for convidado a sair do avião com base no seu PNR, essa evacuação deve ser efetuada pelas autoridades competentes e não pelos membros da tripulação;
21. Recorda os Estados-Membros das suas obrigações de fiscalização da situação financeira das companhias aéreas e da possibilidade de suspensão da sua licença de exploração, caso as suas finanças sejam insuficientes; insta a Comissão a assegurar que as autoridades nacionais cumpram estas obrigações e garantam que os passageiros impedidos de embarcar possam ser repatriados em caso de insolvência, falência ou retirada da licença de exploração;
22. Insta a Comissão a assegurar a aplicação efetiva da legislação existente em matéria de transparência dos preços e práticas comerciais desleais, de modo a garantir que o preço anunciado constitua um reflexo exato do preço final e que todos os custos operacionais não opcionais e todos os encargos de natureza administrativa e de meio de pagamento se encontrem incluídos nas tarifas e devidamente indicados/distribuídos, acompanhados da informação necessária; apela para que as transportadoras aéreas, nos diferentes modos de pagamento, nomeadamente na utilização do cartão de crédito, cobrem apenas o custo real da utilização do mesmo, tal como disposto na Diretiva 2011/83/UE relativa aos direitos dos consumidores;
23. Salienta a proliferação generalizada de cláusulas contratuais abusivas nos contratos de transporte aéreo e um aumento da jurisprudência nacional que proíbe certas cláusulas frequentemente utilizadas pelas transportadoras aéreas; insta, por conseguinte, a Comissão a tratar esta questão através da publicação de uma lista negra de cláusulas abusivas específicas no setor dos transportes aéreos; salienta a necessidade de adotar medidas para proteger os passageiros contra outros termos contratuais abusivos aplicados pelas companhias, como sejam questões contratuais relacionadas com a bagagem extraviada/atrasada/danificada, a transmissibilidade dos bilhetes, as circunstâncias de força maior, a alteração unilateral dos horários dos voos, a proibição, numa viagem de ida e volta, de o passageiro utilizar a parte do bilhete correspondente ao trajeto de volta se não tiver realizado o trajeto de ida, a menos que se baseie em critérios de "não comparência" muito restritos e objetivos;
24. Realça que a discriminação dos passageiros em matéria de preço com base no seu país de residência deve ser investigada de forma mais circunstanciada e, caso a mesma se verifique, deve ser eliminada;
25. Insta a Comissão a propor medidas que permitam aos passageiros, de forma simples e sem encargos, corrigir pequenos erros de reserva ou cancelar uma reserva em linha durante um período de duas horas a seguir à reserva inicial;
26. Solicita à Comissão que proponha medidas que permitam harmonizar a prática comercial relativa à bagagem de mão com o intuito de proteger os passageiros de restrições

excessivas, para além de lhes permitir trazer para bordo uma quantidade razoável de bagagem de mão, incluindo as compras efetuadas nas lojas dos aeroportos;

27. Releva o direito dos passageiros a um acesso fácil a informação exata e objetiva quanto ao impacto ambiental e à eficiência energética da sua viagem, que deve ser claramente visível, quer nos sítios web das transportadoras aéreas, quer nos próprios bilhetes; insta a Comissão e as transportadoras aéreas a apoiarem os trabalhos em curso neste sentido, tendo em conta um custo razoável das medidas aplicadas;
28. Sublinha que todos os passageiros, incluindo crianças de idade inferior a 2 anos, devem ser transportados em segurança; exorta as transportadoras a assegurar que os passageiros com crianças possam embarcar facilmente com carrinhos de bebé em reconhecimento do facto de estas crianças que viajam com adultos poderem ser equiparadas a pessoas com mobilidade reduzida; exorta as transportadoras a oferecerem tarifas reduzidas para crianças, incluindo as crianças com idade superior a dois anos, na medida em que se trata de uma prática já seguida noutros modos de transporte; solicita à Comissão que garanta o direito de embarque preferencial aos passageiros acompanhados por crianças, bem como a possibilidade de poderem utilizar os carrinhos de bebé até à porta do avião e recebê-las à saída do mesmo;
29. Considera que cumpre analisar a incapacidade generalizada das transportadoras de passageiros que servem os aeroportos no que diz respeito à obrigação que lhes incumbe de disponibilizar cadeiras para crianças, restringindo, assim, as opções de transporte dos pais;
30. Apela à Comissão para que examine as questões de proteção de passageiros relacionadas com os novos métodos de controlo, como "scanners" de segurança, revistas e elaboração de perfis de passageiros; considera que as disposições e os organismos de execução existentes de direitos dos passageiros poderiam desempenhar um papel na correção de problemas que possam surgir;
31. Apela a que se assegure a devida coerência entre a legislação em matéria de direitos dos passageiros dos transportes aéreos e as esperadas medidas da UE em matéria de recurso coletivo, por forma a garantir de maneira eficiente os direitos dos passageiros e a processar as companhias que sistematicamente ignoram esses direitos;
32. Propõe a instituição de um Prémio Europeu para atribuir anualmente à transportadora aérea mais amiga do consumidor;
33. Sugere que se poderiam realizar mais estudos sobre a possibilidade e exequibilidade da criação de um instrumento legislativo único que inclua todas as disposições e princípios em matéria de direitos dos consumidores na aviação civil, a fim de reduzir a fragmentação e sanar as incoerências existentes entre os diferentes domínios abrangidos pelos direitos dos passageiros;
34. Valoriza a diversidade dos direitos dos passageiros em função dos diferentes modos de transporte, quer seja por mar, por terra ou por ar; considera, contudo, que é necessário adotar uma abordagem holística que integre num quadro legislativo abrangente e consolidado todos os direitos dos passageiros, nomeadamente o direito a indemnização, reembolso e informação;



***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***

35. Insta a Comissão a, numa próxima revisão do Regulamento, adotar uma clarificação do conceito de "circunstâncias extraordinárias" e da definição de "cancelamento", bem como das normas aplicáveis à prestação de assistência e do direito a vias de recurso e a indemnização; entende que, numa revisão deste tipo, importa tomar nota do nível de proteção dos passageiros consagrado pelos acórdãos do TJE, bem como a interpretação do Tribunal de "circunstâncias extraordinárias"; considera que estas medidas são importantes em virtude da atual margem de manobra que existe para o desafio das regras de indemnização, a variação na execução nacional e acontecimentos imprevistos como a crise das cinzas vulcânicas;
36. Insta a Comissão a criar um sistema único, completo e pormenorizado de avaliação do valor das provas apresentadas pelas companhias aéreas para demonstrarem a existência de "circunstâncias extraordinárias";
37. Exorta a Comissão a clarificar que, em caso de atraso ou cancelamento de um voo em regime de rotação devido a uma circunstância extraordinária, a transportadora aérea pode também invocar essa circunstância extraordinária em relação ao primeiro voo subsequente da mesma rotação;
38. Considera existir uma forte necessidade de regras claras quanto ao conteúdo, acessibilidade, momento e exatidão da informação comunicada aos passageiros dos transportes aéreos, que deve incluir o motivo de qualquer atraso ou cancelamento, a duração prevista das perturbações, as consequências em caso de "overbooking", bem como as opções de viagem alternativas disponíveis para os passageiros;
39. Realça que a próxima revisão do regulamento deve igualmente determinar qual o organismo responsável por informar em tempo útil um passageiro de uma viagem organizada sobre quaisquer alterações no serviço, dado que, neste caso, existe um contrato entre o passageiro e uma agência de viagens e não diretamente com uma transportadora aérea;
40. Salaria que a tripla escolha do passageiro entre reembolso, reencaminhamento e alteração da reserva em caso de perturbação da viagem constitui um direito fundamental e que esta escolha deve ser oferecida de imediato a todos os passageiros impedidos de embarcar;
41. Insta a Comissão a apoiar medidas que assegurem uma melhor e mais eficaz utilização dos meios de transporte alternativos, em particular em caso de circunstâncias extraordinárias;
42. Considera que os passageiros cuja bagagem foi objeto de extravio ou atraso devem ser informados dos seus direitos ao abrigo da Convenção de Montreal e do Regulamento (CE) n.º 889/2002, entendendo que é necessária uma ação legislativa ou campanha de consciencialização a nível europeu com o objetivo de aumentar a sensibilização pública para os direitos dos passageiros e para os procedimentos de reclamação relacionados com bagagem que foi objeto de extravio ou atraso; considera que, caso o atraso de uma bagagem exceda seis horas, deve ser oferecida ao passageiro uma indemnização

proporcional às necessidades do mesmo, de forma a que o passageiro possa dispor dos artigos de que necessita enquanto aguarda a chegada da sua bagagem; salienta que a qualidade geral e o desempenho dos serviços de assistência a bagagens devem ser tidos em conta no contexto da revisão da Diretiva 96/67/CE relativa à assistência em escala;

43. Considera que, em caso de perda, atraso ou deterioração da bagagem, as companhias aéreas devem, em primeira instância, indemnizar os passageiros com quem têm um contrato, mas que, em segunda instância, as companhias aéreas devem ter direito de recurso em relação aos aeroportos ou aos prestadores de serviços por problemas sofridos pelos passageiros pelos quais não são responsáveis;
44. Insta a Comissão a propor um prazo máximo de dois meses para o setor e para os OR para o tratamento das reclamações dos passageiros; considera que um aviso de receção da reclamação deve ser enviado aos passageiros no espaço de 48 horas; considera que os passageiros que façam a sua reserva por meios eletrónicos, como a Internet, deveriam também ter direito a entrar em contacto com a companhia aérea gratuitamente pelos mesmos meios, através de um endereço claramente designado para o efeito, de modo a que o cliente pudesse rápida e facilmente entrar em contacto com o pessoal relevante da companhia aérea para resolver quaisquer problemas; considera igualmente que deve ser ativada uma linha telefónica e um serviço na Internet que permitam aos passageiros obter informações sobre o andamento das suas reclamações;
45. Considera que, para assegurar uma responsabilização completa em relação aos passageiros, convém explorar e estabelecer uma cooperação e coordenação reforçadas entre os diferentes atores, tais como as transportadoras, os aeroportos e os prestadores de serviços conexos, nomeadamente em caso de "circunstâncias excecionais";
46. Apela a que os custos financeiros adicionais suportados pelas transportadoras aéreas ao abrigo do regulamento não pesem sobre os passageiros sob a forma de bilhetes de avião mais caros;
47. Observa que os acórdãos recentes do Tribunal de Justiça da União Europeia sobre o direito dos passageiros a uma indemnização em caso de atraso confirmam a necessidade de adoção de medidas que assegurem um tratamento adequado e uma indemnização apropriada em caso de longos atrasos independentemente da causa de tais atrasos, a fim de ter em devida consideração os prejuízos sofridos; conseqüentemente, insta a Comissão a propor medidas para o efeito sem que tal implique a perda do direito a serem transferidos para o próximo voo disponível;
48. Realça que tratar de igual modo o atraso prolongado e o cancelamento de voo incentiva as transportadoras aéreas a cancelar um voo com atraso que ainda poderia, eventualmente, realizar-se;
49. Considera que, sem prejuízo das obrigações das transportadoras aéreas nos termos do Regulamento (CE) n.º 261/2004, e para garantir os direitos dos passageiros, o regulamento deve deixar claro se e quando é permitido aos passageiros encarregarem-se eles próprios de comprar bebidas, de reservar quartos de hotel ou de encontrar voos alternativos, pedindo, posteriormente, o reembolso de despesas razoáveis à transportadora aérea; simultaneamente, o regulamento deveria incluir mecanismos de proteção contra abuso por parte dos passageiros;

***Regulamento (CE) n.º 1107/2006 relativo aos direitos das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida no transporte aéreo***

50. Salienta que as pessoas com mobilidade reduzida e os passageiros com deficiência devem usufruir de iguais oportunidades para viajar e devem ter acesso irrestrito aos serviços;
51. Destaca a necessidade de garantir proteção especial aos grupos de consumidores vulneráveis, especialmente às pessoas com mobilidade reduzida e às pessoas com deficiência; assinala que esses grupos vulneráveis carecem de garantias adicionais no exercício dos seus direitos de passageiros e apela à Comissão, aos Estados-Membros e às transportadoras aéreas para que garantam o respeito por esses direitos;
52. Insta a Comissão e os Estados-Membros a facilitarem o acesso sem barreiras a todos os serviços de transporte aéreo às pessoas com mobilidade reduzida e às pessoas com deficiência; salienta que, neste contexto, o direito de utilizar equipamentos para mobilidade, bem como de ser acompanhado por um cão-guia ou de assistência reconhecido deve ser facilitado; exorta a Comissão a propor legislação que inclua a acessibilidade física aos aeroportos, de modo a assegurar que as barreiras de infraestruturas não impedem as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida de beneficiar de igualdade de oportunidades de viajar;
53. Insta a Comissão a elaborar diretrizes para a interpretação do Regulamento (CE) n.º 1107/2006, nomeadamente no que respeita às disposições sobre segurança e acompanhantes;
54. Incentiva a Comissão a implementar um plano de ação à escala da UE que abranja todas as medidas a adotar pelas autoridades nacionais e exorta a Comissão a cooperar com os OR e as organizações representativas relevantes, de forma a melhorar a aplicação do regulamento;
55. Perfilha a opinião da Comissão de que a atual definição de pessoas com mobilidade restrita não deve ser restringida;
56. Salienta que os formatos da informação e o processo de efetuar reservas, bem como os procedimentos de reclamação, devem ser totalmente acessíveis, que as pessoas com mobilidade reduzida e as pessoas com deficiência devem poder comunicar as suas necessidades de assistência no momento em que reservam o seu bilhete e que uma confirmação da notificação de assistência deve ser facultada ao passageiro; sublinha a necessidade de considerar um bebé ou uma criança pequena uma pessoa com mobilidade reduzida devido à sua idade;
57. Salienta que, embora a segurança durante o voo constitua um interesse público importante, uma companhia não pode recusar o embarque a pessoas com mobilidade reduzida ou a pessoas com deficiência argumentando que as mesmas não se encontram acompanhadas; salienta que a companhia não pode exigir a presença sistemática de um acompanhante;
58. Salienta que a formação das tripulações e de outros funcionários das transportadoras aéreas, aeroportos e OR tem um papel fundamental e deve abarcar, de forma apropriada,

as diferentes necessidades individuais das pessoas com mobilidade reduzida e das pessoas com deficiência nomeadamente ao embarque, desembarque e manuseamento de equipamentos auxiliares; salienta que a formação deve ser facultada em colaboração com as organizações representativas das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida;

59. Insta a Comissão a apresentar uma proposta assegurando que as pessoas com mobilidade reduzida e as pessoas com deficiência tenham o direito de utilizar aparelhos respiratórios homologados em termos de segurança em aviões em qualquer momento, gratuitamente; considera que deve ser elaborada uma lista do equipamento de oxigénio medicinal aprovado em colaboração com o setor e as organizações representativas das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida, tendo em conta os requisitos de segurança;
60. Considera necessário estabelecer padrões mínimos para o equipamento de assistência às pessoas com mobilidade reduzida e sua utilização em todos os aeroportos da UE, a fim de assegurar uma abordagem harmonizada da assistência em escala e uma prestação de serviços de elevada qualidade aos passageiros com mobilidade reduzida na Europa;
61. Considera necessário estabelecer normas mínimas para facultar informação em formatos acessíveis para pessoas com mobilidade reduzida e pessoas com deficiências em todos os aeroportos da UE, em particular relativamente a situações de emergência; insta a Comissão a considerar as novas tecnologias agora disponíveis, como os serviços de linguagem gestual com base em vídeos, bem como os serviços consistindo em texto;
62. Insta a que se ponha um fim às práticas abusivas e discriminatórias utilizadas por algumas transportadoras aéreas, que exigem que os passageiros com mobilidade reduzida assinem, antes de embarcarem, uma declaração que exime a transportadora de quaisquer responsabilidades ou prejuízos causados ao seu equipamento para mobilidade;
63. Apela à Comissão para fazer esforços no sentido de uma possível modificação da Convenção de Montreal, de modo a assegurar que o equipamento para mobilidade utilizado por pessoas com mobilidade reduzida seja indemnizado na totalidade, pois esse equipamento é importante para a sua integridade, dignidade e independência, não sendo, portanto, de forma alguma, comparável com bagagem, e que o passageiro deve ter o direito, sempre que possível, de utilizar a sua própria cadeira de rodas até à entrada do avião e recebê-la de volta à saída do avião no momento da chegada; entretanto, insiste em que as pessoas com mobilidade reduzida sejam informadas do seu direito de reclamar uma indemnização por danos causados ao seu equipamento necessário à mobilidade e do seu direito de elaborar uma declaração especial de interesse de acordo com a Convenção de Montreal;
64. Insiste que uma companhia aérea com "serviço completo" que ofereça refeições a bordo aos passageiros não pode discriminar passageiros que requeiram refeições especiais, devido a problemas médicos existentes (por ex. celíacos ou diabéticos), e que tais refeições especiais deverão ser oferecidas sem qualquer custo adicional ao passageiro, em qualquer caso de viagem;

o  
o o

65. Encarrega o seu Presidente de transmitir a presente resolução ao Conselho e à Comissão.

## EXPOSIÇÃO DE MOTIVOS

Este relatório procura atender à recente Comunicação da Comissão relativa à aplicação do 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 (COM(2011)0174) e ao Relatório da Comissão sobre o funcionamento e efeitos do 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 (COM(2011)0166).

Além disso, este projeto de relatório procura igualmente abarcar o contexto alargado dos direitos dos passageiros dos transportes aéreos a nível europeu, visto que os direitos dos passageiros são abordados em diversas leis da UE.

Este projeto de relatório identifica a necessidade de uma certeza jurídica reforçada, maior clareza interpretativa e aplicação uniforme dos regulamentos em toda a UE. A incorporação dos acórdãos do Tribunal de Justiça Europeu na próxima revisão do Regulamento n.º 261/2004 é também necessária. Por fim, desejamos aumentar a responsabilização e a transparência, clarificar e reforçar os direitos existentes e assegurar que sejam claramente comunicados aos consumidores.

Este relatório é oportuno dado que a Comissão tenciona proceder à revisão do Regulamento n.º 261/2004 no próximo ano. Esperamos igualmente que dê um contributo para futuras revisões de outra legislação, como a Diretiva "Viagens Organizadas" e o pacote de medidas para os aeroportos, entre outras. Seguidamente, salientamos os pontos fundamentais deste projeto de relatório.

### Quadro geral

O conhecimento dos seus direitos é essencial para assegurar que os passageiros os podem exercer. Por esse motivo, a informação relativa aos direitos dos passageiros deve ser comunicada de forma simples, apropriada e compreensível, ao longo das etapas essenciais da viagem, a partir do momento em que o passageiro pretende reservar um bilhete.

Para ajudar a garantir que os direitos dos passageiros são respeitados, propomos a presença de funcionários de contacto nos aeroportos que possam tomar decisões imediatas relativas à prestação de assistência, reembolso, reencaminhamento e outras questões decorrentes da perturbação dos voos.

A existência de organismos responsáveis pela aplicação da legislação (OR) eficientes, transparentes e independentes, para lidarem com as reclamações dos passageiros, ajudarem a resolver litígios entre os passageiros e as transportadoras aéreas e, em última instância, imporem sanções, se necessário, é fundamental. Propomos a oficialização de uma rede europeia de OR, coordenada pela Comissão, e que os OR publiquem informação sobre as reclamações que recebem.

Outros pontos deste projeto de relatório incluem a necessidade de os passageiros estarem

totalmente cobertos em caso de falência ou insolvência da companhia aérea e da aplicação efetiva da legislação existente relativa à transparência dos preços, de modo que o preço anunciado nos sítios web da companhia aérea constitua um reflexo justo do preço final. Os passageiros devem também ter o direito a conhecer as informações que as transportadoras aéreas sobre eles dispõem no quadro dos Registos de Identificação dos Passageiros, direito que deve ser consagrado na legislação.

Consideramos igualmente que os passageiros devem gozar do direito de alterar os pormenores do seu bilhete em caso de engano sem terem de pagar uma taxa para o efeito (atualmente, as companhias aéreas podem cobrar montantes exorbitantes nestes casos). Este exemplo realça a proliferação generalizada de cláusulas abusivas nos contratos das transportadoras aéreas, questão que necessita de ser solucionada.

Um dos direitos mais fundamentais dos passageiros é o direito a uma viagem segura. Consideramos, pois, essencial que todos os passageiros, incluindo as crianças de idade inferior a 2 anos, tenham uma cadeira de segurança no avião. Finalmente, os passageiros devem ter direito à informação sobre o impacto ambiental do seu meio de deslocação. Assim, instamos a Comissão e as companhias aéreas a apoiar os trabalhos em curso que permitirão comparações objetivas e exatas entre a pegada ambiental dos diferentes voos, bem como entre o transporte aéreo e outros meios de transporte.

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

A clareza interpretativa é fundamental e por esse motivo instamos a Comissão a incorporar, na próxima revisão do Regulamento n.º 261/2004, as interpretações do Tribunal de Justiça Europeu de diversos termos e definições, incluindo o conceito de "circunstâncias extraordinárias" e as regras de indemnização.

Em caso de perturbação da viagem, os passageiros devem ser informados, atempadamente, quanto às razões do atraso ou cancelamento, duração prevista do atraso e opções de viagem alternativas, incluindo outros meios de transporte, quando aplicável. A tripla escolha do passageiro entre reembolso, reencaminhamento e alteração da reserva, como um direito fundamental, deve ser igualmente realçada.

Além disso, os passageiros com bagagem extraviada ou atrasada devem ter direitos equivalentes aos dos passageiros que sofreram eles próprios atrasos. Para permitir às companhias aéreas o apoio aos grupos de passageiros mais vulneráveis e reduzir o número de passageiros que se deslocam aos aeroportos em busca de assistência, os passageiros devem eles próprios comprar bebidas, reservar quartos de hotel ou encontrar voos alternativos, pedindo, posteriormente, o reembolso de despesas razoáveis à transportadora aérea.

Por fim, os níveis, critérios e mecanismos de indemnização devem ser revistos pela Comissão, desde que os níveis atuais não sejam reduzidos.

Regulamento (CE) n.º 1107/2006 relativo aos direitos das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida no transporte aéreo

O acesso sem barreiras e a igualdade de oportunidades de viajar para pessoas com mobilidade reduzida e pessoas com deficiência constituem um direito fundamental. A ausência de formação dos funcionários e a infraestrutura física dos aeroportos e dos aviões constituem obstáculos que necessitam de ser solucionados com urgência. É igualmente importante que as pessoas com mobilidade reduzida e as pessoas com deficiência possam ser acompanhadas, a bordo dos aviões, por cães-guia ou de assistência reconhecidos, se necessário, e que lhes seja também garantido, gratuitamente, o acesso a oxigénio para fins medicinais.

Qualquer dano provocado ao equipamento para mobilidade utilizado por pessoas com mobilidade reduzida deve ser indemnizado na totalidade pois esse equipamento é importante para a integridade, a dignidade e a independência da pessoa. Finalmente, as pessoas com mobilidade reduzida e as pessoas com deficiência devem ter pleno acesso à informação e em formatos correspondentes às suas necessidades.



12.1.2012

## **PARECER DA COMISSÃO DO MERCADO INTERNO E DA PROTEÇÃO DOS CONSUMIDORES**

da Comissão dos Transportes e do Turismo

sobre o funcionamento e a aplicação dos direitos adquiridos dos passageiros dos transportes aéreos  
(2011/2150(INI))

Relatora de parecer: Antonyia Parvanova

### **SUGESTÕES**

A Comissão do Mercado Interno e da Proteção dos Consumidores insta a Comissão dos Transportes e do Turismo, competente quanto à matéria de fundo, a incorporar as seguintes sugestões na proposta de resolução que aprovar:

1. Congratula-se com o compromisso da Comissão de analisar e rever os regulamentos vigentes relativos aos direitos dos passageiros dos transportes aéreos a fim de melhorar a situação dos passageiros especialmente nos casos de atraso considerável ou cancelamento; considera que a correta aplicação das regras existentes por parte dos Estados-Membros e das transportadoras, a implementação de vias de recurso suficientes e simples e a prestação de informação exata aos passageiros sobre os seus direitos devem constituir as pedras angulares para reconquistar a confiança dos passageiros;
2. Sublinha a importância de uma aplicação uniforme, em todos os Estados-Membros, do Regulamento (CE) n.º 261/2004 e do Regulamento (CE) n.º 1107/2006 relativos aos direitos dos passageiros dos transportes aéreos, incluindo sanções eficazes, dissuasoras e proporcionadas, por forma a criar condições equitativas de concorrência e fortes incentivos económicos para que as transportadoras aéreas e os demais agentes envolvidos cumpram as disposições em vigor;
3. Realça a importância de colmatar as lacunas existentes na aplicação e controlo da observância do Regulamento (CE) n.º 261/2004 e do Regulamento (CE) n.º 1107/2006 relativos aos direitos dos passageiros dos transportes aéreos, lacunas que contribuem para incertezas jurídicas e representam obstáculos a uma eficiente proteção dos consumidores;
4. Observa que as medidas de execução raramente são concretizadas e variam muito consoante os Estados-Membros; por essa razão, exorta a Comissão a trabalhar em cooperação com as autoridades competentes e os organismos nacionais de execução (a

seguir designados "ONE") e a explorar a possibilidade de criar uma unidade segundo o modelo do Solvit e/ou uma unidade central da UE, a fim de promover uma aplicação uniforme e célere dos direitos dos passageiros dos transportes aéreos, bem como de aplicar sanções e supervisionar as infrações e os Estados-Membros que não implementem esta legislação;

5. Tendo em conta que a falta de informação aos passageiros constitui um importante obstáculo à aplicação eficaz do Regulamento (CE) n.º 261/2004 e do Regulamento (CE) n.º 1107/2006; exorta a Comissão a clarificar a obrigação de informar os passageiros consagrada nos dois regulamentos, a fim de assegurar que todos os passageiros, em particular os que se encontrem em condições mais vulneráveis, recebam informação clara, precisa e atempada sobre os seus direitos e os procedimentos a seguir para obter ajuda em caso de atraso considerável e/ou cancelamento, incluindo o direito de opção entre o reembolso do preço do bilhete, o reencaminhamento e a alteração da reserva, bem como os procedimentos e os pontos de contacto em caso de insatisfação ou pedido de indemnização; esta informação deve ser prestada de forma clara e acessível para o consumidor em todas as fases importantes da viagem, nomeadamente o momento da reserva, do registo de embarque e do embarque, e deve ser impressa nos bilhetes;
6. Observa que a eventual revisão do Regulamento (CE) n.º 261/2004 e do Regulamento (CE) n.º 1107/2006 será um processo moroso; solicita, por isso, à Comissão que pondere a possibilidade de introduzir medidas provisórias complementares tendentes a melhorar a aplicação e execução desses regulamentos; essas medidas poderão incluir a atualização e publicação no sítio Web dos documentos informativos relativos aos direitos dos passageiros dos transportes aéreos, bem como o fomento de discussões e da colaboração entre Estados-Membros, ONE, organizações de consumidores e transportadoras aéreas com vista à disseminação das melhores práticas e ao estabelecimento de um acordo sobre as partes controversas da legislação;
7. Exorta a Comissão a organizar campanhas de informação e a criar uma plataforma de informação multilingue em que os passageiros aéreos possam ter acesso a informação sobre os direitos e os procedimentos, incluindo formulários oficiais para apresentação de queixa e pontos de contacto, sublinhando que os esforços de divulgação dos direitos dos passageiros poderão ser alargados e partilhados com outros intervenientes na cadeia através da cooperação entre autoridades nacionais, organizações de consumidores, ONE, aeroportos, transportadoras aéreas, agentes de viagens e operadores turísticos;
8. Realça que as transportadoras aéreas devem garantir a presença de pelo menos um representante e/ou um balcão de reclamações em todos os aeroportos em que operam, que possam tomar decisões imediatas em caso de perturbação, sobretudo no que respeita à assistência, ao reembolso, ao reencaminhamento e à alteração da reserva;
9. Salaria a necessidade de uma revisão dos Regulamentos, incluindo nela, após uma avaliação das eventuais consequências e benefícios para os passageiros, a jurisprudência recente<sup>1</sup> de modo a esclarecer os direitos dos passageiros dos transportes aéreos e a reforçar as medidas de controlo da sua observância;

---

<sup>1</sup> v. nomeadamente os processos apensos C-402/07 e C-432/07 Sturgeon

10. Considera que deve ser dada uma definição clara para os termos mais frequentes que servem para estabelecer a responsabilidade da transportadora e/ou os direitos pertinentes que cabem aos passageiros, nomeadamente os termos "voo", "reencaminhamento", "ligação", "desvio", "cancelamento", "atraso considerável", "horário", "destino final", "assistência" e "direito de recurso"; salienta a necessidade de uma definição clara e as orientações da Comissão em relação às situações abrangidas pelo termo "circunstâncias extraordinárias", que devem ser devidamente especificados em qualquer alteração futura do Regulamento (CE) n.º 261/2004, para evitar interpretações injustificadas das circunstâncias que estão na origem dos cancelamentos ou atrasos; convida a Comissão a reavaliar a responsabilidade ilimitada das transportadoras aéreas no que respeita ao direito a assistência em circunstâncias extraordinárias que escapam ao seu controlo;
11. Exorta a Comissão a determinar claramente que em caso de atraso ou cancelamento de um voo em regime de rotação devido a uma circunstância extraordinária, a transportadora aérea pode também invocar essa circunstância extraordinária para o primeiro voo subsequente da mesma rotação;
12. Destaca o direito dos passageiros de acederem com facilidade a informação precisa e objetiva que descreva em pormenor o impacto ambiental e a eficiência energética da sua viagem, informação essa que deverá figurar em local bem visível nos sítios Web das transportadoras aéreas, bem como nos próprios bilhetes; exorta a Comissão e as transportadoras aéreas a apoiar o trabalho em curso nesse sentido;
13. Valoriza a diversidade dos direitos dos passageiros em função dos diferentes modos de transporte, como por ferrovia, por ar, por mar e vias internas navegáveis, entre outros; considera, contudo, que é necessário adotar uma abordagem holística que integre num quadro legislativo abrangente e consolidado todos os direitos dos passageiros, nomeadamente o direito a indemnização, reembolso, informação, entre outros;
14. Observa que os acórdãos recentes do Tribunal de Justiça da União Europeia sobre o direito dos passageiros a uma indemnização em caso de atraso confirmam a necessidade de adoção de medidas que assegurem um tratamento adequado e uma indemnização apropriada em caso de longos atrasos independentemente da causa de tais atrasos, a fim de ter em devida consideração os prejuízos sofridos; conseqüentemente, insta a Comissão a propor medidas para o efeito sem que tal implique a perda do direito a serem transferidos para o próximo voo disponível;
15. Sugere que se poderiam realizar mais estudos sobre a oportunidade e exequibilidade da criação de um instrumento legislativo único que inclua todas as disposições e princípios em matéria de direitos dos consumidores na aviação civil, a fim de reduzir a fragmentação e sanar as incoerências existentes entre os diferentes domínios abrangidos pelos direitos dos passageiros;
16. Observa que as práticas comerciais atuais (como a cobrança de taxas de registo de embarque, taxas de embarque prioritário, taxas excessivas de pagamento com cartão de crédito, especialmente aquando da aquisição de mais de um bilhete, taxas de bagagem, taxas para o cumprimento da legislação da UE ou a retenção do dobro do valor do bilhete na conta bancária do passageiro durante um período determinado) originam diferenças substanciais entre o preço anunciado e o preço final, induzindo assim em erro os consumidores em relação à compreensão dos elementos que conduzem ao preço final dos

bilhetes, e releva, por isso, a necessidade de assegurar a transparência dos preços, à semelhança das disposições sobre os serviços de transporte de passageiros na diretiva relativa aos direitos dos consumidores, recentemente aprovada, a qual estipula que antes de um consumidor ficar vinculado por um contrato ou uma oferta, o profissional deve informá-lo sobre o preço total incluindo as taxas aplicáveis; insiste em que o preço anunciado reflita corretamente o preço final; exorta a Comissão a um controlo reforçado das tarifas publicitadas e das tarifas finais, nomeadamente nos sítios Internet das companhias aéreas;

17. Salienta a proliferação generalizada de cláusulas contratuais abusivas nos contratos de transporte aéreo e um aumento da jurisprudência nacional que proíbe certas cláusulas frequentemente utilizadas pelas transportadoras aéreas; insta, por conseguinte, a Comissão a tratar esta questão através da publicação de uma lista negra de cláusulas abusivas específicas no setor dos transportes aéreos; salienta a necessidade de adotar medidas para proteger os passageiros contra outros termos contratuais abusivos aplicados pelas companhias, como sejam questões contratuais relacionadas com a bagagem extraviada/atrasada/danificada, a transmissibilidade dos bilhetes, as circunstâncias de força maior, a alteração unilateral dos horários dos voos, a proibição, numa viagem de ida e volta, de o passageiro utilizar a parte do bilhete correspondente ao trajeto de volta se não tiver realizado o trajeto de ida, a menos que se baseie em critérios de "não comparência" muito restritos e objetivos; entende que devem também ser adotadas medidas para proteger os passageiros contra políticas relacionadas com as diferentes restrições em matéria de bagagem de mão e de compras no aeroporto relativamente às quais os passageiros não deveriam pagar taxas adicionais; importa assegurar que todos os passageiros beneficiem de restrições uniformes em matéria de dimensão e peso da bagagem de mão;
18. Realça a necessidade de assegurar coerência entre as diferentes legislações em matéria de direitos dos passageiros dos transportes aéreos e mais especificamente entre a proteção jurídica dos consumidores de viagens organizadas e a falta de uma proteção similar dos passageiros munidos de bilhete exclusivamente para o voo, seguindo assim as tendências do mercado das viagens, em que são os próprios consumidores a organizar as suas viagens, e evitando qualquer discriminação dos passageiros com base no tipo de compra de bilhete ou a concorrência desleal entre os diferentes prestadores de serviços (transportadoras aéreas, agências de viagens ou operadores turísticos); em particular, exorta a Comissão a propor medidas vinculativas, incluindo a obrigação de as transportadoras preverem garantias finais para cobrir as responsabilidades das transportadoras em relação aos passageiros que garantam que os passageiros apenas munidos com o bilhete para o voo estejam também devidamente protegidos em caso de insolvência ou falência da transportadora aérea ou retirada da licença de exploração, tal como sucede com os consumidores de viagens organizadas;
19. Insta a Comissão a elaborar diretrizes para a interpretação do Regulamento (CE) n.º 1107/2006 relativo aos direitos dos passageiros dos transportes aéreos com mobilidade reduzida, nomeadamente no que respeita às disposições sobre segurança e acompanhantes;
20. Partilha do ponto de vista da Comissão de que a atual definição de "pessoa com mobilidade reduzida" ou "pessoa com deficiência" não deve ser restringida, na medida em que tal comprometerá o objetivo da atual definição de proporcionar ampla assistência aos

grupos pertinentes que requerem uma assistência especial; sugere que se pondere a possibilidade de incluir nessa definição as pessoas idosas que não têm mobilidade reduzida, as grávidas e as crianças não acompanhadas, desde que a sua idade circunscreva a sua capacidade para utilizar transportes públicos de forma autónoma, eventualmente sob o termo "passageiros com necessidades especiais";

21. Salienta que os passageiros com mobilidade reduzida ou com deficiência devem usufruir de iguais oportunidades para viajar e devem ter acesso irrestrito aos serviços;
22. Destaca a necessidade de garantir proteção especial aos grupos de consumidores vulneráveis, especialmente às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida; assinala que esses grupos vulneráveis carecem de garantias adicionais no exercício dos seus direitos de passageiros e apela à Comissão, aos Estados-Membros e às transportadoras aéreas para que garantam o respeito por esses direitos;
23. Convida a Comissão a introduzir medidas vinculativas para que as transportadoras aéreas e os aeroportos harmonizem as suas políticas, especialmente no que respeita aos procedimentos de reserva, aos procedimentos para solicitar assistência e às políticas de controlo da segurança, e para que prestem melhor informação sobre estas questões desde o momento em que é feita a reserva até ao momento em que os passageiros com mobilidade reduzida (a seguir designados "PMR"), e eventualmente os passageiros com necessidades especiais, abandonam o aeroporto no seu ponto de destino, por forma a garantir iguais oportunidades de viajar e a sua não discriminação e a permitir que os PMR saibam o que podem esperar das diferentes transportadoras aéreas e nos diferentes aeroportos;
24. Realça o facto de a formação do pessoal das transportadoras aéreas e dos aeroportos desempenhar um papel fundamental para garantir a implementação eficaz de todas as disposições do Regulamento (CE) n.º 1107/2006 e constituir o meio mais rentável para assegurar a não-discriminação; salienta, portanto, que deve ser proporcionada formação adequada ao pessoal que presta serviço nos aeroportos e a bordo dos aviões, em estreita cooperação com as organizações representativas das pessoas com mobilidade reduzida;
25. Destaca a necessidade de assegurar que o equipamento de mobilidade não seja considerado e/ou tratado como bagagem normal, mas sim como uma ferramenta indispensável e insubstituível para garantir a autonomia do passageiro; salienta, por isso, que o equipamento de mobilidade deve ser tratado com cuidado por pessoal treinado segundo procedimentos rigorosos e harmonizados no embarque e desembarque, permitindo que os passageiros utilizem esse equipamento o máximo de tempo possível;
26. Considera fundamental assegurar que as pessoas que necessitam de oxigénio medicinal durante a viagem, os passageiros obesos e os passageiros que têm de viajar com um assistente não sejam obrigados a suportar encargos adicionais nem impedidos de embarcar, exceto por motivos estritamente relacionados com a segurança;
27. Encoraja a Comissão a colaborar com os Estados-Membros no sentido de identificar e superar as deficiências existentes nos organismos e procedimentos nacionais de tratamento de reclamações, e de assegurar uma coordenação adequada da legislação relativa aos direitos dos passageiros dos transportes aéreos e das medidas aguardadas por parte da UE quanto a mecanismos alternativos de resolução de litígios;

28. Salienta que se devem aumentar as possibilidades dos consumidores de fazerem valer os seus direitos; convida a Comissão a propor medidas para a introdução de procedimentos acessíveis e independentes de tratamento das reclamações e de vias de recurso que assegurem a proteção eficaz dos direitos dos passageiros e garantam que estes recebem a indemnização que lhes é devida de maneira atempada e eficiente; apela a que os organismos nacionais de execução ou um novo organismo de execução da UE prestem assistência aos consumidores nas suas reclamações, especialmente a nível transfronteiras; destaca a necessidade de estabelecer prazos fixos para dar resposta às reclamações dos passageiros, à semelhança de outros regulamentos relativos aos direitos dos passageiros e de ponderar a possibilidade de dotar de força vinculativa as decisões dos ONE, de modo a garantir o seu reconhecimento pelos tribunais e o seu cumprimento por parte das transportadoras aéreas e outros agentes envolvidos; exorta os Estados-Membros a mobilizarem recursos suficientes em benefício dos organismos de execução nacionais e a conferirem aos mesmos competências proporcionais em matéria de sanções;
29. Apela a que se assegure a devida coerência entre a legislação em matéria de direitos dos passageiros dos transportes aéreos e as esperadas medidas da UE em matéria de recurso coletivo, por forma a garantir de maneira eficiente os direitos dos passageiros e a processar as companhias que sistematicamente ignoram esses direitos;
30. Propõe a instituição de um Prémio Europeu para atribuir anualmente à transportadora aérea mais amiga do consumidor, ou seja, à transportadora que apresente o melhor historial em termos de relacionamento com o consumidor.

## RESULTADO DA VOTAÇÃO FINAL EM COMISSÃO

<b>Data de aprovação</b>	9.1.2012
<b>Resultado da votação final</b>	+ :            29 - :            0 0 :            0
<b>Deputados presentes no momento da votação final</b>	Adam Bielan, Lara Comi, Jürgen Creutzmann, Cornelis de Jong, Christian Engström, Vicente Miguel Garcés Ramón, Małgorzata Handzlik, Sandra Kalniete, Kurt Lechner, Hans-Peter Mayer, Robert Rochefort, Heide Rühle, Christel Schaldemose, Andreas Schwab, Laurence J.A.J. Stassen, Róza Gräfin von Thun und Hohenstein, Bernadette Vergnaud
<b>Suplente(s) presente(s) no momento da votação final</b>	Simon Busuttil, Ashley Fox, Marielle Gallo, Constance Le Grip, Morten Løkkegaard, Antonyia Parvanova, Sylvana Rapti, Olga Sehnalová, Marc Tarabella, Rafał Trzaskowski, Wim van de Camp, Anja Weisgerber

## RESULTADO DA VOTAÇÃO FINAL EM COMISSÃO

<b>Data de aprovação</b>	27.2.2012
<b>Resultado da votação final</b>	+ : 41 - : 1 0 : 4
<b>Deputados presentes no momento da votação final</b>	Magdi Cristiano Allam, Inés Ayala Sender, Georges Bach, Izaskun Bilbao Barandica, Philip Bradbourn, Antonio Cancian, Michael Cramer, Joseph Cuschieri, Christine De Veyrac, Saïd El Khadraoui, Ismail Ertug, Carlo Fidanza, Knut Fleckenstein, Jacqueline Foster, Mathieu Grosch, Jim Higgins, Juozas Imbrasas, Dieter-Lebrecht Koch, Jaromír Kohlíček, Georgios Koumoutsakos, Werner Kuhn, Bogusław Liberadzki, Eva Lichtenberger, Gesine Meissner, Mike Natrass, Hubert Pirker, David-Maria Sassoli, Vilja Savisaar-Toomast, Olga Sehnalová, Debora Serracchiani, Brian Simpson, Laurence J.A.J. Stassen, Keith Taylor, Silvia-Adriana Țicău, Giommara Uggias, Thomas Ulmer, Peter van Dalen, Dominique Vlasto, Artur Zasada, Roberts Zile
<b>Suplente(s) presente(s) no momento da votação final</b>	Spyros Danellis, Rosa Estaràs Ferragut, Nathalie Griesbeck, Ádám Kósa, Dominique Riquet, Alfreds Rubiks