

Bruxelas, 14 de novembro de 2019
(OR. en)

14047/19

**Dossiê interinstitucional:
2017/0237(COD)**

TRANS 530

RELATÓRIO

de:	Secretariado-Geral do Conselho
para:	Comité de Representantes Permanentes / Conselho
n.º doc. ant.:	13848/19
n.º doc. Com.:	ST 12442/17 + ADD 1
Assunto:	Proposta de regulamento do Parlamento Europeu e do Conselho relativo aos direitos e obrigações dos passageiros dos serviços ferroviários – Orientação geral

I. INTRODUÇÃO

1. Em 27 de setembro de 2017, a Comissão transmitiu ao Parlamento Europeu e ao Conselho a proposta referida em epígrafe. A proposta foi apresentada utilizando a técnica de reformulação.
2. O que levou a Comissão a apresentar a revisão foi sobretudo fazer face aos problemas identificados no que diz respeito, nomeadamente, às situações de força maior, ao recurso às isenções, aos direitos das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida e aos chamados bilhetes únicos.

II. TRABALHOS NAS OUTRAS INSTITUIÇÕES

3. O Parlamento Europeu designou na sua oitava legislatura a Comissão dos Transportes e do Turismo (TRAN) como a comissão competente para esta proposta e Bogusław Liberadzki (SD, PL) como relator.
4. Em 15 de novembro de 2018, o Parlamento adotou a sua posição em primeira leitura sobre a proposta.
5. Bogusław Liberadzki foi reconfirmado como relator para a nona legislatura.
6. O Comité Económico e Social Europeu adotou o seu parecer sobre a proposta durante a 531.^a sessão plenária em 18 de janeiro de 2018. O Comité das Regiões Europeu decidiu não emitir parecer.
7. O Bundesrat alemão, o Parlamento espanhol, o Senado da República de Itália, o Senado romeno e o Parlamento português aprovaram pareceres sobre a aplicação dos princípios da subsidiariedade e da proporcionalidade.

III. TRABALHOS NO CONSELHO

8. Em 29 de setembro de 2017, o Grupo dos Transportes Terrestres deu início aos seus trabalhos sobre a proposta, com uma apresentação geral da mesma. A avaliação de impacto foi analisada em 5 de outubro de 2017.
9. O Conselho TTE (Transportes) foi informado em 5 de dezembro de 2017 sobre o ponto da situação da primeira análise (doc. 14637/17). O primeiro relatório intercalar foi apresentado ao Conselho em 7 de junho de 2018 (doc. 8721/18); o segundo, em 3 de dezembro de 2018 (doc. 14277/18); e o terceiro, em 6 de junho de 2019 (doc. 9333/19).

IV. QUESTÕES PENDENTES

10. O Grupo dos Transportes Terrestres abordou uma série de questões no que diz respeito à proposta da Comissão e elaborou compromissos sobre estas questões. A Presidência considera que o atual compromisso representa uma solução equilibrada e coerente para todas essas questões.
11. Os considerandos não foram sistematicamente analisados e alinhados; tal deverá ser feito pelo Grupo logo que se chegue a acordo sobre a orientação geral.

V. CONCLUSÕES

12. Convida-se o Comité de Representantes Permanentes a aprovar o compromisso e a apresentá-lo, tal como consta do anexo do presente relatório, ao Conselho TTE (Transportes) de 2 de dezembro de 2019, tendo em vista a aprovação de uma orientação geral.
 13. Convida-se o Conselho a chegar a acordo sobre uma orientação geral. Além disso, convida-se o Conselho a solicitar ao Grupo dos Transportes Terrestres que conclua os trabalhos, alinhando os considerandos não incluídos na orientação geral, em conformidade com os artigos e os anexos do texto acordado.
-

Proposta de

REGULAMENTO DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO

relativo aos direitos e obrigações dos passageiros dos serviços ferroviários

(reformulação)

(Texto relevante para efeitos do EEE)

O PARLAMENTO EUROPEU E O CONSELHO DA UNIÃO EUROPEIA,

Tendo em conta o Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia, nomeadamente o artigo 91.º,
n.º 1,

Tendo em conta a proposta da Comissão Europeia,

Após transmissão do projeto de ato legislativo aos parlamentos nacionais,

Tendo em conta o parecer do Comité Económico e Social Europeu¹,

Tendo em conta o parecer do Comité das Regiões²,

Deliberando de acordo com o processo legislativo ordinário,

Considerando o seguinte:

[não são reproduzidos os considerandos]

¹ JO C , , p. .

² JO C , , p. .

ADOTARAM O PRESENTE REGULAMENTO:

Capítulo I

Disposições gerais

Artigo 1.º

Objeto

O presente regulamento estabelece regras para o transporte ferroviário relativas às seguintes matérias:

- a) A não discriminação dos passageiros no que se refere às condições de transporte;
- b) A responsabilidade das empresas ferroviárias e respetivas obrigações em matéria de seguro para com os passageiros e respetiva bagagem;
- c) Os direitos dos passageiros em caso de acidente decorrente da utilização de serviços ferroviários de que resulte a morte, ferimentos ou o extravio ou danos da respetiva bagagem;
- d) Os direitos dos passageiros em caso de anulação ou atraso;
- e) Informações mínimas a prestar aos passageiros;
- f) A não discriminação e a assistência [...] às pessoas portadoras de deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida;
- g) A definição e controlo de normas de qualidade do serviço e a gestão de riscos para a segurança pessoal dos passageiros;
- h) O tratamento das queixas;
- i) Regras gerais de execução.

Artigo 2.º

Âmbito de aplicação

1. O presente regulamento aplica-se a viagens e serviços ferroviários domésticos e internacionais na União fornecidos por uma ou mais empresas ferroviárias titulares de licença nos termos da Diretiva 2012/34/UE do Parlamento Europeu e do Conselho³.
- 1-A. Os Estados-Membros podem isentar do âmbito de aplicação do presente regulamento, com exceção do artigo 11.º e do artigo 12.º, os serviços que são explorados estritamente pelo seu interesse histórico ou pelo seu valor turístico.**
- 1-B. As isenções concedidas em conformidade com o artigo 2.º, n.ºs 4 e 6, do Regulamento n.º 1371/2007 antes de [JO: acrescentar a data de entrada em vigor] permanecem válidas até à data em que caducam. As isenções concedidas em conformidade com o artigo 2.º, n.º 5, antes de [JO: acrescentar a data de entrada em vigor] permanecem válidas até [JO: acrescentar a data de entrada em aplicação].**
- 1-C. Se um Estado-Membro tiver concedido uma isenção aos seus serviços nacionais de transporte ferroviário de passageiros nos termos do artigo 2.º, n.º 4, do Regulamento 1371/2007, pode renovar essa isenção até duas vezes por um período máximo de cinco anos em ambas as ocasiões.**
2. Sob reserva do disposto no n.º 4, os Estados-Membros podem isentar os seguintes serviços da aplicação do presente regulamento:
 - a) Serviços ferroviários urbanos, suburbanos e regionais de passageiros [...], **incluindo esses serviços transfronteiras na União;**
 - b) Serviços internacionais de transporte ferroviário de passageiros de que uma parte significativa, incluindo pelo menos uma paragem prevista em estação, é efetuada fora da União [...].

³ JO L 343 de 14.12.2012, p. 32.

3. Os Estados-Membros informam a Comissão das isenções concedidas nos termos dos **n.ºs 1-A, 1-C e [...] 2 [...]**.
4. [...] Aplicam-se aos serviços isentos em conformidade com o **n.º 1-C [...], o artigo 5.º, o artigo 10.º, o artigo 11.º e o artigo 12.º, o Capítulo V e o artigo 27.º e o artigo 28.º. Aplicam-se aos serviços isentos em conformidade com o n.º 2, alínea a), o artigo 5.º, o artigo 10.º, n.ºs 2, 4 e 5, o artigo 11.º, o artigo 12.º, o artigo 20.º, n.º 1, o artigo 21.º, o artigo 27.º, o artigo 28.º.**

Artigo 3.º

Definições

Para efeitos do presente regulamento, entende-se por:

- 1) "Empresa ferroviária", uma empresa ferroviária na aceção do artigo 3.º, ponto 1, da Diretiva 2012/34/UE;
- 2) "Gestor de infraestrutura", um gestor de infraestrutura tal como definido no artigo 3.º, **ponto 2**, da Diretiva 2012/34/UE;
- 3) "Gestor de estações", a entidade organizacional à qual um Estado-Membro tenha atribuído a responsabilidade pela gestão de [...] **pelo menos** uma, estação ferroviária, que pode coincidir com o gestor de infraestrutura⁴;
- 4) "Operador turístico", um organizador ou retalhista, que não seja uma empresa ferroviária, na aceção [...] **do artigo 3.º**, pontos 8 e 9, da Diretiva (UE) 2015/2302 do Parlamento Europeu e do Conselho⁵;

⁴ ***Aditar um novo considerando: Caso existam vários gestores de estações responsáveis por uma estação, os Estados-Membros deverão ter a possibilidade de designar o organismo responsável pelas responsabilidades referidas no presente regulamento.***

⁵ Diretiva (UE) 2015/2302 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, relativa às viagens organizadas e aos serviços de viagem conexos, que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho e revoga a Diretiva 90/314/CEE do Conselho (JO L 326 de 11.12.2015, p. 1).

- 5) "Vendedor de bilhetes", um retalhista de serviços de transporte ferroviário, [...] que vende bilhetes **com base num contrato ou noutro acordo entre o retalhista e a** [...] empresa ferroviária [...];
- 6) "Contrato de transporte", um contrato de transporte **ferroviário** a título oneroso ou gratuito celebrado entre uma empresa ferroviária [...] e o passageiro para prestação de um ou mais serviços de transporte;
- 7) "Reserva", uma autorização em suporte papel ou eletrónico que confere o direito ao transporte, sujeito a disposições personalizadas de transporte previamente confirmadas;
- 8) "Bilhete único", um ou mais bilhetes [...] **tal como definido no artigo 3.º, n.º 35, da Diretiva 2012/34/UE;**
- 9) "Serviço", um serviço de transporte ferroviário de passageiros efetuado entre estações ferroviárias [...] dentro de um horário. **Abrange também os serviços de transporte propostos para o reencaminhamento;**
- 10) "Viagem", o transporte de um passageiro entre uma estação de partida e uma estação de chegada [...];
- 11) "Serviço ferroviário doméstico de passageiros", um serviço ferroviário, utilizado por um passageiro, que não atravessa nenhuma fronteira de um Estado-Membro;
- 11-A) "Serviço ferroviário urbano e suburbano de transporte de passageiros", um serviço ferroviário de transporte de passageiros tal como definido no do artigo 3.º, n.º 6, da Diretiva 2012/34/UE;**
- 11-B) "Serviço ferroviário regional de transporte de passageiros", um serviço ferroviário de transporte de passageiros tal como definido no artigo 3.º, n.º 7, da Diretiva 2012/34/UE;**
- 12) "Serviço internacional de transporte de passageiros", um serviço internacional de transporte de passageiros tal como definido no ponto 5 do artigo 3.º da Diretiva 2012/34/UE;

- 13) "Atraso", a diferença horária entre a hora a que o passageiro deveria chegar de acordo com o horário publicado e a hora real ou prevista da sua chegada à [...] estação de destino **final**;
- 14) "Passe" ou "título de transporte sazonal", um bilhete para um número ilimitado de viagens que permite ao titular autorizado viajar de comboio num trajeto ou numa rede determinados durante um período de tempo especificado;
- 15) "Perda de correspondência", a situação em que um passageiro perde um ou mais serviços no decurso de uma viagem **ferroviária, vendido como bilhete único**, em resultado do atraso ou da anulação de um ou mais serviços anteriores, **ou pelo início do serviço antes da hora de partida programada**;
- 16) "Pessoa portadora de deficiência" e "Pessoa com mobilidade reduzida", qualquer pessoa que tenha uma incapacidade física, mental, intelectual ou sensorial que, em interação com obstáculos de vários tipos, a pode impedir de utilizar cabal e eficazmente os meios de transporte, em condições de igualdade com os outros passageiros ou cuja mobilidade ao utilizar um meio de transporte está diminuída devido à idade;
- 17) [...]

- 18) [...]
- 19) [...]
- 20) **"Estação", um local na via-férrea em que um serviço ferroviário de passageiros pode iniciar-se, efetuar uma paragem ou terminar.**

Capítulo II

Contrato de transporte, informações e bilhetes

Artigo 4.º

Contrato de transporte

Sob reserva do presente capítulo, a celebração e execução de um contrato de transporte e a prestação de informações e fornecimento de bilhetes regem-se pelos títulos II e III do anexo I.

Artigo 5.º

Condições não discriminatórias do contrato de transporte⁶

Sem prejuízo das tarifas sociais, as empresas ferroviárias, [...] os vendedores de bilhetes **ou os operadores turísticos** devem oferecer condições contratuais e tarifas ao público em geral sem discriminação direta ou indireta em razão da nacionalidade [...] do cliente final ou do local de estabelecimento da empresa ferroviária, [...] do vendedor de bilhetes **ou dos operadores turísticos** na União.

⁶ *Aditar um novo considerando:* Os Estados-Membros deverão proibir a discriminação com base na nacionalidade do passageiro ou do local de estabelecimento da empresa ferroviária, do vendedor de bilhetes ou do operador turístico na União. No entanto, as tarifas sociais não deverão ser proibidas, desde que sejam proporcionadas e independentes da nacionalidade dos passageiros em causa. As empresas ferroviárias, os vendedores de bilhetes ou os operadores turísticos são livres de determinar as suas práticas comerciais, nomeadamente as suas ofertas especiais e a promoção de determinados canais de venda.

Artigo 6.º

Bicicletas

1. Os passageiros devem ter direito a transportar bicicletas⁷ nos comboios, **com as limitações referidas no n.º 3**, e eventualmente [...] mediante o pagamento **de uma taxa** razoável. **Nos comboios que exijam uma reserva obrigatória, deverá ser possível efetuar uma reserva para o transporte de bicicletas.**

Se um passageiro tiver efetuado uma reserva para uma bicicleta e o transporte da bicicleta for recusado sem um motivo devidamente justificado, o passageiro tem direito ao reencaminhamento ou ao reembolso nos termos do artigo 16.º, a indemnização nos termos do artigo 17.º e a assistência em conformidade com o artigo 18.º, n.º 2.

- 1-A. **Se existirem lugares designados para bicicletas a bordo do comboio, os passageiros devem arrumar as suas bicicletas nesses locais. Se não existirem tais lugares, os passageiros [...] devem manter as suas bicicletas sob vigilância e envidar todos os esforços razoáveis para assegurar que não são ocasionados transtornos ou danos [...] aos outros passageiros, equipamento de mobilidade, bagagem ou operações ferroviárias.**

[...]

⁷ ***Aditar um novo considerando: (13-A) Os direitos e obrigações relativos ao transporte de bicicletas nos comboios deverão aplicar-se a bicicletas que esteja prontas a usar antes e após a viagem ferroviária. O transporte de bicicletas em embalagens e sacos, quando aplicável, é abrangido pelas disposições do presente regulamento relativas à bagagem.***

3. As empresas ferroviárias podem restringir o direito de trazer bicicletas por razões de segurança ou operacionais, nomeadamente por limites de capacidade durante as horas de ponta, ou se o material circulante não o permitir. As empresas ferroviárias podem também restringir o transporte de bicicletas com base nos seus pesos e dimensões. Devem publicar nos seus sítios Web oficiais as suas condições de transporte de bicicletas, incluindo informações atualizadas sobre a disponibilidade da capacidade, através da utilização das aplicações telemáticas referidas no Regulamento (UE) n.º 454/2011 da Comissão.
4. Os Estados-Membros podem exigir que as empresas ferroviárias elaborem planos sobre a forma de aumentar e melhorar o transporte de bicicletas, bem como outras soluções que incentivem a utilização combinada de caminhos de ferro e bicicletas, e mantêm esses planos atualizados.

Artigo 7.º

Proibição de restrições e estipulação de limites

1. As obrigações para com os passageiros nos termos do presente regulamento não podem ser limitadas ou anuladas, nomeadamente por exclusão ou cláusula restritiva do contrato de transporte.
2. As empresas ferroviárias podem propor condições contratuais **de transporte** mais favoráveis para o passageiro do que as condições estabelecidas pelo presente regulamento.

Artigo 8.º

Obrigação de informar da supressão de serviços

As empresas ferroviárias ou, se for caso disso, as autoridades competentes responsáveis por um contrato público de serviço ferroviário, devem tornar públicas, pelos meios adequados, incluindo em formatos acessíveis a pessoas portadoras de deficiência, em conformidade com os requisitos de acessibilidade estabelecidos na Diretiva (UE) 2019/882⁸ e nos Regulamentos (UE) n.º 454/2011 e n.º 1300/2014 da Comissão, e antes da respetiva aplicação, as decisões de suprimir serviços permanente ou temporariamente.

Artigo 9.º

Informações sobre as viagens⁹

1. As empresas ferroviárias e os vendedores de bilhetes que propõem contratos de transporte em nome de uma ou mais empresas ferroviárias devem facultar ao passageiro, quando este o peça, pelo menos as informações previstas na parte I do anexo II, relativas a viagens para as quais é proposto um contrato de transporte pela empresa ferroviária em questão. [...].
2. As empresas ferroviárias [...] devem facultar aos passageiros, durante as viagens [...] pelo menos as informações previstas na parte II do anexo II. **Sempre que um gestor de estação numa estação de ligação dispuser de tais informações, deve também facultar as informações aos passageiros.**

⁸ 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).

⁹ **Aditar um novo considerando: A dimensão dos vendedores de bilhetes varia substancialmente das micro para as grandes empresas e algumas oferecem os seus serviços exclusivamente em linha ou fora de linha. Assim, a obrigação de facultar informações de viagem aos passageiros deverá ser proporcionada à capacidade do vendedor de bilhetes.**

3. As informações a que se referem os n.ºs 1 e 2 devem ser facultadas na forma mais adequada, **se possível com base em informações de viagem em tempo real**, incluindo fazendo uso [...] das tecnologias de comunicação **adequadas**. Deve ser dispensada particular atenção à necessidade de garantir que as informações são acessíveis a pessoas portadoras de deficiência, em conformidade com os requisitos de acessibilidade estabelecidos na Diretiva (UE) **2019/882** e nos Regulamentos (UE) n.º 454/2011 e n.º **1300/2014 da Comissão**.
4. [...] **Os** gestores de infraestrutura devem [...] **facultar** [...] às empresas ferroviárias e aos gestores de estações [...], de forma não discriminatória e **sem demora injustificada**, os dados em tempo real relativos **à partida e chegada dos comboios**. **Os vendedores de bilhetes devem ter, a pedido, acesso aos dados em tempo real.**

Artigo 10.º

Disponibilidade de bilhetes [...] e reservas

1. As empresas ferroviárias e os vendedores de bilhetes devem propor bilhetes e, sempre que disponíveis, bilhetes únicos, **tal como referidos no artigo 10.º-A**, e reservas. [...].
2. Sem prejuízo dos n.ºs 3 e 4, as empresas ferroviárias [...] devem [...] **vender bilhetes aos passageiros, diretamente ou por intermédio de vendedores de bilhetes ou de operadores turísticos**, pelo menos através de um dos seguintes [...] **meios** de venda:
 - a) Bilheteiras, **outros pontos de venda** ou máquinas de emissão automática;
 - b) Telefone, internet ou qualquer outra tecnologia de informação generalizadamente disponível;
 - c) A bordo do comboio.

[...] **As autoridades competentes referidas no artigo 2.º, alínea b), do Regulamento (CE) n.º 1370/2007** podem exigir que as empresas ferroviárias proponham bilhetes para serviços prestados no quadro de contratos de serviço público através de mais de um [...] **meio** de venda.

3. [...]
4. Caso não existam bilheteiras ou máquinas de emissão automática na estação ferroviária de partida, os passageiros devem ser informados nessa estação sobre:
 - a) A possibilidade de adquirirem o bilhete por telefone, por internet ou a bordo do comboio, bem como sobre os procedimentos a seguir;
 - b) A localização da estação ferroviária mais próxima onde existam bilheteiras e/ou máquinas de emissão automática.
5. Caso não existam bilheteiras, [...] máquinas de emissão automática acessíveis na estação de partida, **nem outro meio acessível para adquirir previamente um bilhete**, as pessoas portadoras de deficiência [...] devem ser autorizadas a comprar os bilhetes a bordo do comboio sem encargos suplementares, **salvo se essa possibilidade for limitada ou recusada por motivos de segurança ou por reserva obrigatória do lugar. Caso não haja pessoal a bordo do comboio, a empresa ferroviária deve informar as pessoas com deficiência sobre a possibilidade e a forma de adquirir o bilhete. Os Estados-Membros podem exigir que as pessoas com deficiência sejam reconhecidas como tal em conformidade com o direito e as práticas nacionais.**

Os Estados-Membros podem alargar o direito a que se refere o primeiro parágrafo a todos os passageiros. Caso os Estados-Membros apliquem esta opção, devem informar a Comissão em conformidade. A Agência Ferroviária Europeia publica no seu sítio Web as informações relativas à aplicação dos Regulamentos n.ºs 1300/2014 e 454/2011 da Comissão.

6. [...]

Artigo 10.º-A

Bilhetes únicos¹⁰

1. **As empresas ferroviárias, os vendedores de bilhetes ou os operadores turísticos devem envidar todos os esforços [...]razoáveis para oferecer bilhetes únicos para serviços ferroviários nacionais e internacionais de passageiros, [...], e em especial para serviços explorados por uma única empresa de ferroviária. As empresas ferroviárias devem cooperar entre si com o objetivo de propor, tanto quanto possível, bilhetes únicos para os serviços ferroviários de passageiros, tanto nacionais como internacionais.**
2. **Para as viagens que incluam uma ou mais correspondências, os passageiros devem ser informados, antes da aquisição do ou dos bilhetes, se esses bilhetes constituem ou não um bilhete único.**

¹⁰ ***Aditar um novo considerando:* Os bilhetes únicos permitem aos passageiros efetuar viagens sem descontinuidades e, por conseguinte, deverão ser envidados esforços razoáveis para disponibilizar esse tipo de bilhetes para serviços nacionais, internacionais, urbanos, suburbanos e regionais, incluindo também os serviços ferroviários excluídos do âmbito de aplicação do presente regulamento. No que diz respeito a tais serviços ferroviários, para o cálculo do período de atraso a ser indemnizado, deverá ser possível excluir os atrasos ocorridos durante as partes da viagem não abrangidas pelo âmbito de aplicação do presente regulamento.**

3. Um bilhete ou bilhetes adquiridos no âmbito de uma transação comercial única a uma empresa ferroviária constituem um bilhete único e a empresa ferroviária é responsável nos termos dos artigos 16.º, 17.º e 18.º se o passageiro perder uma ou mais correspondências. Tal não se aplica se estiver indicado claramente no bilhete ou nos bilhetes que os bilhetes representam contratos de transporte distintos e o passageiro tiver sido disso informado antes da aquisição nos termos do n.º 2.
4. Caso um bilhete ou bilhetes tenham sido adquiridos numa transação comercial única e o vendedor de bilhetes ou o operador turístico combinarem os bilhetes por sua própria iniciativa, incumbe ao vendedor de bilhetes ou ao operador turístico que vendeu o bilhete ou os bilhetes a responsabilidade de reembolsar e de indemnizar 50 % do montante pago nessa transação pelo bilhete ou pelos bilhetes nos casos em que o passageiro perde uma ou mais correspondências. Tal não se aplica se for mencionado nos bilhetes, noutro documento ou por via eletrónica de tal modo, que permita ao passageiro reproduzir as informações para referência futura, que os bilhetes representam contratos de transporte distintos e que o passageiro foi disso informado antes da aquisição.

Os vendedores de bilhetes ou os operadores turísticos são responsáveis pelo tratamento dos pedidos e eventuais queixas do passageiro nos termos do presente número. O reembolso e a indemnização referidos no primeiro parágrafo, são pagos no prazo de 30 dias a contar da receção do pedido. O direito a que se refere o presente número não prejudica o direito nacional aplicável que conceda aos passageiros uma indemnização adicional por danos.

5. O ónus da prova de que a informação a que se refere o presente artigo foi prestada deve incumbir à empresa ferroviária, ao seu agente, ao operador turístico ou ao vendedor de bilhetes.

Capítulo III

Responsabilidade das empresas ferroviárias pelos passageiros e suas bagagens

Artigo 11.º

Responsabilidade em relação aos passageiros e à bagagem

Sob reserva do presente capítulo, e sem prejuízo de legislação nacional aplicável que garanta aos passageiros indemnização adicional por danos, a responsabilidade das empresas ferroviárias em relação aos passageiros e suas bagagens rege-se pelos capítulos I, III e IV do título IV e pelos títulos VI e VII do anexo I.

Artigo 12.º

Seguro e cobertura de responsabilidade [...]

Uma empresa ferroviária deve subscrever um seguro adequado, **ou dispor de garantias de cobertura adequadas em condições de mercado**, em conformidade com o artigo 22.º da Diretiva 2012/34/UE [...].

Artigo 13.º

Pagamentos adiantados

1. Em caso de ferimentos ou de morte de um passageiro, a empresa ferroviária deve, nos termos do artigo 26.º, n.º 5, do anexo I, pagar, sem demora – e em todo o caso no prazo máximo de 15 dias a contar do estabelecimento da identidade da pessoa singular com direito a indemnização –, os adiantamentos que permitam fazer face a necessidades económicas imediatas, numa base proporcional ao dano sofrido.
2. Sem prejuízo do n.º 1, em caso de morte, os adiantamentos não devem ser inferiores a 21 000 EUR por passageiro.
3. O pagamento de um adiantamento não significa reconhecimento da responsabilidade e pode ser deduzido dos montantes pagos posteriormente a título do presente regulamento, mas não é reembolsável, exceto nos casos em que o dano tenha sido causado por negligência ou por culpa do passageiro, ou quando a pessoa que tiver recebido o adiantamento não for a pessoa com direito a indemnização.

Artigo 14.º

Contestação da responsabilidade

Mesmo que conteste a sua responsabilidade pelos danos corporais causados a um passageiro por si transportado, a empresa ferroviária deve fazer todos os esforços razoáveis para prestar assistência a um passageiro que peça uma indemnização a terceiros.

Capítulo IV

Atrasos, perda de correspondências e anulações

Artigo 15.º

Responsabilidade por atrasos, perda de correspondências e anulações

Sob reserva do presente capítulo, a responsabilidade das empresas ferroviárias por atrasos, perda de correspondências e anulações rege-se pelo capítulo II do título IV do anexo I.

Artigo 16.º

Reembolso e reencaminhamento

1. Quando houver motivos para prever, no momento da partida ou em caso de perda de uma correspondência **ou de anulação**, [...] que o atraso à chegada ao destino final será **igual ou** superior a [...] 60 minutos em relação ao previsto no contrato de transporte, a **empresa ferroviária que explora o serviço que sofreu atraso ou foi anulado** [...] deve de imediato **propor ao passageiro** [...] uma das seguintes opções, **e tomar as medidas necessárias**:
 - a) O reembolso do custo total do bilhete, nas condições em que foi pago, para a parte ou partes da viagem não efetuadas, e para a parte ou partes já efetuadas, caso a viagem já não se justifique em relação ao seu plano de viagem inicial, bem como, se pertinente, uma viagem de regresso ao ponto de partida inicial na primeira oportunidade. [...];
 - b) O prosseguimento da viagem ou o reencaminhamento para o destino final, em condições de transporte equivalentes, na primeira oportunidade;
 - c) O prosseguimento da viagem ou o reencaminhamento para o destino final, em condições de transporte equivalentes, numa data posterior da sua conveniência.

2. [...] **Se, para efeitos do n.º 1, alíneas e b) e c), um reencaminhamento comparável [...] é operado pela mesma empresa ferroviária ou essa empresa ferroviária incumbe outra empresa de efetuar o reencaminhamento esse facto não gera custos adicionais para o passageiro. Este requisito aplica-se também nos casos em que o reencaminhamento implique a utilização de um serviço de transporte de classe superior e de modos de transporte alternativos.** [...] As empresas ferroviárias devem envidar esforços razoáveis para evitar correspondências suplementares **e assegurar que o atraso no tempo de viagem total seja o mais curto possível.** [...] Os passageiros não devem ser transferidos para meios de transporte de classe inferior, a menos que tais meios representem a única solução de reencaminhamento disponível.

Sem prejuízo do disposto no primeiro parágrafo, a empresa ferroviária pode acordar, a pedido do passageiro, em que este último celebre contratos de transporte com outros prestadores de serviços de transporte que lhe permitam chegar ao destino final em condições comparáveis, e reembolsá-lo dos custos incorridos.

3. Os operadores de serviços de reencaminhamento devem dar especial atenção à necessidade de proporcionar às pessoas portadoras de deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida um nível comparável de acessibilidade ao serviço alternativo. **Os operadores de serviços de reencaminhamento podem fornecer às pessoas portadoras de deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida serviços alternativos adequados às suas necessidades, diferentes dos oferecidos aos outros passageiros.**
4. **Os reembolsos referidos no n.º 1, alínea a), e no n.º 2, segundo parágrafo, são pagos no prazo de 30 dias a contar da receção do pedido. Os Estados-Membros podem exigir que as empresas ferroviárias aceitem esses pedidos por determinados meios de comunicação, desde que o pedido não produza efeitos discriminatórios.**

Artigo 17.º

Indemnização [...]

1. Sem perder o direito ao transporte, o passageiro confrontado com um atraso [...] **tem direito a** ser indemnizado pela empresa ferroviária pelo atraso entre o local de partida e o local de destino **final** indicados no [...] **bilhete ou no bilhete único**, pelo qual [...] não tenha sido reembolsado nos termos do artigo 16.º. **Os passageiros têm também direito a indemnização em caso de anulação ou de atraso igual ou superior a 60 minutos em caso de reencaminhamento em conformidade com o artigo 16.º, n.º 1, alínea b).** Nesse caso, o **atraso deve ser calculado com base na hora programada de chegada ao destino final de acordo com o bilhete ou bilhete único original e a hora efetiva de chegada ao destino final.** As indemnizações mínimas em caso de atrasos são atribuídas do seguinte modo:
 - a) 25 % do preço do bilhete em caso de atrasos de 60 a 119 minutos;
 - b) 50 % do preço do bilhete em caso de atrasos iguais ou superiores a 120 minutos.
2. O disposto no n.º 1 aplica-se aos passageiros titulares de um passe ou de um título de transporte sazonal. Se forem confrontados com sucessivos atrasos ou anulações durante o período de validade do passe ou do título de transporte sazonal, os passageiros [...] **têm direito** a uma indemnização adequada de acordo com as disposições da empresa ferroviária em matéria de indemnização. Estas disposições devem indicar os critérios aplicáveis para determinar os atrasos e para efetuar o cálculo das indemnizações. Em caso de ocorrência repetida de atrasos inferiores a 60 minutos durante o período de validade do passe ou do título de transporte sazonal, os atrasos **podem** [...] ser contabilizados cumulativamente e os passageiros **podem** [...] ser indemnizados em conformidade com as disposições da empresa ferroviária em matéria de indemnização.

3. **Sem prejuízo do disposto no n.º 2**, a indemnização pelo atraso é calculada em função do preço total efetivamente pago pelo passageiro pelo serviço que sofreu atraso. Quando o contrato de transporte for para uma viagem de ida e volta, a indemnização tanto para o trajeto de ida como para o de volta deve ser calculada em função **do preço indicado no bilhete para esse trajeto. Na falta de indicação do preço do trajeto individual da viagem, a indemnização deve ser calculada em relação** a metade do preço pago pelo bilhete. Do mesmo modo, o preço por um serviço resultante de um atraso em qualquer tipo de contrato de transporte que preveja vários trajetos consecutivos deve ser calculado na proporção do preço total do bilhete.
4. O cálculo do tempo de atraso não deve ter em conta os atrasos que a empresa ferroviária possa provar terem ocorrido fora dos territórios da União.
- 4-A. **Os Estados-Membros podem exigir que as empresas ferroviárias aceitem pedidos de indemnização por determinados meios de comunicação, desde que o pedido não produza efeitos discriminatórios.**
5. A indemnização do preço do bilhete deve ser paga no prazo de um mês a contar da apresentação do pedido de indemnização. A indemnização pode ser paga em vales e/ou outros serviços se os termos do contrato forem flexíveis (especialmente no que respeita ao período de validade e ao destino). A indemnização deve ser paga em dinheiro, a pedido do passageiro.
6. Da indemnização do preço do bilhete não podem ser deduzidos os custos da transação financeira, como taxas, despesas de telefone ou selos. As empresas ferroviárias podem prever um limiar mínimo abaixo do qual não sejam pagas indemnizações. Esse limiar não pode ser superior a 4 euros por bilhete.
7. O passageiro não tem direito a indemnização se for informado do atraso antes de comprar o bilhete, ou se o atraso resultante da continuação da viagem num serviço diferente ou do reencaminhamento for inferior a 60 minutos.

8. O passageiro não tem direito a indemnização em caso de atraso, anulação e perda de ligações causadas diretamente ou intrinsecamente relacionadas com:

- a) Circunstâncias alheias à exploração ferroviária, como condições meteorológicas extremas ou catástrofes naturais de grandes proporções que, não obstante a diligência requerida segundo as particularidades do caso, a empresa ferroviária não pudesse evitar e a cujas consequências não pudesse obviar;**
- b) Uma falta imputável ao passageiro; ou**
- c) O comportamento de um terceiro que a empresa ferroviária, não obstante a diligência requerida segundo as particularidades do caso, não pudesse evitar e a cujas consequências não pudesse obviar, como suicídios, presença de pessoas nas linhas, furto de cabos, emergências a bordo, ações de manutenção da ordem, sabotagem ou terrorismo;**

As greves do pessoal da empresa ferroviária, as ações ou omissões de outras empresas que utilizem a mesma infraestrutura ferroviária e as ações ou omissões dos gestores de infraestrutura e de estação não abrangidas pela isenção a que se refere o primeiro parágrafo do presente número.

[...]

Artigo 18.º

Assistência

1. Em caso de atrasos na chegada ou partida, **ou de anulação de um serviço**, os passageiros devem ser informados da situação e da hora prevista de partida e de chegada **do serviço ou do serviço de substituição** pela empresa ferroviária [...] ou pelo gestor de estações, assim que essa informação esteja disponível. **Sempre que os vendedores de bilhetes e os operadores turísticos disponham de tais informações, devem também facultá-las aos passageiros.**
2. Em caso de atrasos **iguais ou** superiores a [...] 60 minutos nos termos do n.º 1, **ou de anulação de um serviço, a empresa ferroviária que presta o serviço que sofreu atraso ou foi anulado, deve fornecer** gratuitamente aos [...] passageiros:
 - a) Refeições e bebidas conforme for razoável em função do tempo de espera, se estiverem disponíveis no comboio ou na estação ou puderem razoavelmente ser fornecidas tendo em conta critérios tais como a distância a que se encontra o fornecedor, o tempo necessário para a entrega e o custo;
 - b) Alojamento em hotel ou outro tipo de alojamento, e transporte entre a estação ferroviária e o alojamento, nos casos em que seja necessária uma estadia de uma ou mais noites, ou em que seja necessário prolongar uma estadia, se e onde, na prática, houver condições para tal;
 - c) Se o comboio ficar bloqueado na linha, transporte do comboio para a estação ferroviária, para o ponto de partida de um transporte alternativo ou para o destino final do serviço, se e onde, na prática, houver condições para tal.
3. Se o serviço de transporte ferroviário **for interrompido e** não puder continuar **ou apenas o puder fazer com atraso considerável** as empresas ferroviárias devem [...] **oferecer** assim que possível serviços de transporte alternativos para os passageiros **e tomar as medidas necessárias para o efeito.**
4. As empresas ferroviárias devem certificar, a pedido do passageiro, [...] que o serviço ferroviário sofreu um atraso, originou a perda de uma correspondência ou foi anulado [...].

5. Na aplicação do disposto nos n.ºs 1, 2, 3 e 4, a empresa ferroviária operadora deve dar especial atenção às necessidades das pessoas portadoras de deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida e aos seus acompanhantes.
6. [...] **Sempre que sejam estabelecidos planos de emergência nos termos do artigo 13.º-A, n.º 3, da Diretiva 2012/34/UE, as empresas ferroviárias devem coordenar-se com o gestor das estações e o gestor da infraestrutura, a fim de estarem preparados para a possibilidade de perturbações importantes e de atrasos importantes que levem à retenção de um número considerável de passageiros na estação.**

Artigo 19.º

[...]

[...]

Capítulo V

Pessoas com deficiência e pessoas com mobilidade reduzida

Artigo 20.º

Direito ao transporte

1. As empresas ferroviárias e os gestores de estações, com a participação ativa de representantes [...] de pessoas portadoras de deficiência e de pessoas com mobilidade reduzida, devem estabelecer, ou ter em vigor, regras de acesso não discriminatórias aplicáveis ao transporte de pessoas portadoras de deficiência, **incluindo os respetivos assistentes pessoais, reconhecidos como tais em conformidade com as práticas nacionais**, e pessoas com mobilidade reduzida [...]. [...] **O gestor de estações e a empresa ferroviária devem designar nessas regras qual é a entidade responsável pela prestação de assistência a pessoas portadoras de deficiência e a pessoas com mobilidade reduzida, tal como referido no Regulamento (UE) n.º 1300/2014 da Comissão.**
2. As pessoas portadoras de deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida têm acesso a reservas e bilhetes sem agravamento de custos. A empresa ferroviária, o vendedor de bilhetes ou o operador turístico não podem recusar-se a aceitar uma reserva ou a emitir um bilhete a uma pessoa portadora de deficiência ou a uma pessoa com mobilidade reduzida, nem exigir que a mesma seja acompanhada por outra pessoa, exceto se for estritamente necessário para cumprir as regras de acesso a que se refere o n.º 1.

Artigo 21.º

Informação para pessoas portadoras de deficiência e pessoas com mobilidade reduzida

1. Se tal for pedido, o gestor de estação, a empresa ferroviária, o vendedor de bilhetes ou o operador turístico devem dar às pessoas portadoras de deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida informações, incluindo em formatos acessíveis, em conformidade com os requisitos de acessibilidade estabelecidos nos Regulamentos (UE) n.º 454/2011 e **n.º 1300/2014 da Comissão** e na Diretiva (UE) 2019/882, sobre a acessibilidade da estação, das instalações associadas e dos serviços ferroviários e sobre as condições de acesso do material circulante, com base nas regras de acesso a que se refere o artigo 20.º, n.º 1, e informá-las sobre as condições a bordo.
2. Quando a empresa ferroviária, o vendedor de bilhetes e/ou o operador turístico fizerem uso da isenção prevista no artigo 20.º, n.º 2, devem, se tal for pedido, informar por escrito a pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida dos motivos que os levaram a assumir essa posição, no prazo de cinco dias úteis a contar da data de recusa da reserva ou da emissão do bilhete, ou da imposição da condição de acompanhamento. A empresa ferroviária, o vendedor de bilhetes ou o operador turístico devem envidar esforços razoáveis para propor uma opção de transporte alternativa à pessoa em questão, tendo em conta as suas necessidades de acessibilidade.
3. **No caso de estações sem pessoal de atendimento, as empresas ferroviárias e os gestores de estações devem assegurar que sejam afixadas, de acordo com as regras de acesso a que se refere o artigo 20.º, n.º 1, informações facilmente disponíveis, incluindo em formatos acessíveis, em conformidade com os requisitos de acessibilidade estabelecidos nos Regulamentos (UE) n.º 454/2011 e n.º 1300/2014 da Comissão, e na Diretiva (UE) 2019/882, sobre as estações mais próximas dotadas de pessoal de atendimento e a assistência diretamente disponibilizada a pessoas portadoras de deficiência e a pessoas com mobilidade reduzida.**

Artigo 22.º

Assistência nas estações ferroviárias e a bordo

1. **As pessoas portadoras de deficiência ou as pessoas com mobilidade reduzida são assistidas do seguinte modo:**
 - a) **O assistente pessoal, reconhecido como tal em conformidade com as práticas nacionais, pode viajar com uma tarifa especial e, se aplicável, gratuitamente e estar sentado, se possível, ao lado da pessoa portadora de deficiência.**

Caso uma empresa ferroviária determine que é necessário que uma pessoa portadora de deficiência seja acompanhada a bordo do comboio em conformidade com o artigo 20.º, n.º 2, o acompanhante tem o direito de viajar gratuitamente e de estar sentado, se possível, ao lado da pessoa portadora de deficiência.

É-lhes permitido serem acompanhadas de um cão-guia, nos termos da legislação nacional aplicável;

- [...] **b) Por ocasião da partida, do trânsito ou da chegada a uma estação ferroviária com pessoal adequado [...] deve ser prestada gratuitamente a assistência [...] necessária para que a pessoa possa embarcar, efetuar a correspondência com outro serviço ferroviário para o qual possua um bilhete, ou desembarcar [...]. Essa assistência deve estar sempre disponível quando houver pessoal com formação em serviço na estação;**

- c) **Nas estações sem pessoal de atendimento, as empresas ferroviárias devem prestar assistência gratuita a bordo de um comboio e durante o embarque e o desembarque de um comboio, caso o comboio seja acompanhado por pessoal qualificado;**

[...]d)Na falta de pessoal **qualificado de acompanhamento a bordo do comboio** e na estação, [...] **devem ser envidados** todos os esforços razoáveis para que as [...] pessoas **portadoras de deficiência** ou com mobilidade reduzida possam ter acesso a viajar de comboio.

3. [...]

4. [...]

- e) **A empresa ferroviária deve envidar todos os esforços razoáveis para facultar acesso aos mesmos serviços de bordo prestados aos demais passageiros, caso essas pessoas não possam ter acesso a esses serviços de forma autónoma e em segurança.**

5. **As regras a que se refere o artigo 20.º, n.º 1, estabelecem as modalidades dos direitos a que se refere o n.º 1.**

Artigo 23.º

[...]

[...]

Artigo 24.º

Condições em que é prestada assistência

As empresas ferroviárias, os gestores de estações, os vendedores de bilhetes e os operadores turísticos devem trabalhar em cooperação a fim de prestar assistência a pessoas portadoras de deficiência e pessoas com mobilidade reduzida [...] **tal como especificado nos artigos 20.º e 22.º**, de acordo com as alíneas que se seguem:

- a) A assistência deve ser prestada desde que a empresa ferroviária, o gestor de estações, o vendedor de bilhetes, o operador turístico a que o bilhete tenha sido adquirido **ou o ponto de contacto único a que se refere a alínea f), se aplicável, sejam informados pelo passageiro ou pelo seu representante**, pelo menos com 48 horas de antecedência, [...] da necessidade de assistência **ao passageiro. Tais informações devem ser transmitidas a todas as outras empresas ferroviárias e gestores de estações implicados na viagem em causa.** Se um bilhete ou um título de transporte sazonal abranger viagens múltiplas, basta fazer uma única comunicação, desde que sejam facultadas informações adequadas sobre a articulação das diferentes viagens consecutivas, **e pelo menos com 48 horas de antecedência, da primeira necessidade de assistência. O passageiro ou o seu representante deve envidar todos os esforços razoáveis para informar de qualquer anulação dessas deslocações subsequentes com pelo menos 12 horas de antecedência.** [...];
- b) As empresas ferroviárias, os gestores de estações, os vendedores de bilhetes e os operadores turísticos devem tomar todas as medidas necessárias para a receção das comunicações. **Caso os vendedores de bilhetes não possam tratar essas informações, devem indicar os pontos de compra ou os meios alternativos para efetuar a comunicação;**
- c) À falta da informação prevista na alínea a), a empresa ferroviária e o gestor de estações devem fazer, na medida do possível, todas as diligências para prestar a assistência necessária para que a pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida possa efetuar a viagem;

- d) [...] O gestor de estações ou qualquer outra pessoa autorizada deve designar os pontos, [...] onde as pessoas portadoras de deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida podem dar a conhecer a sua chegada à estação e, [...] pedir assistência;
- e) A assistência deve ser prestada desde que a pessoa portadora de deficiência ou a pessoa com mobilidade reduzida se apresente no ponto designado à hora estabelecida pela empresa ferroviária ou pelo gestor da estação que presta a assistência. A hora estabelecida não deve exceder os 60 minutos antes da hora de partida publicada ou a hora a que os passageiros devem registar-se. Se não tiver sido estabelecida uma hora precisa para que se apresente, deve a pessoa portadora de deficiência ou a pessoa com mobilidade reduzida apresentar-se no local designado o mais tardar 30 minutos antes da hora de partida publicada ou da hora a que todos os passageiros devem registar-se.
- f) **Os Estados-Membros podem exigir que os gestores de estações e as empresas ferroviárias no seu território cooperem entre si para estabelecer e explorar o ponto de contacto único destinado a pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida. As condições de funcionamento dos pontos de contacto único devem ser estabelecidas nas regras de acessibilidade a que se refere o artigo 20.º, n.º 1. Esses pontos de contacto único são responsáveis por:**
 - i) receber os pedidos de assistência nas estações;
 - ii) transmitir os pedidos individuais de assistência aos gestores de estações e às empresas ferroviárias; e
 - iii) facultar informações sobre a acessibilidade.

Artigo 25.º

Indemnização pelo equipamento de mobilidade, [...] dispositivos de assistência e cães-guia

1. Se as empresas ferroviárias ou os gestores de estações causarem a perda de ou danos **a equipamento de mobilidade, como** cadeiras de rodas, [...] ou **a dispositivos de assistência, [...] ou a perda ou lesões a cães-guia certificados** utilizados pela pessoa portadora de deficiência ou pela pessoa com mobilidade reduzida, são responsáveis e devem indemnizar tais perdas ou danos.
2. A indemnização a que se refere o n.º 1 deve ser igual ao custo de substituição ou reparação dos equipamentos **de mobilidade** ou dispositivos **de assistência** extraviados ou danificados. **Para os cães-guia, a indemnização a que se refere o n.º 1 deve ser igual ao custo da substituição ou do tratamento das lesões.**
3. [...] **Sempre que seja aplicável o disposto no n.º 1**, as empresas ferroviárias e os gestores de estações devem envidar **todos** [...] os esforços razoáveis [...] para fornecer os equipamentos ou dispositivos de substituição temporária **imediatamente necessários** [...] de equipamento ou dispositivos de assistência **para efeitos de mobilidade** [...]. As pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida devem ser autorizadas a conservar [...] **esse** equipamento ou dispositivo de substituição temporária até ao pagamento da indemnização a que se referem os n.ºs 1 e 2.

Artigo 26.º

Formação do pessoal

As empresas ferroviárias e os gestores de estações devem:

- a) Assegurar que todo o pessoal, [...] **cuja obrigação profissional consiste** em prestar assistência direta a pessoas portadoras de deficiência e a pessoas com mobilidade reduzida, sabe responder às necessidades das pessoas portadoras de deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida, incluindo as pessoas com deficiência mental e ou deficiência intelectual;
- b) Ministras formação e **realizar ações de formação de atualização** destinadas a sensibilizar para as necessidades das pessoas portadoras de deficiência e **das pessoas com mobilidade reduzida** a todo o pessoal que trabalha nas estações e **a bordo dos comboios** em contacto direto com os passageiros. [...]

[...]

[...]

Capítulo VI

Segurança, queixas e qualidade do serviço

Artigo 27.º

Segurança pessoal dos passageiros

De acordo com as autoridades públicas, as empresas ferroviárias, os gestores de infraestrutura e os gestores de estações devem tomar as medidas adequadas, dentro das respetivas esferas de competência, adaptando-as ao nível de segurança definido pelas autoridades públicas, para garantir a segurança pessoal dos passageiros nas estações ferroviárias e nos comboios e para gerir as situações de risco. Devem cooperar e trocar informações sobre as melhores práticas no que respeita à prevenção de atos suscetíveis de deteriorar o nível de segurança.

Artigo 28.º

Queixas

1. Todas as empresas ferroviárias [...] e os gestores de estações [...] de estações com um movimento superior a 10 000 passageiros por dia em média ao longo de um ano devem cada um criar um mecanismo de tratamento de queixas para os direitos e obrigações abrangidos pelo presente regulamento dentro das respetivas esferas de competências.¹¹ Devem facultar aos passageiros todas as informações disponíveis sobre os seus contactos e a sua língua ou as suas línguas de trabalho. **Esse mecanismo não é aplicável ao Capítulo III.**¹²

¹¹ ***Aditar um novo considerando:*** No interesse do tratamento eficiente das queixas, as empresas ferroviárias e os gestores de estações deverão ter o direito de criar serviços conjuntos de clientes e mecanismos de tratamento de queixas.

¹² ***Aditar um novo considerando:*** As disposições do presente regulamento não afetam os direitos dos passageiros a apresentar queixa ao organismo nacional ou a obter reparação legal junto dos tribunais, nos termos previstos na legislação nacional.

2. **Ao abrigo do mecanismo a que se refere o n.º 1**, os passageiros podem apresentar queixa a qualquer empresa ferroviária [...] **ou** gestor [...] de estações [...] **no que diz respeito aos respetivos domínios de responsabilidade**. As queixas devem ser apresentadas nos [...] **três** meses subsequentes ao incidente que as motivou. O destinatário deve dar uma resposta fundamentada no prazo de um mês a contar da receção da queixa, ou, em casos justificados, informar o passageiro **de que irá receber uma resposta** [...] no prazo de três meses a contar da data da receção da queixa [...]. As empresas ferroviárias [...] e os gestores de estações [...] devem conservar os [...] dados relativos ao incidente que forem necessários para a análise da queixa [...] **enquanto o processo de tratamento da queixa não estiver encerrado, incluindo os procedimentos de tratamento da queixa a que se refere os artigos 33.º e 34.º, e colocá-los** [...] à disposição dos organismos nacionais de execução, se tal for pedido.
3. Os detalhes inerentes ao procedimento de tratamento das queixas devem ser acessíveis **ao público, incluindo** às pessoas portadores de deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida.
4. A empresa ferroviária deve publicar no relatório [...] mencionado no artigo 29.º o número e tipo de queixas recebidas, as queixas tratadas, o tempo de resposta e as medidas eventualmente tomadas para melhorar a situação.

Artigo 29.º

Normas de qualidade do serviço

1. As empresas ferroviárias [...] devem estabelecer normas de qualidade do serviço e aplicar um sistema de gestão da qualidade para manter a qualidade do serviço. As normas de qualidade do serviço devem, no mínimo, contemplar os aspetos enumerados no anexo III.
2. As empresas ferroviárias [...] devem controlar o seu próprio desempenho à luz das normas de qualidade do serviço. As empresas ferroviárias devem [...] publicar um relatório sobre o seu desempenho em termos de qualidade do serviço, [...] **no seu sítio Web o mais tardar até 30 de junho [JO: Inserir o ano de entrada em vigor +2 anos], e, posteriormente, de dois em dois anos.** [...] Além disso, estes relatórios devem ser disponibilizados no sítio Web da Agência Ferroviária da União Europeia.
3. **Os gestores de estações devem estabelecer normas de qualidade de serviço baseadas nos elementos relevantes enumerados no anexo III. Devem acompanhar o seu desempenho nos termos dessas normas e, a pedido, facultar o acesso à informação referente ao seu desempenho às autoridades públicas nacionais.**

Capítulo VII

Informação e execução

Artigo 30.º

Informação dos passageiros sobre os seus direitos

1. Ao venderem bilhetes para viagens ferroviárias, as empresas ferroviárias, os gestores de estações, os vendedores de bilhetes e os operadores turísticos devem informar os passageiros dos seus direitos e obrigações ao abrigo do presente regulamento. A fim de darem cumprimento a este dever de informação, podem utilizar uma síntese do presente regulamento, preparada pela Comissão em todas as línguas oficiais da União Europeia e que lhes seja disponibilizada. Devem ainda colocar um aviso no bilhete, em papel ou em formato eletrónico ou por outros meios, incluindo em formatos acessíveis a pessoas portadoras de deficiência e a pessoas com mobilidade reduzida, em conformidade com os requisitos de acessibilidade estabelecidos na Diretiva (UE) 2019/882 e no Regulamento (UE) n.º 1300/2014 da Comissão. O aviso em questão deve especificar onde tal informação pode ser obtida em caso de anulação, perda de correspondências ou atraso considerável. **Caso não seja possível comunicar o aviso no bilhete, devem informar o passageiro por outros meios.**
2. As empresas ferroviárias e os gestores de estações devem informar os passageiros de maneira adequada, incluindo em formatos acessíveis, em conformidade com os requisitos de acessibilidade estabelecidos na Diretiva (UE) 2019/882 e no Regulamento (UE) n.º 1300/2014 da Comissão, nas estações e a bordo do comboio, sobre os seus direitos e obrigações ao abrigo do presente regulamento, e sobre como contactar o organismo ou organismos designados pelos Estados-Membros nos termos do artigo 31.º.

Artigo 31.º

Designação dos organismos nacionais de execução

Cada Estado-Membro designa um organismo ou os organismos responsáveis pela execução do presente regulamento. Cada organismo toma as medidas necessárias para garantir que os direitos dos passageiros sejam respeitados.

O organismo deve ser independente na sua organização, decisões de financiamento, estrutura jurídica e tomada de decisões em relação aos gestores de infraestruturas, aos organismos de tarifação, aos organismos de repartição e às empresas ferroviárias.

Os Estados-Membros informam a Comissão de qual o organismo ou organismos designados nos termos do presente artigo, e das respetivas competências. As obrigações de execução no que diz respeito às empresas ferroviárias, aos gestores de estações e aos gestores de infraestrutura previstas no presente capítulo não se aplicam a Chipre e a Malta enquanto estes países não dispuserem de um sistema ferroviário nos respetivos territórios seu território.

Artigo 32.º

Tarefas de execução

1. Os organismos nacionais de execução devem acompanhar de perto o cumprimento do presente regulamento, **e também dos Regulamentos (UE) n.º 454/2011 e n.º 1300/2014 da Comissão, na medida em para eles se remete no presente regulamento**, e tomar as medidas necessárias para garantir que os direitos dos passageiros sejam respeitados. Para o efeito, as empresas ferroviárias, os gestores de infraestrutura e os gestores de estações devem facultar aos organismos os documentos e as informações relevantes a pedido dos mesmos. No desempenho das suas funções, os organismos devem ter em conta as informações que lhe forem facultadas pelo organismo designado nos termos do artigo 33.º para tratar as queixas, caso este seja uma entidade distinta. Podem igualmente decidir tomar medidas de execução com base em queixas individuais transmitidas por esse organismo.
2. Os organismos nacionais de execução devem publicar de **dois em dois** anos dados estatísticos sobre a sua atividade, incluindo as sanções aplicadas, devendo essa publicação ser feita, o mais tardar, até ao final de [...] **junho** do ano seguinte.
3. As empresas ferroviárias devem fornecer os respetivos dados de contacto ao organismo ou organismos nacionais de execução dos Estados-Membros onde exercem a sua atividade.

**Tratamento de queixas pelos organismos nacionais de execução
ou outros organismos designados**

1. Sem prejuízo dos direitos dos consumidores a procurar outras vias de recurso nos termos da Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho¹³, depois de ter apresentado queixa, sem sucesso, à empresa ferroviária [...] **ou** ao gestor [...] de estações, de acordo com o artigo 28.º, o passageiro pode apresentar queixa [...] **a um organismo referido no n.º 2 num prazo de três meses a contar da data de receção da informação relativa à rejeição da queixa inicial. Se não for recebida resposta no prazo de três meses a contar da apresentação da queixa inicial, o passageiro tem o direito de apresentar queixa ao organismo referido no n.º 2.** [...] **Sempre que necessário**, esse organismo deve informar o queixoso sobre [...] o seu direito a apresentar queixa a entidades de resolução alternativa de litígios para obter uma reparação individual.
2. Qualquer passageiro pode apresentar queixa por alegado incumprimento do disposto no presente regulamento **tanto** junto do organismo nacional de execução como junto de qualquer outro organismo designado por um Estado-Membro para esse fim.
3. O organismo deve acusar a receção da queixa no prazo de duas semanas a contar da receção da mesma. O procedimento de tratamento da queixa deve ter um prazo de três meses **a contar da data de início do processo de queixa**. Para os casos complexos, o organismo pode [...] prolongar esse período até seis meses. Nesse caso, deve informar o passageiro das razões de tal extensão e do prazo previsto para concluir o procedimento. Só os casos que envolvam um procedimento judicial podem durar mais de seis meses. Se o organismo for também um organismo de resolução alternativa de litígios na aceção da Diretiva 2013/11/UE, os prazos previstos na referida diretiva devem prevalecer.

O processo de tratamento das queixas deve ser acessível a pessoas portadores de deficiência e a pessoas com mobilidade reduzida.

¹³ Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Diretiva 2009/22/CE (JO L 165 de 18.6.2013, p. 14).

4. As queixas dos passageiros sobre um incidente que envolva uma empresa ferroviária devem ser tratadas pelo [...] organismo, **referido no n.º 2**, do Estado-Membro que emitiu a licença da empresa.
5. Quando uma queixa se refere a alegadas infrações cometidas por gestores de estações ou de infraestrutura, [...] **a queixa deve ser tratada pelo organismo a que se refere o n.º 2** do Estado-Membro em cujo território o incidente ocorreu.
6. No âmbito da cooperação em conformidade com o artigo 34.º, [...] **os** organismos podem derrogar do disposto nos n.ºs 4 ou 5, se por razões justificadas, em especial relacionadas com a língua ou a residência, tal derrogação servir os interesses dos passageiros.

Artigo 34.º

Troca de informações e cooperação transfronteiras entre organismos nacionais de execução

1. Se forem vários os organismos designados nos termos dos artigos 31.º e 33.º, devem ser criados mecanismos de comunicação para garantir o intercâmbio de informações entre eles, em conformidade com o Regulamento (UE) 2016/679, a fim de ajudar o organismo nacional de execução a levar a cabo a sua missão de supervisão e execução, e de modo a que o organismo incumbido do tratamento das queixas designado nos termos do artigo 33.º possa recolher as informações necessárias à análise das queixas individuais.
2. Os organismos nacionais de execução trocam informações sobre a sua atividade e sobre os seus princípios e a sua prática em matéria de tomada de decisões, com vista à coordenação desses princípios em toda a União. A Comissão apoia-os nessa tarefa.

3. [...] Em casos complexos, como os casos que envolvem múltiplas queixas ou vários operadores, viagens transfronteiras ou acidentes no território de um Estado-Membro diferente daquele que emitiu a licença da empresa, nomeadamente sempre que não é claro qual o organismo nacional de execução competente, ou quando seria possível facilitar ou acelerar a resolução da queixa, os organismos nacionais de execução devem cooperar a fim de identificar uma entidade "principal", que sirva de ponto de contacto único para os passageiros. Todos os organismos nacionais de execução envolvidos devem cooperar a fim de facilitar a resolução da queixa (incluindo através da partilha de informações, da assistência na tradução de documentos e na prestação de informações sobre as circunstâncias dos incidentes). Os passageiros devem ser informados acerca da entidade que atua como organismo "principal".

Capítulo VIII

Disposições finais

Artigo 35.º

Sanções

1. Os Estados-Membros devem estabelecer o regime de sanções aplicáveis em caso de incumprimento do presente regulamento e tomar todas as medidas necessárias para garantir a sua aplicação. As sanções previstas devem ser efetivas, proporcionadas e dissuasivas. Os Estados-Membros devem notificar à Comissão esse regime e essas medidas, devendo também notificar sem demora qualquer alteração subsequente de que os mesmos sejam objeto.
2. No âmbito da cooperação referida no artigo 34.º, o organismo nacional de execução competente para efeitos do artigo 33.º, n.ºs 4 ou 5, deve, a pedido do organismo nacional de execução que trata a queixa, investigar o incumprimento do presente regulamento identificado por tal organismo e, se necessário, impor sanções.

Artigo 36.º

Delegação de poderes

A Comissão fica habilitada a adotar atos delegados em conformidade com o artigo 37.º a fim de:

- i) ajustar o montante financeiro a que se refere o artigo 13.º, n.º 2, [...] **para ter em conta as alterações no índice harmonizado de preços no consumidor à escala da UE, com exclusão da energia e dos alimentos não transformados, publicado pela Comissão (Eurostat);**
- ii) alterar o anexo I [...] a fim de ter em conta as alterações **das Regras Uniformes relativas ao Contrato de Transporte Internacional Ferroviário de Passageiros e Bagagens (CIV), tal como estabelecido no apêndice A da Convenção relativa aos Transportes Internacionais Ferroviários (COTIF)[...].**

Artigo 37.º

Delegação de poderes

1. O poder de adotar atos delegados é conferido à Comissão nas condições estabelecidas no presente artigo.
2. O poder de adotar atos delegados referido no artigo 36.º é conferido à Comissão por um período de cinco anos a contar de [*data de entrada em vigor do presente regulamento*]. A Comissão apresenta um relatório relativo à delegação de poderes o mais tardar nove meses antes do final do período de cinco anos. A delegação de poderes é tacitamente prorrogada por períodos de igual duração, salvo se o Parlamento Europeu ou o Conselho a tal se opuserem o mais tardar três meses antes do final de cada período.
3. A delegação de poderes pode ser revogada em qualquer momento pelo Parlamento Europeu ou pelo Conselho. A decisão de revogação põe termo à delegação dos poderes nela especificados. A decisão de revogação produz efeitos no dia seguinte ao da sua publicação no *Jornal Oficial da União Europeia* ou numa data posterior nela especificada. A decisão de revogação não afeta os atos delegados já em vigor.
4. Antes de adotar um ato delegado, a Comissão consulta os peritos designados por cada Estado-Membro de acordo com os princípios estabelecidos no Acordo Interinstitucional, de 13 de abril de 2016, sobre legislar melhor¹⁴.
5. Assim que adotar um ato delegado, a Comissão notifica-o simultaneamente ao Parlamento Europeu e ao Conselho.

¹⁴ Acordo interinstitucional entre o Parlamento Europeu, o Conselho da União Europeia e a Comissão Europeia "Legislar Melhor" (JO L 123 de 12.5.2016, p. 1).

6. Os atos delegados adotados em aplicação do disposto no presente artigo só entram em vigor se nem o Parlamento Europeu nem o Conselho formularem objeções no prazo de dois meses a contar da notificação do ato a estas duas instituições ou se, antes do termo desse prazo, o Parlamento Europeu e o Conselho informarem a Comissão de que não formularão objeções. O referido prazo pode ser prorrogado por dois meses por iniciativa do Parlamento Europeu ou do Conselho.

Artigo 38.º

Relatório

A Comissão deve apresentar um relatório ao Parlamento Europeu e ao Conselho sobre a aplicação e os resultados do presente regulamento, cinco anos após a adoção do presente regulamento.

O relatório deve basear-se nas informações a prestar nos termos do presente regulamento. O relatório deve ser acompanhado, se necessário, de propostas adequadas.

Artigo 39.º

Revogação

O Regulamento (CE) n.º 1371/2007 é revogado **com efeitos a partir de [JO: inserir data de entrada em vigor + 24 meses]**.

As referências ao regulamento revogado devem entender-se como sendo feitas para o presente regulamento e devem ser lidas de acordo com o quadro de correspondência constante do anexo V.

Artigo 40.º

Entrada em vigor

O presente regulamento entra em vigor no vigésimo dia seguinte ao da sua publicação no *Jornal Oficial da União Europeia*.

É aplicável a partir de [JO: inserir data de entrada em vigor + 24 meses].

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

Feito em Bruxelas, em

Pelo Parlamento Europeu Pelo Conselho

O Presidente O Presidente

ANEXO I

Extrato das regras uniformes relativas ao Contrato de Transporte Internacional Ferroviário de Passageiros e Bagagens (CIV)

Apêndice A

da Convenção relativa aos Transportes Internacionais Ferroviários (COTIF) de 9 de maio de 1980, alterada pelo Protocolo de 3 de junho de 1999 que altera a Convenção relativa aos Transportes Internacionais Ferroviários

TÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 3.º

Definições

Para efeito das presentes regras uniformes, entende-se por

- a) **"Transportador", a transportadora contratual com a qual o passageiro celebrou o contrato de transporte nos termos das presentes regras uniformes, ou uma transportadora sucessiva que seja responsável com base nesse contrato;**
- b) **"Empresa transportadora substituta", a empresa transportadora que não celebrou um contrato de transporte com o passageiro, mas à qual a empresa transportadora a que se refere a alínea a) confiou, no todo ou em parte, a realização do transporte ferroviário;**
- c) **"Condições gerais de transporte", as condições da empresa transportadora sob a forma de condições gerais ou tarifas legalmente em vigor em cada Estado-Membro e que, com a celebração do contrato de transporte, se tenham tornado parte integrante do mesmo;**
- d) **"Veículo", um veículo a motor ou um reboque transportado por ocasião do transporte de passageiros.**

TÍTULO II

CELEBRAÇÃO E EXECUÇÃO DO CONTRATO DE TRANSPORTE

Artigo 6.º

Contrato de transporte

1. Mediante um contrato de transporte, o transportador compromete-se a transportar o passageiro e, se for caso disso, bagagens e veículos ao local de destino, bem como entregar as bagagens e os veículos no local de destino.
2. O contrato de transporte deve constar num ou mais títulos de transporte entregues ao passageiro. Todavia, sem prejuízo do artigo 9.º, a ausência, a irregularidade ou a perda do título de transporte não afeta nem a existência nem a validade do contrato que permanece sujeito às presentes regras uniformes.
3. O título de transporte faz fé, até prova em contrário, da celebração e do conteúdo do contrato de transporte.

Artigo 7.º

Título de transporte

1. As condições gerais de transporte determinam a forma e o conteúdo dos títulos de transporte assim como a língua e os caracteres em que os mesmos devem ser impressos e preenchidos.
2. Devem constar no título de transporte, pelo menos:
 - a) O transportador ou os transportadores;
 - b) A indicação de que o transporte está sujeito, não obstante cláusula em contrário, às presentes regras uniformes; tal indicação pode ser feita com a sigla CIV;
 - c) Qualquer outra indicação necessária que comprove a celebração e o conteúdo do contrato de transporte e que permita ao passageiro fazer valer os seus direitos decorrentes do contrato.
3. O passageiro deve certificar-se, no momento da receção do título de transporte, de que este corresponde às suas indicações.
4. O título de transporte é transmissível se não for nominativo e a viagem não se tiver iniciado.
5. O título de transporte pode ser estabelecido sob forma de registo eletrónico de dados transformáveis em símbolos de escrita legíveis. Os procedimentos utilizados no registo e tratamento de dados devem ser equivalentes do ponto de vista funcional, nomeadamente no que diz respeito à força probatória do título de transporte representado por tais dados.

Artigo 8.º

Pagamento e reembolso do preço de transporte

1. Salvo convenção em contrário entre o passageiro e o transportador, o preço de transporte é pago antecipadamente.
2. As condições gerais de transporte determinam as condições de reembolso do preço de transporte.

Artigo 9.º

Direito ao transporte. Não admissão ao transporte

1. Desde o início da viagem, o passageiro deve ser portador de um título de transporte válido e apresentá-lo no momento de controlo dos títulos de transporte. As condições gerais de transporte podem prever:
 - a) O pagamento, pelo passageiro que não apresentar um título de transporte válido, de uma sobretaxa para além do preço do transporte;
 - b) A exclusão do passageiro que recusar o pagamento imediato do preço do transporte ou da sobretaxa;
 - c) A possibilidade de reembolso da sobretaxa e respetivas condições.
2. As condições gerais de transporte podem prever a não admissão ao transporte ou a exclusão do transporte durante o percurso de todo o passageiro que:
 - a) Constitua um perigo quer para a segurança e o bom funcionamento da exploração quer para a segurança de outros passageiros;
 - b) Incomode de forma intolerável os outros passageiros;bem como a perda do direito ao reembolso quer do preço do transporte quer da quantia paga para o transporte das bagagens.

Artigo 10.º

Cumprimento das formalidades administrativas

O passageiro deve cumprir as formalidades exigidas pelas alfândegas ou por outras autoridades administrativas.

Artigo 11.º

Supressão e atraso de comboios. Perda de correspondência

O transportador deve, se for caso disso, certificar no título de transporte que o comboio foi suprimido ou que se perdeu a correspondência.

TÍTULO III

TRANSPORTE DE VOLUMES DE MÃO, ANIMAIS, BAGAGENS E VEÍCULOS

Capítulo I

Disposições comuns

Artigo 12.º

Objetos e animais autorizados

1. O passageiro pode levar consigo objetos fáceis de transportar (volumes de mão) e animais vivos, em conformidade com as condições gerais de transporte. Pode ainda levar consigo objetos que causem transtorno, nos termos das disposições específicas constantes das condições gerais de transporte. São excluídos do transporte objetos ou animais que possam importunar ou incomodar os passageiros ou causar dano.
2. O passageiro pode expedir, como bagagem, objetos e animais, de acordo com as condições gerais de transporte.
3. O transportador pode admitir o transporte de veículos por ocasião de um transporte de passageiros nos termos previstos nas condições gerais de transporte.
4. O transporte de mercadorias perigosas como volume de mão, bagagem e no interior de ou sobre veículos que, de acordo com o presente título, sejam transportados pela via ferroviária, deve ser efetuado em conformidade com o Regulamento Relativo ao Transporte Internacional Ferroviário de Mercadorias Perigosas (RID).

Artigo 13.º

Verificação

1. O transportador tem o direito de, em caso de presunção grave de incumprimento das condições de transporte, verificar se os objetos (volumes de mão, bagagens, veículos, incluindo o seu carregamento) e animais transportados obedecem às condições de transporte, quando as leis e prescrições do Estado onde a verificação deva ter lugar a não proibam. O passageiro deve ser convidado a assistir à verificação. Se não se apresentar ou não for possível contactá-lo, o transportador deve solicitar a presença de duas testemunhas independentes.
2. Sempre que se demonstre o incumprimento das condições de transporte, o transportador pode exigir ao passageiro o pagamento das despesas ocasionadas pela verificação.

Artigo 14.º

Cumprimento das formalidades administrativas

O passageiro deve, ao ser transportado, observar as formalidades exigidas pelas alfândegas ou por outras autoridades administrativas durante o transporte de objetos (volumes de mão, bagagens, veículos, incluindo o seu carregamento) e de animais. O passageiro deve assistir à verificação dos objetos, salvo exceção prevista nas leis e prescrições de cada Estado.

Capítulo II

Volumes de mão e animais

Artigo 15.º

Vigilância

A guarda dos volumes de mão e dos animais que o passageiro transportar consigo fica a seu cargo.

Capítulo III

Bagagem

Artigo 16.º

Expedição das bagagens

1. As obrigações contratuais relativas ao encaminhamento de bagagens devem constar na senha de bagagens entregue ao passageiro.
2. Sem prejuízo do artigo 22.º, a ausência, a irregularidade ou a perda da senha de bagagens não afeta nem a existência nem a validade das convenções relativas ao encaminhamento das bagagens, as quais permanecem sujeitas às presentes regras uniformes.
3. A senha de bagagens faz fé, até prova em contrário, do registo das bagagens e das condições do seu transporte.
4. Até prova em contrário, presume-se que as bagagens estivessem em aparente bom estado no momento em que ficaram a cargo do transportador e que o número e o peso dos volumes correspondessem às indicações contidas na senha de bagagens.

Artigo 17.º

Senha de bagagens

1. As condições gerais de transporte determinam a forma e o conteúdo da senha de bagagens assim como a língua e os caracteres em que os mesmos devem ser impressos e preenchidos. Aplica-se, por analogia, o artigo 7.º, n.º 5.
2. Devem constar na senha de bagagens, pelo menos:
 - a) O transportador ou os transportadores;
 - b) A indicação de que o transporte está sujeito, não obstante cláusula em contrário, às presentes regras uniformes; tal indicação pode ser feita com a sigla CIV;
 - c) Qualquer outra indicação necessária que comprove a celebração e o conteúdo do contrato de transporte e que permita ao passageiro fazer valer os seus direitos decorrentes do contrato.
3. O passageiro deve certificar-se, no momento da receção da senha de bagagens, de que esta corresponde às suas indicações.

Artigo 18.º

Registo e transporte

1. Salvo exceção prevista nas condições gerais de transporte, o registo das bagagens só se efetua mediante apresentação de um título de transporte válido pelo menos até ao local de destino das bagagens. Além disso, o registo efetua-se de acordo com as disposições vigentes no local de expedição.
2. Sempre que as condições gerais de transporte prevejam a admissão de bagagens para transporte sem a apresentação de um título de transporte, as disposições das presentes regras uniformes que fixam os direitos e as obrigações do passageiro em relação às suas bagagens aplicam-se, por analogia, ao expedidor das mesmas.

3. O transportador pode encaminhar as bagagens por comboio ou meio de transporte e itinerário diferentes dos que o passageiro utilizar.

Artigo 19.º

Pagamento do preço do transporte das bagagens

Salvo convenção em contrário entre o passageiro e o transportador, o preço do transporte das bagagens é pago no momento do registo.

Artigo 20.º

Marcação das bagagens

O passageiro deve indicar em cada volume, em local bem visível, de forma suficientemente clara e inamovível:

- a) O seu nome e a sua morada;
- b) O local de destino.

Artigo 21.º

Direito de dispor das bagagens

1. Se as circunstâncias o permitirem e as disposições aduaneiras ou de outras autoridades administrativas a isso não se opuserem, o passageiro pode pedir a restituição das bagagens no local de expedição contra a entrega da senha de bagagens e, sempre que previsto nas condições gerais de transporte, contra apresentação do título de transporte.
2. As condições gerais de transporte podem prever outras disposições relativas ao direito de dispor das bagagens, nomeadamente alterações do local de destino e eventuais consequências financeiras que o passageiro venha a suportar.

Artigo 22.º

Entrega

1. A entrega das bagagens faz-se contra a entrega da senha de bagagens e, se for caso disso, contra o pagamento de despesas que onerem a remessa.

O transportador tem o direito de, sem a isso ser obrigado, verificar se o portador da senha tem legitimidade para receber as bagagens.

2. São equiparadas à entrega feita ao portador da senha, sempre que efetuadas de acordo com as disposições vigentes no local de destino:
 - a) A remessa das bagagens às autoridades aduaneiras ou de barreira nos seus locais de expedição ou nos seus entrepostos, quando estes não estejam à guarda do transportador;
 - b) A entrega de animais vivos a terceiros.
3. O portador da senha de bagagens pode pedir a entrega das bagagens no local de destino logo que tenha decorrido o tempo acordado e, se for caso disso, o tempo necessário para as operações efetuadas pela alfândega ou por outras autoridades administrativas.
4. Na falta de entrega da senha de bagagens, o transportador só é obrigado a entregar as bagagens a quem justificar o seu direito; se esta justificação for considerada insuficiente, o transportador pode exigir uma caução.
5. As bagagens são entregues no local de destino para o qual tenham sido registadas.
6. O portador da senha de bagagens a quem as bagagens não sejam entregues pode exigir que o dia e a hora em que tenha solicitado a entrega sejam mencionados na senha de bagagens em conformidade com o n.º 3.
7. O interessado pode recusar a receção das bagagens se o transportador não der seguimento ao pedido de verificação das bagagens, a fim de que se demonstre qualquer dano que tenha sido alegado.
8. A entrega das bagagens é efetuada de acordo com as disposições vigentes no local de destino.

Capítulo IV

Veículos

Artigo 23.º

Condições de transporte

As disposições especiais para o transporte de veículos, incluídas nas condições gerais de transporte, determinam, nomeadamente, as condições de admissão ao transporte, de registo, de carga e de transporte, de descarga e de entrega, bem como as obrigações do passageiro.

Artigo 24.º

Senha de transporte

1. As obrigações contratuais relativas ao transporte de veículos devem constar da senha de transporte entregue ao passageiro. A senha de transporte pode integrar-se no título de transporte do passageiro.
2. As disposições especiais para o transporte de veículos, incluídas nas condições gerais de transporte, determinam a forma e o conteúdo da senha de transporte e, bem assim, a língua e os caracteres em que a mesma deve ser impressa e preenchida. Aplica-se, por analogia, o artigo 7.º, n.º 5.
3. Devem constar na senha de transporte, pelo menos:
 - a) O transportador ou os transportadores;
 - b) A indicação de que o transporte está sujeito, não obstante cláusula em contrário, às presentes regras uniformes; tal indicação pode ser feita com a sigla CIV;
 - c) Qualquer outra indicação necessária que comprove as obrigações contratuais relativas aos transportes de veículos e permita ao passageiro fazer valer os seus direitos decorrentes do contrato de transporte.

4. O passageiro deve certificar-se, no momento da receção da senha de transporte, de que esta corresponde às suas indicações.

Artigo 25.º

Direito aplicável

Sem prejuízo do disposto no presente capítulo, aplicam-se aos veículos as disposições do capítulo III relativas ao transporte de bagagens.

TÍTULO IV
RESPONSABILIDADE DO TRANSPORTADOR

Capítulo I
Responsabilidade em caso de morte e de ferimento de passageiros

Artigo 26.º

Fundamento da responsabilidade

1. O transportador é responsável pelo prejuízo resultante de morte, de ferimento ou de qualquer outro dano causado à integridade física ou psíquica de um passageiro por motivo de acidente relacionado com a exploração ferroviária ocorrido durante a permanência do passageiro nos veículos ferroviários, à entrada para ou à saída dos mesmos em qualquer infraestrutura utilizada.
2. O transportador fica isento dessa responsabilidade:
 - a) Se o acidente for causado por circunstâncias alheias à exploração ferroviária que, não obstante a diligência requerida segundo as particularidades do caso, o transportador não pudesse evitar e a cujas consequências não pudesse obviar;
 - b) Na medida em que o acidente se deva a uma falta do passageiro;
 - c) Se o acidente for devido ao comportamento de um terceiro que, não obstante a diligência requerida segundo as particularidades do caso, o transportador não pudesse evitar e a cujas consequências não pudesse obviar; não se considera terceiro outra empresa que utilize a mesma infraestrutura ferroviária; o direito de regresso não é afetado.
3. Se o acidente for devido ao comportamento de um terceiro e se, apesar disso, o transportador não ficar totalmente isento de responsabilidade em conformidade com o n.º 2, alínea c), este responde pela totalidade dentro dos limites previstos nas regras uniformes e sem prejuízo de um eventual direito de regresso contra esse terceiro.

4. As presentes regras uniformes não afetam a responsabilidade que possa caber ao transportador pelos casos não previstos no n.º 1.
5. Sempre que um transporte objeto de um contrato de transporte único seja efetuado por transportadores subsequentes, é responsável, em caso de morte e de ferimento de passageiros, o transportador a quem cabia, de acordo com o contrato de transporte, a prestação de serviço de transporte durante a qual ocorreu o acidente. Se tal serviço não for prestado pelo transportador mas por um transportador substituto, ambos são responsáveis solidariamente nos termos das presentes regras uniformes.

Artigo 27.º

Indemnização em caso de morte

1. Em caso de morte do passageiro, a indemnização compreende:
 - a) As despesas necessárias consecutivas ao óbito, nomeadamente as relativas ao transporte do corpo e ao funeral;
 - b) As indemnizações previstas no artigo 28.º, se a morte não tiver ocorrido imediatamente.
2. Se, por morte do passageiro, as pessoas, em relação às quais ele tinha ou devesse ter obrigação alimentar nos termos da lei, ficarem privadas do seu sustento, têm igualmente direito a uma indemnização por essa perda. A ação de indemnização por perdas e danos de pessoas a quem o passageiro assegurasse o sustento sem a isso ser obrigado por lei fica sujeita ao direito nacional.

Artigo 28.º

Indemnização em caso de ferimento

Em caso de ferimento ou de qualquer outro dano causado à integridade física ou psíquica do passageiro, a indemnização compreende:

- a) As despesas necessárias, designadamente as referentes ao tratamento e ao transporte;
- b) A reparação do prejuízo causado, quer por incapacidade total ou parcial para o trabalho quer por um acréscimo das necessidades do passageiro.

Artigo 29.º

Reparação de outros danos corporais

O direito nacional determina se, e em que medida, o transportador deve indemnizar danos corporais além dos previstos nos artigos 27.º e 28.º

Artigo 30.º

Forma e montante das indemnizações em caso de morte e de ferimento

1. As indemnizações previstas nos artigos 27.º, n.º 2, e 28.º, alínea b), devem ser pagas em capital. Todavia, se o direito nacional permitir a atribuição de uma renda, as indemnizações são pagas sob esta forma quando o passageiro lesado ou os interessados referidos no artigo 27.º, n.º 2, o pedirem.
2. O montante das indemnizações a pagar em virtude do n.º 1 é determinado de acordo com o direito nacional. Todavia, para a aplicação das presentes regras uniformes, é fixado um limite máximo de 175 000 unidades de conta em capital ou em renda anual correspondente a esse capital, por cada passageiro, no caso de o direito nacional prever um limite máximo de montante inferior.

Artigo 31.º

Outros meios de transporte

1. Sem prejuízo do disposto no n.º 2, as disposições relativas à responsabilidade em caso de morte e de ferimento de passageiros não se aplicam aos danos ocorridos durante o transporte que não era, de acordo com o contrato de transporte, um transporte ferroviário.
2. Contudo, sempre que os veículos ferroviários sejam transportados por ferry-boat, as disposições relativas à responsabilidade em caso de morte e de ferimento de passageiros são aplicáveis aos prejuízos mencionados nos artigos 26.º, n.º 1, e 33.º, n.º 1, causados por qualquer acidente relacionado com a exploração ferroviária ocorrido durante a permanência do passageiro no referido veículo, à entrada ou à saída do mesmo.
3. Quando, por circunstâncias excepcionais, a exploração ferroviária for provisoriamente interrompida e os passageiros forem transportados por outro meio de transporte, o transportador é responsável nos termos das presentes regras uniformes.

Capítulo II

Responsabilidade em caso de incumprimento de horário

Artigo 32.º

Responsabilidade em caso de supressão, atraso ou perda de correspondência

1. O transportador é responsável perante o passageiro pelo prejuízo decorrente do facto de, por motivos de supressão, atraso ou perda de correspondência, a viagem não prosseguir no mesmo dia, ou de a sua prossecução não ser razoavelmente exigível no mesmo dia devido às circunstâncias dadas. A indemnização compreende as despesas razoáveis de alojamento e as que forem ocasionadas por notificação enviada às pessoas que esperam o passageiro.
2. O transportador fica isento dessa responsabilidade quando a supressão, o atraso ou a perda de correspondência sejam imputáveis a uma das seguintes causas:
 - a) Circunstâncias alheias à exploração ferroviária que, não obstante a diligência requerida segundo as particularidades do caso, o transportador não pudesse evitar e a cujas consequências não pudesse obviar;
 - b) Uma falta imputável ao passageiro; ou
 - c) O comportamento de um terceiro que o transportador, não obstante a diligência requerida segundo as particularidades do caso, não pudesse evitar e a cujas consequências não pudesse obviar; não se considera terceiro outra empresa que utilize a mesma infraestrutura ferroviária; o direito de regresso não é afetado.
3. O direito nacional determina se, e em que medida, o transportador deve indemnizar prejuízos além dos previstos no n.º 1. Esta disposição não prejudica o artigo 44.º

Capítulo III
Responsabilidade relativa a volumes de mão, animais, bagagens e veículos

SECÇÃO 1
Volumes de mão e animais

Artigo 33.º

Responsabilidade

1. Em caso de morte e de ferimento de passageiros, o transportador é ainda responsável pelo prejuízo resultante da perda total ou parcial ou da avaria dos objetos que o passageiro use ou transporte consigo como volumes de mão; de igual modo é responsável no que respeita aos animais que o passageiro leve consigo. Aplica-se, por analogia, o artigo 26.º.
2. Por outro lado, o transportador só é responsável pelo prejuízo resultante da perda total ou parcial ou da avaria de objetos, volumes de mão ou animais cuja guarda incumbia ao passageiro nos termos do artigo 15.º se tal prejuízo tiver sido causado por uma falta do transportador. Não se aplicam neste caso os outros artigos do título IV, com exceção do artigo 51.º, nem o título VI.

Artigo 34.º

Limitação das indemnizações em caso de perda ou de avaria de objetos

Quando seja responsável nos termos do artigo 33.º, n.º 1, o transportador deve reparar os prejuízos até ao limite de 1 400 unidades de conta por cada passageiro.

Artigo 35.º

Exclusão da responsabilidade

O transportador não é responsável, em relação ao passageiro, pelo prejuízo resultante de incumprimento por parte do passageiro das disposições das alfândegas ou de outras autoridades administrativas.

SECÇÃO 2

Bagagem

Artigo 36.º

Fundamento da responsabilidade

1. O transportador é responsável pelo prejuízo resultante da perda total ou parcial e da avaria das bagagens ocorridas a partir do momento em que delas se encarregou até à sua entrega, assim como por qualquer atraso verificado na entrega.
2. O transportador fica isento dessa responsabilidade na medida em que a perda, a avaria ou o atraso na entrega tiverem como causa uma falta do passageiro, uma ordem deste não resultante de uma falta do transportador, um defeito das próprias bagagens ou circunstâncias que o transportador não pudesse evitar e a cujas consequências não pudesse obviar.
3. O transportador fica isento dessa responsabilidade na medida em que a perda ou a avaria resulte de riscos específicos inerentes a um ou mais dos factos a seguir mencionados:
 - a) Ausência ou defeito de embalagem;
 - b) Natureza especial das bagagens;
 - c) Expedição, como bagagem, de objetos excluídos do transporte.

Artigo 37.º

Ónus da prova

1. A prova de que a perda, a avaria ou o atraso na entrega tiveram por motivo um dos factos previstos no artigo 36.º, n.º 2, cabe ao transportador.

2. Sempre que o transportador concluir que a perda ou avaria terá eventualmente resultado, dadas as circunstâncias de facto, de um ou mais dos riscos específicos previstos no artigo 36.º, n.º 3, haverá presunção de que deles resultou. No entanto, o interessado conserva o direito de provar que o dano não teve por causa, no todo ou em parte, um desses riscos.

Artigo 38.º

Transportadores subsequentes

Sempre que um transporte objeto de um contrato de transporte único seja efetuado por vários transportadores subsequentes, cada transportador, ao tomar a seu cargo as bagagens com a senha de bagagens ou o veículo com a senha de transporte, participa, quanto ao encaminhamento das bagagens ou ao transporte dos veículos, no contrato de transporte de acordo com o estipulado na senha de bagagens ou na senha de transporte, assumindo as obrigações dele decorrentes. Neste caso, cada transportador responde pela execução do transporte na totalidade do percurso até à entrega.

Artigo 39.º

Transportador substituto

1. Sempre que o transportador confie, no todo ou em parte, a execução do transporte a um transportador substituto, seja ou não no exercício de uma faculdade que lhe é reconhecida no contrato de transporte, o transportador não deixa por isso de ser responsabilizado pela totalidade do transporte.
2. Todas as disposições das presentes regras uniformes que regulem a responsabilidade do transportador aplicam-se igualmente à responsabilidade do transportador substituto encarregado de efetuar o transporte. Aplicam-se os artigos 48.º e 52.º sempre que uma ação for intentada contra os agentes e outras pessoas a cujos serviços o transportador substituto recorra para a execução do transporte.
3. Qualquer convenção especial pela qual o transportador assuma as obrigações que não lhe incumbem em virtude das presentes regras uniformes ou renuncie aos direitos que lhe são conferidos por estas mesmas regras fica sem efeito em relação ao transportador substituto que não a tenha aceite expressamente e por escrito. Quer tenha ou não aceite a convenção, o transportador substituto permanece no entanto vinculado pelas obrigações ou renúncias que resultem da dita convenção especial.

4. Quando e contanto que o transportador e o transportador substituto sejam responsáveis, é solidária a sua responsabilidade.
5. O montante total da indemnização devida pelo transportador, pelo transportador substituto, bem como pelos respetivos agentes e por outras pessoas ao serviço das quais recorram para a execução do transporte, não excede os limites previstos nas presentes regras uniformes.
6. O presente artigo não prejudica o direito de regresso que possa existir entre o transportador e o transportador substituto.

Artigo 40.º

Presunção de perda

1. O interessado pode, sem ter de fornecer outras provas, considerar perdido um volume quando este lhe não for entregue ou colocado à sua disposição nos 14 dias seguintes ao pedido de entrega apresentado nos termos do artigo 22.º, n.º 3.
2. Se um volume considerado perdido for reencontrado no decurso do ano seguinte ao pedido de entrega, o transportador deve prevenir o interessado, se for conhecida a sua morada ou quando for possível conhecê-la.
3. Nos 30 dias seguintes à receção do aviso referido no n.º 2, o interessado pode exigir que o volume lhe seja entregue. Neste caso, deve pagar as despesas relativas ao transporte do volume desde o local de expedição até ao local da entrega e restituir a indemnização recebida, deduzidas, se for caso disso, as despesas que tenham sido incluídas nessa indemnização. Porém, mantém o direito à indemnização por atraso na entrega, previsto no artigo 43.º.
4. Se o volume encontrado não for reclamado dentro do prazo previsto no n.º 3 ou se o volume for encontrado passado mais de um ano sobre o pedido de entrega, o transportador dispõe do mesmo em conformidade com as leis e disposições em vigor no local onde se encontra o volume.

Artigo 41.º

Indemnização em caso de perda

1. Em caso de perda total ou parcial das bagagens, o transportador, para além de todas as outras indemnizações, deve pagar:
 - a) Se o montante do prejuízo for provado, uma indemnização igual a esse montante sem exceder todavia 80 unidades de conta por quilograma de peso bruto em falta ou 1 200 unidades de conta por volume;
 - b) Se o montante do prejuízo não for provado, uma indemnização global de 20 unidades de conta por quilograma de peso bruto em falta ou de 300 unidades de conta por volume.

A modalidade da indemnização, por quilograma em falta ou por volume, é determinada pelas condições gerais de transporte.

2. O transportador deve também restituir o preço do transporte das bagagens e outras quantias desembolsadas relativas ao transporte do volume perdido, bem como os direitos aduaneiros e os impostos sobre consumos específicos já pagos.

Artigo 42.º

Indemnização em caso de avaria

1. Em caso de avaria das bagagens, o transportador deve, para além de todas as outras indemnizações, pagar uma indemnização equivalente à depreciação das bagagens.
2. A indemnização não excede:
 - a) Se a totalidade das bagagens ficar depreciada em virtude da avaria, o montante que teria atingido em caso de perda total;
 - b) Se apenas uma parte das bagagens ficar depreciada em virtude da avaria, o montante que teria atingido em caso de perda da parte depreciada.

Artigo 43.º

Indemnização em caso de atraso na entrega

1. Em caso de atraso na entrega das bagagens, o transportador deve pagar, por período indivisível de 24 horas a contar do pedido de entrega, mas com um máximo de 14 dias:
 - a) Se o interessado provar que do atraso resultou um prejuízo, incluindo avaria, uma indemnização igual ao montante do prejuízo até ao máximo de 0,80 unidades de conta por quilograma de peso bruto das bagagens ou de 14 unidades de conta por volume entregues com atraso;
 - b) Se o interessado não provar que do atraso resultou um prejuízo, uma indemnização global de 0,14 unidades de conta por quilograma de peso bruto das bagagens ou de 2,80 unidades de conta por volume entregues com atraso.

A modalidade da indemnização, por quilograma ou por volume, é determinada pelas condições gerais de transporte.

2. Em caso de perda total das bagagens, a indemnização prevista no n.º 1 não é acumulada com a prevista no artigo 41.º.
3. Em caso de perda parcial das bagagens, a indemnização prevista no n.º 1 é paga em relação à parte não perdida.
4. Em caso de avaria das bagagens não resultante de atraso na entrega, a indemnização prevista no n.º 1 é acumulada, se for caso disso, com a prevista no artigo 42.º.
5. Em caso algum pode o cúmulo da indemnização prevista no n.º 1 com as previstas nos artigos 41.º e 42.º dar lugar ao pagamento de uma indemnização que exceda a que seria devida em caso de perda total das bagagens.

SECÇÃO 3

Veículos

Artigo 44.º

Indemnização em caso de atraso

1. Em caso de atraso no carregamento por motivo imputável ao transportador ou de atraso na entrega de um veículo, o transportador deve pagar, quando o interessado provar que do atraso resultou prejuízo, uma indemnização cujo montante não exceda o preço do transporte.
2. Se o interessado renunciar ao contrato de transporte, em caso de atraso no carregamento por motivo imputável ao transportador, o preço do transporte é restituído ao interessado. Além disso, este pode reclamar, quando provar que desse atraso resultou prejuízo, uma indemnização cujo montante não exceda o preço do transporte.

Artigo 45.º

Indemnização em caso de perda

Em caso de perda total ou parcial de um veículo, a indemnização a pagar ao interessado pelo prejuízo provado é calculada de acordo com o valor corrente do veículo. Não excede 8 000 unidades de conta. Um reboque com ou sem carga é considerado um veículo independente.

Artigo 46.º

Responsabilidade relativa a outros objetos

1. No que respeita aos objetos deixados no interior do veículo ou em caixas (por exemplo caixas para bagagens ou para esquis) solidamente arrumadas ao veículo, o transportador só é responsável por prejuízo resultante de falta por si cometida. A indemnização total a pagar não excede 1 400 unidades de conta.

2. No que respeita aos objetos acondicionados no exterior do veículo, incluindo as caixas referidas no n.º 1, o transportador só é responsável no caso de se provar que o prejuízo resulta de ato ou omissão por ele cometidos quer com a intenção de causar o dano, quer sem consideração e com a consciência de que prováveis danos daí resultassem.

Artigo 47.º

Direito aplicável

Sem prejuízo do disposto na presente secção, aplicam-se aos veículos as disposições da secção II relativas à responsabilidade pelas bagagens.

Capítulo IV

Disposições comuns

Artigo 48.º

Perda do direito de invocar os limites de responsabilidade

Os limites de responsabilidade previstos nas presentes regras uniformes, bem como as disposições do direito nacional que limitem as indemnizações a um determinado montante, não se aplicam no caso de se provar que o prejuízo resulta de ato ou omissão cometidos pelo transportador quer com a intenção de causar o dano, quer sem consideração e com a consciência de que prováveis danos daí resultassem.

Artigo 49.º

Conversão e juros

1. Sempre que o cálculo da indemnização implique a conversão das quantias expressas em unidades de moeda estrangeira, a conversão faz-se de acordo com o câmbio corrente no dia e no local de pagamento da indemnização.

2. O interessado pode pedir juros da indemnização, calculados à razão de 5 % ao ano, a partir do dia da reclamação prevista no artigo 55.º ou, se não tiver havido reclamação, a partir do dia da propositura da ação.
3. Todavia, para as indemnizações devidas nos termos dos artigos 27.º e 28.º, os juros vencer-se-ão só a partir do dia em que ocorreram os factos que tenham servido à determinação do respetivo montante, se esse dia for posterior ao da reclamação ou da propositura da ação.
4. No que diz respeito às bagagens, os juros só serão devidos se a indemnização exceder 16 unidades de conta por senha de bagagens.
5. No que diz respeito às bagagens, se o interessado não remeter ao transportador, no prazo conveniente que lhe for fixado, os documentos justificativos necessários para a liquidação definitiva da reclamação, não serão vencidos juros entre o termo do prazo fixado e a remessa efetiva dos documentos.

Artigo 50.º

Responsabilidade em caso de acidente nuclear

O transportador fica isento da responsabilidade que lhe cabe em virtude das presentes regras uniformes quando o dano tiver sido causado por um acidente nuclear e quando, nos termos das leis e disposições de um Estado que regulem a responsabilidade no domínio da energia nuclear, a entidade incumbida da exploração de uma instalação nuclear, ou outra pessoa que a substitua, seja responsável por esse dano.

Artigo 51.º

Pessoas pelas quais o transportador é responsável

O transportador é responsável pelos seus agentes e pelas outras pessoas a cujos serviços recorra para a execução do transporte, sempre que estes agentes e estas pessoas operem no exercício das suas funções. Consideram-se os gestores da infraestrutura ferroviária na qual é efetuado o transporte pessoas a cujos serviços recorre o transportador para a execução do transporte.

Artigo 52.º

Outras ações

1. Em todos os casos em que se apliquem as presentes regras uniformes, qualquer ação de responsabilidade, seja a que título for, só pode ser movida contra o transportador nas condições e dentro dos limites destas regras.
2. O mesmo se aplica a qualquer ação movida contra os agentes e outras pessoas pelos quais o transportador responda nos termos do artigo 51.º.

TÍTULO V

RESPONSABILIDADE DO PASSAGEIRO

Artigo 53.º

Princípios específicos de responsabilidade

O passageiro é, perante o transportador, responsável por qualquer dano que:

a) Resulte do incumprimento das suas obrigações nos termos:

1. Dos artigos 10.º, 14.º e 20.º;
2. Das disposições especiais para o transporte de veículos incluídas nas condições gerais de transporte; ou
3. Do Regulamento Relativo ao Transporte Internacional Ferroviário de Mercadorias Perigosas (RID); ou

b) Causado por objetos ou animais que leve consigo,

a menos que prove que o dano foi causado por circunstâncias que não podia evitar e a cujas consequências não podia obviar, mesmo tendo feito prova de diligência enquanto passageiro consciencioso. Esta disposição não afeta a responsabilidade que possa caber ao transportador nos termos dos artigos 26.º e 33.º, n.º 1.

TÍTULO VI

EXERCÍCIO DOS DIREITOS

Artigo 54.º

Verificação de perda parcial ou de avaria

1. Quando uma perda parcial ou uma avaria de objeto transportado a cargo do transportador (bagagens, veículos) seja descoberta ou presumida pelo transportador ou o interessado alegue a sua existência, o transportador deve elaborar sem demora e, se possível, na presença do interessado um relatório que certifique, conforme a natureza do prejuízo, o estado do objeto e tanto quanto possível a importância do prejuízo, a sua causa e o momento em que se tenha produzido.
2. Uma cópia do referido relatório deve ser entregue gratuitamente ao interessado.
3. Quando não aceitar os elementos constantes do relatório, o interessado pode pedir que o estado das bagagens ou do veículo assim como a causa e o montante do prejuízo sejam verificados por um perito nomeado pelas partes no contrato de transporte ou judicialmente. O processo fica sujeito às leis e disposições do Estado em que tenha lugar a verificação.

Artigo 55.º

Reclamações

1. As reclamações relativas à responsabilidade do transportador em caso de morte e de ferimento de passageiros devem ser dirigidas por escrito ao transportador contra quem a ação judicial pode ser intentada. No caso de um transporte objeto de um contrato único e efetuado por transportadores subsequentes, as reclamações podem ser igualmente dirigidas ao primeiro ou ao último transportador, bem como ao transportador cuja sede principal ou a sucursal ou cujo estabelecimento que tenha celebrado o contrato de transporte estejam situados no Estado do domicílio ou da residência habitual do passageiro.
2. As outras reclamações relativas ao contrato de transporte devem ser dirigidas por escrito ao transportador referido no artigo 56.º, n.ºs 2 e 3.

3. Os documentos que o interessado julgar útil juntar à reclamação devem ser apresentados quer no original quer em cópias devidamente autenticadas se o transportador o exigir. No momento da regularização da reclamação, o transportador pode exigir a restituição do título de transporte, da senha de bagagens e da senha de transporte.

Artigo 56.º

Transportadores contra os quais podem ser movidas ações

1. A ação judicial fundada na responsabilidade do transportador em caso de morte e de ferimento de passageiros só pode ser movida contra o transportador responsável nos termos do artigo 26.º, n.º 5.
2. Sem prejuízo do n.º 4, as outras ações judiciais propostas pelos passageiros com base no contrato de transporte só podem ser movidas contra o primeiro ou o último transportador ou contra aquele que efetuava a parte do transporte durante a qual ocorreu o facto que deu origem à ação.
3. Sempre que, no caso de transportes efetuados por transportadores subsequentes, o transportador incumbido da entrega da bagagem ou do veículo estiver inscrito mediante o seu consentimento na senha de bagagens ou na senha de transporte, poderá ser processado nos termos do n.º 2, mesmo que não tenha recebido a bagagem ou o veículo.
4. A ação judicial para restituição de uma quantia paga nos termos do contrato de transporte pode ser movida contra o transportador que tenha cobrado essa quantia ou contra aquele em benefício do qual a mesma tenha sido cobrada.
5. A ação judicial pode ser movida contra um transportador que não os previstos nos n.ºs 2 e 4, quando for apresentada como pedido reconvenicional ou como exceção na instância relativa a um pedido principal baseado no mesmo contrato de transporte.
6. Na medida em que se aplicam as presentes regras uniformes ao transportador substituto, este pode igualmente ser processado.
7. Se o autor puder escolher entre vários transportadores, o seu direito de opção cessa a partir do momento em que a ação for intentada contra um deles; o mesmo acontece se o autor puder escolher entre um ou mais transportadores e um transportador substituto.

Artigo 58.º

Extinção da ação em caso de morte e de ferimento

1. Qualquer ação movida pelo interessado com fundamento na responsabilidade do transportador em caso de morte ou de ferimento de passageiros extinguir-se-á se o interessado não tiver comunicado o acidente sofrido pelo passageiro, no prazo de 12 meses a contar da data em que tiver tomado conhecimento do dano, a um dos transportadores aos quais possa ser apresentada uma reclamação de acordo com o artigo 55.º, n.º 1. Quando o interessado comunicar verbalmente o acidente ao transportador, este deverá entregar-lhe um certificado dessa comunicação verbal.
2. Todavia, não se extingue a ação se:
 - a) No prazo previsto no n.º 1, o interessado tiver apresentado uma reclamação junto de um dos transportadores referidos no artigo 55.º, n.º 1;
 - b) No prazo previsto no n.º 1, o transportador responsável tiver tido conhecimento, por outra via, do acidente sofrido pelo passageiro;
 - c) O acidente não tiver sido comunicado ou tiver sido comunicado tardiamente, por circunstâncias que não sejam imputáveis ao interessado;
 - d) O interessado provar que o acidente teve por causa uma falta do transportador.

Artigo 59.º

Extinção da ação resultante do transporte de bagagens

1. A aceitação das bagagens pelo interessado extingue qualquer ação contra o transportador resultante do contrato de transporte, em caso de perda parcial, de avaria ou de atraso na entrega.

2. Todavia, a ação não se extingue:
 - a) Em caso de perda parcial ou de avaria, se:
 1. A perda ou a avaria tiver sido verificada, nos termos do artigo 54.º, antes da receção das bagagens pelo interessado;
 2. A verificação que deveria ter sido feita nos termos do artigo 54.º não tiver sido efetuada apenas por culpa do transportador;
 - b) Em caso de dano não aparente cuja existência for verificada após a aceitação das bagagens pelo interessado, se este:
 1. Solicitar a verificação, nos termos do artigo 54.º, imediatamente após a descoberta do dano e o mais tardar nos três dias seguintes à receção das bagagens; e
 2. Provar, além disso, que o dano ocorreu entre o momento em que o transportador tomou a seu cargo as bagagens e aquele em que as entregou;
 - c) Em caso de atraso na entrega, se o interessado tiver, dentro de 21 dias, feito valer os seus direitos junto de um dos transportadores mencionados no artigo 56.º, n.º 3;
 - d) Se o interessado provar que o dano foi causado por culpa do transportador.

Artigo 60.º

Prescrição

1. As ações de indemnização por perdas e danos fundadas na responsabilidade do transportador em caso de morte e de ferimento de passageiros prescrevem:
 - a) Em relação ao passageiro, ao fim de três anos a contar do dia seguinte àquele em que tenha ocorrido o acidente;
 - b) Em relação a outros interessados, ao fim de três anos a contar do dia seguinte ao do falecimento do passageiro sem que, todavia, esse prazo possa ultrapassar cinco anos a contar do dia seguinte ao da ocorrência do acidente.

2. Outras ações resultantes do contrato de transporte prescrevem ao fim de um ano. Todavia, o prazo de prescrição é de dois anos quando se trate de ação fundada em dano causado por ato ou omissão cometidos quer com a intenção de provocar o dano quer sem consideração e com a consciência de que prováveis danos daí resultassem.
3. O prazo de prescrição previsto no n.º 2 começa a correr para efeitos da ação:
 - a) De indemnização por perda total: a partir do 14.º dia a seguir à expiração do prazo previsto no artigo 22.º, n.º 3;
 - b) De indemnização por perda parcial, avaria ou atraso na entrega: a partir do dia em que a entrega tiver tido lugar;
 - c) Em todos os outros casos relativos ao transporte dos passageiros: a partir do dia do termo da validade do título de transporte.

O dia indicado como o de início da contagem do prazo de prescrição nunca é incluído no prazo.

4. [...]
5. [...]
6. A suspensão e a interrupção da prescrição são reguladas pelo direito nacional.

TÍTULO VII

RELAÇÕES DOS TRANSPORTADORES ENTRE SI

Artigo 61.º

Repartição do preço de transporte

1. Qualquer transportador deve pagar aos transportadores interessados a parte que lhes competir num preço de transporte que tenha recebido ou que devesse ter recebido. As modalidades de pagamento são determinadas convencionalmente entre os transportadores.
2. Aplicam-se, por analogia, o artigo 6.º, n.º 3, o artigo 16.º, n.º 3, e o artigo 25.º às relações entre os transportadores subsequentes.

Artigo 62.º

Direito de regresso

1. O transportador que tenha pago uma indemnização em conformidade com as presentes regras uniformes tem direito de regresso contra os transportadores que tenham participado no transporte, de acordo com as seguintes disposições:
 - a) O transportador que tenha causado o dano é o único responsável;
 - b) Quando o dano for causado por vários transportadores, cada um deles responderá pelo dano que tenha causado; se for impossível estabelecer-se a distinção, a indemnização será repartida entre eles, de acordo com a alínea c);
 - c) Se não for possível provar qual dos transportadores causou o dano, a indemnização será repartida por todos os transportadores que tenham participado no transporte, com exceção dos que provarem que o dano não foi causado por eles; a repartição é feita proporcionalmente à parte do preço de transporte que couber a cada um dos transportadores.
2. Em caso de insolvência de um desses transportadores, a parte que lhe competir e que por ele não seja paga será repartida por todos os outros transportadores que tenham participado no transporte, proporcionalmente à parte do preço de transporte que couber a cada um deles.

Artigo 63.º

Ação de regresso

1. O fundamento do pagamento efetuado pelo transportador que exerça o direito de regresso nos termos do artigo 62.º não pode ser contestado pelo transportador contra o qual for exercido esse direito quando a indemnização for fixada judicialmente e quando este último transportador, devidamente citado, tenha tido possibilidade de intervir no processo. O juiz da ação principal fixa os prazos concedidos para a citação e para a intervenção.
2. O transportador que exercer o direito de regresso deve apresentar o seu pedido numa única e mesma instância contra todos os transportadores com os quais não tenha transigido, sob pena de perder o direito de acionar aqueles cuja citação não houver pedido.
3. O juiz deve decidir numa única e mesma sentença sobre todas as ações de regresso.
4. O transportador que deseje fazer valer o seu direito de regresso pode recorrer às jurisdições do Estado em cujo território um dos transportadores que haja participado no transporte tenha a sua sede principal ou sucursal ou o estabelecimento que tenha celebrado o contrato.
5. Quando a ação deva ser intentada contra vários transportadores, o transportador que exercer o direito de regresso pode escolher, de entre as jurisdições competentes nos termos do n.º 4, aquela perante a qual irá interpor o seu recurso.
6. Não podem ser intentadas ações de regresso na instância relativa ao pedido de indemnização apresentado pelo interessado no contrato de transporte.

Artigo 64.º

Acordos relativos às ações de regresso

Os transportadores são livres de acordar entre si as disposições que derroguem os artigos 61.º e 62.º

ANEXO II

INFORMAÇÕES MÍNIMAS A FACULTAR PELAS EMPRESAS FERROVIÁRIAS E PELOS VENDEDORES DE BILHETES

Parte I: Informações antes da viagem

- Condições gerais aplicáveis ao contrato
- Horários e condições da viagem mais rápida
- Horários e condições das viagens a tarifas mais baixas
- Acessibilidade, condições de acesso e existência a bordo de condições para as pessoas portadoras de deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida em conformidade com os requisitos de acessibilidade constantes da Diretiva (UE) 2019/882 e dos Regulamentos (UE) n.º 454/2011 e n.º 1300/2014 da Comissão.
- **Disponibilidade** e condições de acesso para bicicletas
- Disponibilidade de lugares [...] em primeira e segunda classes e nas carruagens-beliche e carruagens-cama
- Eventuais atividades suscetíveis de perturbar ou atrasar os serviços
- Disponibilidade de serviços a bordo, **incluindo pessoal disponível para assistir os passageiros**
- **Informação facultada antes da compra sobre se o bilhete constitui um bilhete único**
- Procedimentos para a reclamação de bagagem perdida
- Procedimentos para a apresentação de queixas.

Parte II: Informações durante a viagem

- Serviços a bordo
- Estação seguinte
- Atrasos
- Principais correspondências
- Questões relativas à segurança.

ANEXO III

NORMAS MÍNIMAS DE QUALIDADE DO SERVIÇO

Informações e bilhetes

Pontualidade dos serviços e princípios gerais em caso de perturbações dos serviços

Anulação de serviços

Higiene do material circulante e das instalações das estações (controlo da qualidade do ar e da temperatura nas carruagens, asseio das instalações sanitárias, etc.)

Inquérito à satisfação dos clientes

Tratamento de queixas, reembolsos e indemnizações por incumprimento das normas de qualidade do serviço

Assistência às pessoas portadoras de deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida.

[...]

[...]

[...]

ANEXO IV

[...]

[...]

ANEXO V

QUADRO DE CORRESPONDÊNCIA

Regulamento (CE) n.º 1371/2007	Presente regulamento
Artigo 1.º	Artigo 1.º
Artigo 1.º, alínea a)	Artigo 1.º, alínea a)
Artigo 1.º, alínea b)	Artigo 1.º, alínea b)
-	Artigo 1.º, alínea c)
Artigo 1.º, alínea c)	Artigo 1.º, alínea d)
-	Artigo 1.º, alínea e)
Artigo 1.º, alínea d)	Artigo 1.º, alínea f)
Artigo 1.º, alínea e)	Artigo 1.º, alínea g)
-	Artigo 1.º, alínea h)
Artigo 1.º, alínea f)	Artigo 1.º, alínea i)
Artigo 2.º	Artigo 2.º
Artigo 2.º, n.º 1	Artigo 2.º, n.º 1
Artigo 2.º, n.º 2	----
Artigo 2.º, n.º 3	----
Artigo 2.º, n.º 4	----

Artigo 2.º, n.º 5	----
Artigo 2.º, n.º 6	----
Artigo 2.º, n.º 7	----
----	Artigo 2.º, n.º 2
----	Artigo 2.º, n.º 3
Artigo 3.º	Artigo 3.º
Artigo 3.º, n.º 1	Artigo 3.º, n.º 1
Artigo 3.º, n.ºs 2 e 3	----
Artigo 3.º, n.º 4	Artigo 3.º, n.º 2
Artigo 3.º, n.º 5	Artigo 3.º, n.º 3
Artigo 3.º, n.º 6	Artigo 3.º, n.º 4
Artigo 3.º, n.º 7	Artigo 3.º, n.º 5
Artigo 3.º, n.º 8	Artigo 3.º, n.º 6
Artigo 3.º, n.º 9	Artigo 3.º, n.º 7
Artigo 3.º, n.º 10	Artigo 3.º, n.º 8
----	Artigo 3.º, n.º 9
----	Artigo 3.º, n.º 10
Artigo 3.º, n.º 11	Artigo 3.º, n.º 11
----	Artigo 3.º, n.º 12

Artigo 3.º, n.º 12

Artigo 3.º, n.º 13

Artigo 3.º, n.º 14

Artigo 3.º, n.º 15

Artigo 3.º, n.º 16

Artigo 3.º, n.º 17

Artigo 4.º

Artigo 5.º

Artigo 6.º

Artigo 7.º

Artigo 8.º

Artigo 9.º

Artigo 9.º, n.º 3

Artigo 10.º

Artigo 11.º

Artigo 3.º, n.º 13

Artigo 3.º, n.º 14

Artigo 3.º, n.º 16

Artigo 3.º, n.º 17

Artigo 3.º, n.º 18

Artigo 3.º, n.º 19

Artigo 4.º

Artigo 5.º

Artigo 6.º

Artigo 7.º

Artigo 8.º

Artigo 9.º

Artigo 9.º, n.º 4

Artigo 10.º

Artigo 10.º, n.ºs 5 e 6

Artigo 11.º

Artigo 12.º	Artigo 12.º
Artigo 12.º, n.º 2	----
Artigo 13.º	Artigo 13.º
Artigo 14.º	Artigo 14.º
Artigo 15.º	Artigo 15.º
Artigo 16.º	Artigo 16.º
----	Artigo 16.º, n.ºs 2 e 3
Artigo 17.º	Artigo 17.º
----	Artigo 17.º, n.º 8
Artigo 18.º	Artigo 18.º
----	Artigo 18.º, n.º 6
----	Artigo 19.º
Artigo 19.º	Artigo 20.º
Artigo 20.º	Artigo 21.º
Artigo 21.º, n.º 1	----
Artigo 21.º, n.º 2	Artigo 22.º, n.º 2 e artigo 23.º, n.º 2
Artigo 22.º	Artigo 22.º
Artigo 22.º, n.º 2	----
----	Artigo 22.º, n.º 4

Artigo 23.º

Artigo 24.º

Artigo 25.º

Artigo 26.º

Artigo 27.º

Artigo 27.º, n.º 3

Artigo 28.º

Artigo 29.º

Artigo 30.º

Artigo 31.º

Artigo 32.º

Artigo 33.º

Artigo 34.º

Artigo 23.º

Artigo 23.º, n.º 4

Artigo 24.º

Artigo 25.º, n.ºs 1, 2 e 3

Artigo 26.º

Artigo 27.º

Artigo 28.º

Artigo 28.º, n.º 3

Artigo 28.º, n.º 4

Artigo 29.º

Artigo 30.º

Artigo 31.º

Artigos 32.º e 33.º

Artigo 34.º

Artigo 34.º, n.ºs 1 e 3

Artigo 35.º

Artigo 36.º

Artigo 35.º

Artigo 37.º

Artigo 36.º

Artigo 38.º

Artigo 39.º

Artigo 37.º

Artigo 40.º

Anexo I

Anexo I

Anexo II

Anexo II

Anexo III

Anexo III

Anexo IV a V