



**UNIÃO EUROPEIA**

**PARLAMENTO EUROPEU**

**CONSELHO**

---

**Bruxelas, 29 de abril de 2021  
(OR. en)**

**2017/0237 (COD)  
LEX 2064**

**PE-CONS 10/21**

**TRANS 137  
CONSUM 66  
CODEC 374**

**REGULAMENTO DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO RELATIVO AOS  
DIREITOS E OBRIGAÇÕES DOS PASSAGEIROS DOS SERVIÇOS FERROVIÁRIOS  
(REFORMULAÇÃO)**

**REGULAMENTO (UE) 2021/...**  
**DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO**

**de 29 de abril de 2021**

**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 Europeu<sup>1</sup>,

Após consulta ao Comité das Regiões,

Deliberando de acordo com o processo legislativo ordinário<sup>2</sup>,

---

<sup>1</sup> JO C 197 de 8.6.2018, p. 66.

<sup>2</sup> Posição do Parlamento Europeu de 15 de novembro de 2018 [(JO 363 de 28.10.2020, p. 296) e posição do Conselho em primeira leitura de 25 de janeiro de 2021 (JO C 68 de 26.2.2021, p. 1). Posição do Parlamento Europeu de ... [(JO ...)] / (ainda não publicada no Jornal Oficial)].

Considerando o seguinte:

- (1) O Regulamento (CE) n.º 1371/2007 do Parlamento Europeu e do Conselho<sup>1</sup> deverá ser substancialmente alterado no sentido de aumentar a proteção aos passageiros e incentivar uma maior utilização dos serviços ferroviários, tendo devidamente em conta, em particular, os artigos 11.º, 12.º e 14.º do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia (TFUE). É, portanto, conveniente, tendo em conta tais alterações, e por uma questão de clareza, proceder à reformulação do Regulamento (CE) n.º 1371/2007.
- (2) No âmbito da política comum de transportes, é importante garantir os direitos dos utilizadores dos serviços ferroviários de passageiros e melhorar a qualidade e a eficácia de tais serviços, de modo a contribuir para o aumento da quota do transporte ferroviário em relação aos outros modos de transporte.
- (3) Não obstante os consideráveis progressos que têm sido feitos para defender os consumidores na União, é ainda necessário melhorar a defesa dos direitos dos passageiros dos serviços ferroviários.
- (4) Em particular, dado que o passageiro dos serviços ferroviários é a parte mais fraca no contrato de transporte, os seus direitos deverão ser salvaguardados.

---

<sup>1</sup> Regulamento (CE) n.º 1371/2007 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro de 2007, relativo aos direitos e obrigações dos passageiros dos serviços ferroviários (JO L 315 de 3.12.2007, p. 14).

- (5) A concessão dos mesmos direitos aos passageiros dos serviços ferroviários que efetuam viagens nacionais e internacionais pretende aumentar o nível de defesa dos consumidores na União, garantir condições de concorrência equitativas às empresas ferroviárias e um nível uniforme de direitos dos passageiros. Os passageiros deverão receber informações tão exatas quanto possível sobre os seus direitos. Na medida em que os formatos modernos dos bilhetes não permitem fisicamente a impressão de informações sobre os próprios bilhetes, deverá ser possível fornecer por outros meios as informações exigidas no presente regulamento.
- (6) Os serviços ferroviários prestados estritamente para fins históricos ou turísticos não satisfazem habitualmente as necessidades normais de transporte. Esses serviços estão habitualmente isolados do resto do sistema ferroviário da União e usam tecnologia que pode limitar a sua acessibilidade. Com exceção de certas disposições que deverão ser aplicáveis a todos os serviços ferroviários de passageiros na União, os Estados-Membros deverão poder isentar os serviços ferroviários prestados estritamente para fins históricos ou turísticos da aplicação das disposições do presente regulamento.

- (7) Os serviços ferroviários urbanos, suburbanos e regionais de passageiros têm características diferentes dos serviços ferroviários de passageiros de longo curso. Os Estados-Membros deverão, pois, ser autorizados a isentar tais serviços de determinadas disposições do presente regulamento em matéria de direitos dos passageiros. No entanto, tais isenções não deverão aplicar-se às regras essenciais, em especial às disposições relativas às condições não discriminatórias dos contratos de transporte, ao direito de adquirir bilhete de comboio sem dificuldades indevidas, à responsabilidade das empresas ferroviárias para com os passageiros e respetiva bagagem, à obrigação de essas empresas ferroviárias estarem cobertas por um seguro adequado e à obrigação de tomarem as medidas adequadas para garantir a segurança pessoal dos passageiros nas estações ferroviárias e nos comboios. Os serviços regionais estão mais integrados no resto do sistema ferroviário da União e as viagens em causa são mais longas. Por conseguinte, as eventuais isenções deverão ser ainda mais reduzidas para os serviços ferroviários regionais de passageiros. No que respeita aos serviços ferroviários regionais de passageiros, as isenções das disposições do presente regulamento que facilitem a utilização de serviços ferroviários por pessoas com deficiência ou pessoas com mobilidade reduzida deverão ser completamente eliminadas e não deverão ser aplicáveis as isenções das disposições do presente regulamento que promovam a utilização de bicicletas. Além disso, deverá ser limitada no tempo a possibilidade de isentar os serviços regionais do cumprimento de determinadas obrigações em matéria de bilhetes únicos e de reencaminhamento.
- (8) O presente regulamento pretende melhorar os serviços ferroviários de passageiros na União. Por conseguinte, os Estados-Membros deverão poder conceder isenções a serviços em regiões em que uma parte significativa do serviço é explorada fora da União.

- (9) Além disso, de modo a permitir uma transição harmoniosa entre o regime estabelecido nos termos do Regulamento (CE) n.º 1371/2007 e o regime estabelecido pelo presente regulamento, as isenções nacionais anteriores deverão ser progressivamente suprimidas a fim de assegurar a segurança e a continuidade jurídicas necessárias. Os Estados-Membros que neste momento tenham em vigor isenções ao abrigo do artigo 2.º, n.º 4, do Regulamento (CE) n.º 1371/2007 deverão ser autorizados a isentar os serviços ferroviários nacionais de passageiros apenas das disposições do presente regulamento que exijam uma adaptação significativa e, em qualquer caso, apenas por um período limitado. Os Estados-Membros deverão também ser autorizados, durante um período transitório, a conceder uma isenção da obrigação de difundir informações entre operadores, relativas ao tráfego e às viagens, mas apenas nas situações em que não seja tecnicamente viável o gestor de infraestrutura fornecer os dados em tempo real a qualquer empresa ferroviária, vendedor de bilhetes, operador turístico ou gestor de estações. A avaliação daquilo que é tecnicamente viável deverá ser efetuada pelo menos de dois em dois anos.
- (10) Os Estados-Membros deverão informar a Comissão sempre que isentem os serviços ferroviários de passageiros da aplicação de certas disposições do presente regulamento. Ao fornecerem essa informação, os Estados-Membros deverão expor as razões da concessão de tais isenções e as medidas tomadas ou previstas para cumprir as obrigações decorrentes do presente regulamento no termo das isenções em causa.
- (11) Quando haja vários gestores de estações responsáveis por uma só estação, os Estados-Membros deverão ter a possibilidade de designar o organismo incumbido das responsabilidades referidas no presente regulamento.

- (12) O acesso a todas as informações em tempo real, incluindo às informações sobre as tarifas, torna as viagens ferroviárias mais acessíveis a novos clientes e oferece-lhes um leque mais vasto de opções de viagem e tarifas. As empresas ferroviárias deverão dar acesso às informações sobre as viagens e a possibilidade de efetuar ou anular reservas a outras empresas ferroviárias, aos vendedores de bilhetes e aos operadores turísticos que vendam os seus serviços, a fim de facilitar a utilização dos serviços ferroviários. Os gestores de infraestrutura deverão difundir em tempo real os dados sobre as chegadas e partidas de comboios às empresas ferroviárias e aos gestores de estações, bem como aos vendedores de bilhetes e aos operadores turísticos, a fim de facilitar a utilização dos serviços ferroviários.
- (13) Nas especificações técnicas de interoperabilidade a que se refere o Regulamento (UE) n.º 454/2011 da Comissão<sup>1</sup> são estabelecidos requisitos mais pormenorizados para a prestação de informações sobre as viagens.

---

<sup>1</sup> Regulamento (UE) n.º 454/2011 da Comissão, de 5 de maio de 2011, relativo à especificação técnica de interoperabilidade para o subsistema "aplicações telemáticas para os serviços de passageiros" do sistema ferroviário transeuropeu (JO L 123 de 12.5.2011, p. 11).

- (14) O reforço dos direitos dos passageiros dos serviços ferroviários deverá ter como base o direito internacional em vigor vertido no apêndice A - Regras uniformes relativas ao contrato de transporte internacional ferroviário de passageiros e bagagens (CIV), à Convenção Relativa aos Transportes Internacionais Ferroviários (COTIF), de 9 de maio de 1980, com a redação que lhe foi dada pelo Protocolo de 3 de junho de 1999 que Altera a Convenção relativa aos Transportes Internacionais Ferroviários (Protocolo de 1999). No entanto, é conveniente alargar o âmbito de aplicação do presente regulamento, de modo a proteger não só os passageiros dos serviços internacionais, mas também os passageiros dos serviços nacionais. Em 23 de fevereiro de 2013, a União Europeia aderiu à COTIF.
- (15) Os Estados-Membros deverão proibir a discriminação com base na nacionalidade do passageiro ou no local de estabelecimento na União da empresa ferroviária, do vendedor de bilhetes ou do operador turístico. No entanto, as tarifas sociais e o incentivo à utilização mais alargada dos transportes públicos não deverão ser proibidos, desde que tais medidas 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 o uso de ofertas especiais e a promoção de determinados canais de venda. Tendo em conta o desenvolvimento de plataformas de venda em linha de bilhetes de transporte de passageiros, os Estados-Membros deverão dedicar especial atenção a que não haja discriminação durante o processo de acesso a interfaces em linha ou de aquisição de títulos de transporte. Além disso, o nível de proteção do passageiro deverá ser o mesmo, independentemente da modalidade de aquisição de determinado tipo de bilhete.

- (16) A popularidade crescente da bicicleta como meio de transporte em toda a União tem implicações para a mobilidade global e para o turismo. Um aumento da utilização dos caminhos de -ferro e da bicicleta na repartição modal reduz o impacto ambiental do transporte. Por conseguinte, as empresas ferroviárias deverão facilitar tanto quanto possível a combinação das deslocações de comboio e de bicicleta. Em especial, aquando da aquisição de novo material circulante ou de uma importante modernização do material circulante existente, estas deverão prever um número adequado de lugares para bicicletas, a menos que a aquisição ou a modernização diga respeito a carruagens-restaurante, carruagens-cama ou carruagens-beliche. A fim de evitar um impacto negativo no desempenho do material circulante existente a nível da segurança, essa obrigação deverá aplicar-se apenas em casos de modernizações consideráveis que exijam uma nova autorização de colocação do veículo no mercado.

- (17) O número adequado de lugares para bicicletas numa dada composição de comboio deverá ser determinado tendo em conta o tamanho da composição, o tipo de serviço e a procura de transporte de bicicletas. As empresas ferroviárias deverão ter a possibilidade de elaborar planos com números concretos de lugares para bicicletas para os seus serviços, após consulta ao público. Quando as empresas ferroviárias escolham não elaborar planos, deverá ser aplicado um número legal. Este número legal deverá também servir de orientação para as empresas ferroviárias quando elaborarem os seus planos. Só deverá ser considerado adequado um número inferior ao número legal se circunstâncias especiais o justificarem, como acontece no caso da exploração de serviços ferroviários durante o inverno, caso haja manifestamente pouca ou nenhuma procura de transporte de bicicletas. Além disso, em alguns Estados-Membros, a procura do transporte de bicicletas é especialmente elevada em determinados tipos de serviços. Por conseguinte, os Estados-Membros deverão ter a possibilidade de determinar os números mínimos adequados de lugares para bicicletas em alguns tipos de serviços. Tais números deverão prevalecer sobre quaisquer números concretos previstos nos planos das empresas ferroviárias. Isto não deverá obstar à livre circulação de material circulante ferroviário na União. Os passageiros deverão ser informados do espaço disponível para bicicletas.
- (18) Os direitos e obrigações relativos ao transporte de bicicletas nos comboios deverão aplicar-se às bicicletas que estejam prontas a usar antes e após a viagem ferroviária. O transporte de bicicletas acondicionadas em embalagens e sacos, sendo esse o caso, fica abrangido pelas disposições do presente regulamento aplicáveis à bagagem.

- (19) Os direitos dos passageiros dos serviços ferroviários incluem a obtenção de informações sobre o serviço antes e durante a viagem. As empresas ferroviárias, os vendedores de bilhetes e os operadores turísticos deverão fornecer previamente à viagem informações gerais sobre o serviço ferroviário. As informações em questão deverão ser fornecidas em formatos acessíveis às pessoas com deficiência ou pessoas com mobilidade reduzida. As empresas ferroviárias e, sempre que possível, os vendedores de bilhetes e os operadores turísticos deverão fornecer aos passageiros durante a viagem as informações suplementares exigidas pelo presente regulamento. Sempre que um gestor de estações dispuser de tais informações, deverá também fornecê-las aos passageiros.
- (20) A dimensão dos vendedores de bilhetes varia substancialmente das micro para as grandes empresas e alguns vendedores de bilhetes propõem os seus serviços exclusivamente em linha ou exclusivamente fora de linha. Por conseguinte, a obrigação de fornecer informações de viagem aos passageiros deverá ser proporcional às diferentes dimensões e, por conseguinte, às diferentes capacidades dos vendedores de bilhetes.
- (21) O presente regulamento não deverá impedir as empresas ferroviárias, os operadores turísticos ou os vendedores de bilhetes de proporem aos passageiros condições mais favoráveis do que as estabelecidas no presente regulamento. No entanto, o presente regulamento não deverá ter por efeito vincular uma empresa ferroviária a condições contratuais mais favoráveis propostas por um operador turístico ou vendedor de bilhetes, a menos que qualquer acordo estabelecido entre a empresa ferroviária e o operador turístico ou o vendedor de bilhetes assim o preveja.

- (22) Os bilhetes únicos permitem aos passageiros efetuar viagens sem descontinuidades e, por conseguinte, deverão ser envidados todos os esforços razoáveis para propor esse tipo de bilhetes para os serviços ferroviários de passageiros de longo curso, urbanos, suburbanos e regionais, quer internacionais quer nacionais, incluindo os serviços ferroviários de passageiros isentos ao abrigo do presente regulamento. Deverá ser possível, para efeitos de apuramento dos atrasos para os quais esteja prevista uma indemnização, excluir os atrasos ocorridos durante as partes da viagem realizadas por serviços ferroviários isentos ao abrigo do presente regulamento.
- (23) No que se refere aos serviços prestados pela mesma empresa ferroviária, a transferência de passageiros dos serviços ferroviários de um serviço para outro deverá ser facilitada pela introdução de uma obrigação de fornecer bilhetes únicos, uma vez que não são necessários acordos comerciais entre empresas ferroviárias. A obrigação de fornecer bilhetes únicos deverá aplicar-se igualmente aos serviços operados por empresas ferroviárias do mesmo proprietário ou que sejam filiais detidas a 100% por uma das empresas ferroviárias que prestam serviços incluídos na viagem. A empresa ferroviária deverá ter a possibilidade de especificar no bilhete único a hora de partida de cada um dos serviços ferroviários, incluindo os serviços regionais, para os quais é válido.
- (24) Os passageiros deverão ser claramente informados se os bilhetes vendidos por uma empresa ferroviária numa transação comercial única constituem um bilhete único. Se os passageiros não forem corretamente informados, a empresa ferroviária deverá ser considerada responsável da mesma forma que o seria se esses bilhetes constituíssem um bilhete único.

- (25) A oferta de bilhetes únicos deverá ser promovida. No entanto, também é fundamental prestar a informação correta sobre o serviço ferroviário quando os passageiros compram bilhetes junto de um vendedor de bilhetes ou de um operador turístico. Se os vendedores de bilhetes ou os operadores turísticos venderem bilhetes separados em pacote, deverão informar claramente o passageiro de que esses bilhetes não conferem o mesmo nível de proteção que os bilhetes únicos e de que não foram emitidos como bilhetes únicos pela empresa ou empresas ferroviárias que prestam o serviço. Se os vendedores de bilhetes ou os operadores turísticos não cumprirem esta obrigação, a sua responsabilidade deverá ir além do reembolso dos bilhetes.
- (26) Ao proporem bilhetes únicos, importa que, na reserva inicial, as empresas ferroviárias tenham em conta tempos mínimos de correspondência realistas e aplicáveis, bem como quaisquer fatores pertinentes, como o tamanho e a localização das respetivas estações e cais de embarque e desembarque.

- (27) Tendo em conta a Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e a fim de proporcionar às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida oportunidades de transporte ferroviário comparáveis às dos outros cidadãos, deverão ser estabelecidas regras em matéria de não discriminação e assistência em viagem. As pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida têm os mesmos direitos que os restantes cidadãos em matéria de liberdade de circulação e de não discriminação. Nomeadamente, deverá ser dada especial atenção à necessidade de facultar às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida informações relativas à acessibilidade dos serviços ferroviários, às condições de acesso do material circulante e às condições a bordo. A fim de fornecer aos passageiros com deficiência sensorial toda a informação possível sobre eventuais atrasos, deverão ser utilizados sistemas visuais e auditivos, quando tal se mostre apropriado. Caso não haja um meio acessível para adquirir bilhetes antes de embarcar, as pessoas com deficiência deverão poder comprar os bilhetes a bordo do comboio sem encargos acrescidos. No entanto, deverá existir a possibilidade de limitar este direito em circunstâncias relacionadas com a segurança ou com a reserva obrigatória do comboio. O pessoal deverá ter a formação adequada para responder às necessidades das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida, nomeadamente quando presta assistência. A fim de assegurar a igualdade de condições de viagem, deverá ser prestada assistência a estas pessoas nas estações e a bordo ou, na falta de pessoal qualificado de acompanhamento a bordo do comboio e na estação, deverão ser envidados todos os esforços razoáveis para que possam ter acesso às viagens de comboio.

- (28) As empresas ferroviárias e os gestores de estações deverão cooperar ativamente com as organizações que representam as pessoas com deficiência no sentido de melhorar a qualidade da acessibilidade dos serviços de transporte.
- (29) A fim de facilitar o acesso das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida aos serviços ferroviários de passageiros, os Estados-Membros deverão poder exigir às empresas ferroviárias e aos gestores de estações que criem pontos de contacto únicos nacionais para coordenar a informação e a assistência.
- (30) A fim de assegurar a prestação de assistência às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida, é necessário, por razões práticas, comunicar antecipadamente a necessidade de assistência à empresa ferroviária, ao gestor de estações, ao vendedor de bilhetes ou ao operador turístico. Embora o presente regulamento estabeleça um período máximo comum para tais comunicações prévias, a existência de mecanismos voluntários que prevejam períodos mais curtos são de valorizar quando melhorarem a mobilidade das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida. A fim de garantir uma difusão tão ampla quanto possível da informação relativa a estes períodos reduzidos, é importante que a Comissão inclua no relatório que elabora sobre a aplicação e os resultados do presente regulamento informações sobre o desenvolvimento de mecanismos de comunicação prévia destes prazos reduzidos e a respetiva divulgação.

- (31) As empresas ferroviárias e os gestores de estações deverão ter em consideração as necessidades das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida, através do cumprimento da Diretiva (UE) 2019/882 do Parlamento Europeu e do Conselho<sup>1</sup> e do Regulamento (UE) n.º 1300/2014 da Comissão<sup>2</sup>. Sempre que o presente regulamento remeta para disposições da Diretiva (UE) 2019/882, tais disposições deverão ser aplicadas pelos Estados-Membros a partir de 28 de junho de 2025 e em conformidade com as medidas transitórias previstas no artigo 32.º da referida diretiva. No que diz respeito aos serviços ferroviários de passageiros, o âmbito de aplicação dessas disposições está estabelecido no artigo 2.º, n.º 2, alínea c), da mesma diretiva.
- (32) Determinados animais são treinados para permitir às pessoas com deficiência deslocar-se de modo independente. Para garantir tal mobilidade, é essencial que esses animais possam ser transportados a bordo dos comboios. O presente regulamento estabelece direitos e obrigações comuns em relação aos cães-guia. No entanto, os Estados-Membros deverão ter a possibilidade de realizar ensaios com outros animais de assistência à mobilidade e de lhes permitir o acesso a bordo dos comboios nos seus serviços ferroviários nacionais. É importante que a Comissão acompanhe os desenvolvimentos nesta matéria, tendo em vista os trabalhos futuros dedicados aos animais de apoio à mobilidade.

---

<sup>1</sup> 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).

<sup>2</sup> Regulamento (UE) n.º 1300/2014 da Comissão, de 18 de novembro de 2014, relativo à especificação técnica de interoperabilidade respeitante à acessibilidade do sistema ferroviário da União para as pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida (JO L 356 de 12.12.2014, p. 110).

- (33) É conveniente que o presente regulamento crie um sistema de indemnização dos passageiros em caso de atraso, inclusive nos casos em que o atraso for causado pela supressão de um serviço ou por uma perda de correspondência. Em caso de atraso de um serviço ferroviário de passageiros, as empresas ferroviárias deverão conceder aos passageiros uma indemnização baseada numa percentagem do preço do bilhete.
- (34) As empresas ferroviárias deverão ser obrigadas a estar cobertas por um seguro de responsabilidade civil, ou prever disposições equivalentes, que cubram a sua responsabilidade para com os passageiros dos serviços ferroviários em caso de acidente.
- (35) O reforço dos direitos a indemnização e assistência em caso de atraso, perda de correspondência ou supressão de um serviço deverá conduzir a maiores incentivos ao mercado do transporte ferroviário de passageiros, em benefício dos passageiros.
- (36) Em caso de atraso, deverão ser facultadas aos passageiros opções de prosseguimento de viagem ou de reencaminhamento em condições de transporte comparáveis. As necessidades das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida deverão ser tomadas em conta em tal caso.

(37) Contudo, as empresas ferroviárias não deverão ser obrigadas a pagar indemnização se puderem provar que o atraso foi causado por circunstâncias extraordinárias como condições meteorológicas extremas ou por catástrofes naturais de grandes proporções que pusessem em perigo o funcionamento seguro dos serviços. Qualquer evento desta natureza deverá ter carácter de catástrofe natural excepcional, distinta de condições meteorológicas sazonais normais, tais como as tempestades outonais ou a ocorrência periódica de inundações urbanas causada por marés ou degelo. Além disso, uma empresa ferroviária não deverá ser obrigada a pagar uma indemnização se puder provar que o atraso foi causado por uma grande crise de saúde pública, como uma pandemia. Além disso, caso o atraso seja causado pelo passageiro ou por certos atos de terceiros, as empresas ferroviárias não deverão ser obrigadas a indemnizar pelo atraso. As empresas ferroviárias deverão provar que não poderiam prever nem evitar tais acontecimentos, nem evitar o atraso, mesmo que tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis, incluindo a manutenção preventiva adequada do seu material circulante. As greves do pessoal da empresa ferroviária, as ações ou omissões de outros operadores ferroviários que utilizem a mesma infraestrutura, do gestor da infraestrutura ou dos gestores de estações não deverão afetar a responsabilidade pelos atrasos. As circunstâncias em que as empresas ferroviárias não são obrigadas a pagar indemnizações deverão ser objetivamente justificadas. Se dispuserem de uma comunicação ou de um documento do gestor da infraestrutura ferroviária, de uma autoridade pública ou de outro organismo independente das empresas ferroviárias em que se indiquem as circunstâncias nas quais se baseiam para estarem isentas da obrigação de pagar indemnização, as empresas ferroviárias deverão dar conhecimento dessas comunicações ou documentos aos passageiros e, se for pertinente, às autoridades competentes.

- (38) As empresas ferroviárias deverão ser encorajadas a simplificar o procedimento através do qual os passageiros solicitam as indemnizações ou reembolsos. Em especial, os Estados-Membros deverão poder exigir às empresas ferroviárias que aceitem os pedidos através de certos meios de comunicação, como, por exemplo, os sítios Web ou através de aplicações móveis, desde que essas exigências não sejam discriminatórias.
- (39) A fim de tornar mais fácil aos passageiros a apresentação dos pedidos de reembolso ou de indemnização nos termos do presente regulamento, deverão ser estabelecidos formulários que sejam válidos em toda a União para tais pedidos. Os passageiros deverão ter a possibilidade de apresentar os pedidos através de formulários desse tipo.
- (40) Em cooperação com os gestores de infraestrutura e os gestores de estações, as empresas ferroviárias deverão elaborar planos de emergência para minimizar o impacto de perturbações importantes através do fornecimento de informações e de assistência adequadas aos passageiros retidos.
- (41) É conveniente libertar as vítimas de acidentes e as pessoas que delas dependem de preocupações financeiras de curto prazo no período imediatamente a seguir a um acidente.
- (42) É do interesse dos passageiros dos serviços ferroviários que sejam tomadas medidas adequadas, de acordo com as autoridades públicas, para garantir a sua segurança pessoal nas estações e a bordo dos comboios.

- (43) Os passageiros dos serviços ferroviários deverão poder apresentar queixa a qualquer empresa ferroviária, aos gestores de determinadas estações ou, quando apropriado, aos vendedores de bilhetes e aos operadores turísticos, dentro das respetivas esferas de competência, relativamente aos direitos e obrigações conferidos pelo presente regulamento. Os passageiros dos serviços ferroviários deverão ter o direito de receber uma resposta num prazo razoável.
- (44) No interesse do tratamento eficiente das queixas, as empresas ferroviárias e os gestores de estações deverão ter o direito de criar serviços e mecanismos conjuntos de apoio ao cliente e de tratamento de queixas. As informações sobre os procedimentos aplicáveis ao tratamento das queixas deverão ser divulgadas ao público e poder ser facilmente consultadas por todos os passageiros.
- (45) O presente regulamento não deverá afetar os direitos dos passageiros a apresentar queixa ao organismo nacional ou a obter reparação legal junto dos tribunais, através dos procedimentos nacionais.
- (46) As empresas ferroviárias e os gestores de estações deverão estabelecer, gerir e controlar normas de qualidade do serviço aplicáveis aos serviços ferroviários de passageiros. As empresas ferroviárias deverão também divulgar ao público informações sobre o seu desempenho em matéria de qualidade do serviço.

- (47) A fim de manter um nível elevado de defesa dos consumidores no setor do transporte ferroviário, os Estados-Membros deverão ser chamados a designar organismos nacionais de execução para acompanhar de perto a aplicação do presente regulamento e para garantir a sua execução ao nível nacional. Esses organismos deverão estar habilitados a tomar diversas medidas de execução. Os passageiros deverão poder apresentar queixa junto desses organismos por alegadas infrações ao regulamento. A fim de assegurar um tratamento satisfatório das queixas, os organismos deverão igualmente cooperar com os organismos nacionais de execução de outros Estados-Membros.
- (48) Os Estados-Membros que não disponham de sistema ferroviário, nem tenham perspetivas imediatas de o criar, teriam de suportar encargos desproporcionados e inúteis se estivessem sujeitos às obrigações de execução previstas no presente regulamento no que diz respeito aos gestores de estações e aos gestores de infraestrutura. O mesmo se aplica às obrigações de execução no que se refere às empresas ferroviárias enquanto determinado Estado-Membro não tiver concedido licença a nenhuma empresa ferroviária. Por conseguinte, esses Estados-Membros deverão ser dispensados dessas obrigações.
- (49) O tratamento dos dados pessoais deverá ser realizado nos termos do direito da União em matéria de proteção de dados pessoais, nomeadamente do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados e que revoga a Diretiva 95/46/CE (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados) (JO L 119 de 4.5.2016, p. 1).

- (50) Os Estados-Membros deverão estabelecer sanções aplicáveis às infrações ao presente regulamento e garantir a aplicação das mesmas. As sanções, que poderão incluir o pagamento de uma indemnização à pessoa em questão, deverão ser efetivas, proporcionadas e dissuasivas.
- (51) Atendendo a que os objetivos do presente regulamento, a saber, o desenvolvimento dos caminhos de ferro da União e o reforço de direitos dos passageiros de serviços ferroviários, não podem ser suficientemente alcançados pelos Estados-Membros, mas podem ser mais bem alcançados ao nível da União, a União pode tomar medidas, em conformidade com o princípio da subsidiariedade consagrado no artigo 5.º do Tratado da União Europeia. Em conformidade com o princípio da proporcionalidade consagrado no mesmo artigo, o presente regulamento não excede o necessário para atingir aqueles objetivos.

- (52) A fim de assegurar um elevado nível de proteção dos passageiros, deverão ser conferidos à Comissão poderes para adotar atos em conformidade com o artigo 290.º do TFUE para alterar o anexo I no que diz respeito às Regras Uniformes CIV, bem como para adaptar o montante mínimo do adiantamento em caso de morte de um passageiro, tendo em conta as alterações no índice harmonizado de preços no consumidor à escala da UE. É particularmente importante que a Comissão proceda às consultas adequadas durante os trabalhos preparatórios, inclusive ao nível de peritos, e que essas consultas sejam conduzidas de acordo com os princípios estabelecidos no Acordo Interinstitucional, de 13 de abril de 2016, sobre legislar melhor<sup>1</sup>. Em particular, a fim de assegurar a igualdade de participação na preparação dos atos delegados, o Parlamento Europeu e o Conselho recebem todos os documentos ao mesmo tempo que os peritos dos Estados-Membros, e os respetivos peritos têm sistematicamente acesso às reuniões dos grupos de peritos da Comissão que tratem da preparação dos atos delegados.
- (53) A fim de assegurar condições uniformes para a execução do presente regulamento, deverão ser atribuídas competências de execução à Comissão. Essas competências deverão ser exercidas nos termos do Regulamento (UE) n.º 182/2011 do Parlamento Europeu e do Conselho<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> JO L 123 de 12.5.2016, p. 1.

<sup>2</sup> Regulamento (UE) n.º 182/2011 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de fevereiro de 2011, que estabelece as regras e os princípios gerais relativos aos mecanismos de controlo pelos Estados-Membros do exercício das competências de execução pela Comissão (JO L 55 de 28.2.2011, p. 13).

- (54) O presente regulamento respeita os direitos fundamentais e observa os princípios reconhecidos na Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia, nomeadamente os artigos 21.º, 26.º, 38.º e 47.º, relativos, respetivamente, à proibição de qualquer forma de discriminação, à integração das pessoas com deficiência, a assegurar um elevado nível de defesa dos consumidores e ao direito à ação e a um tribunal imparcial. Os tribunais dos Estados-Membros devem aplicar o presente regulamento de uma forma coerente com esses direitos e princípios,

ADOTARAM O PRESENTE REGULAMENTO:

# Capítulo I

## Disposições gerais

### *Artigo 1.º*

#### *Objeto e objetivos*

A fim de proporcionar uma proteção efetiva dos passageiros e de incentivar as pessoas a viajar de comboio, o presente regulamento estabelece regras aplicáveis ao transporte ferroviário relativas às seguintes matérias:

- a) A não discriminação dos passageiros no que se refere às condições de transporte e ao fornecimento de bilhetes;
- 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 resultem a morte, ferimentos ou o extravio ou danos da respetiva bagagem;
- d) Os direitos dos passageiros em caso de perturbações do serviço, como supressões ou atrasos, incluindo o direito a indemnização;
- e) Informações mínimas e rigorosas, inclusive sobre a emissão de bilhetes, a fornecer aos passageiros, em formato acessível e em tempo útil;

- f) A não discriminação e a assistência às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida;
- g) A definição e o 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 internacionais e nacionais na União fornecidos por uma ou mais empresas ferroviárias titulares de licença nos termos da Diretiva 2012/34/UE do Parlamento Europeu e do Conselho<sup>1</sup>.
2. Os Estados-Membros podem isentar da aplicação do presente regulamento os serviços que sejam explorados estritamente para fins históricos ou turísticos. Esta isenção não se aplica no que respeita aos artigos 13.º e 14.º.

---

<sup>1</sup> Diretiva 2012/34/UE do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de novembro de 2012 que estabelece um espaço ferroviário europeu único (JO L 343 de 14.12.2012, p. 32).

3. As isenções concedidas nos termos do artigo 2.º, n.ºs 4 e 6, do Regulamento (CE) n.º 1371/2007 antes de ... [data de entrada em vigor do presente regulamento] permanecem válidas até à data em que essas isenções caducam. As isenções concedidas nos termos do Regulamento (CE) n.º 1371/2007, artigo 2.º, n.º 5, antes de... [data de entrada em vigor do presente regulamento] permanecem válidas até ... [24 meses após a data de entrada em vigor do presente regulamento].
4. Antes do termo de uma isenção concedida aos serviços ferroviários nacionais de passageiros ao abrigo do artigo 2.º, n.º 4, do Regulamento (CE) n.º 1371/2007, os Estados-Membros podem isentar os serviços ferroviários nacionais de passageiros da aplicação dos artigos 15.º, 17.º e 19.º, do artigo 20.º, n.º 2, alíneas a) e b), e do artigo 30.º, n.º 2, do presente regulamento por um período adicional não superior a cinco anos.
5. Até ... [nove anos após a data de entrada em vigor do presente regulamento] os Estados-Membros podem prever que o artigo 10.º não se aplique nos casos em que não seja tecnicamente viável um gestor de infraestrutura difundir dados em tempo real, na aceção do artigo 10.º, n.º 1, a qualquer empresa ferroviária vendedor de bilhetes, operador turístico ou gestor de estações. Pelo menos de dois em dois anos, os Estados-Membros reavaliam em que medida é tecnicamente viável difundir esses dados.

6. Sob condição de cumprimento do disposto no n.º 8, os Estados-Membros podem isentar os seguintes serviços da aplicação do presente regulamento:
- a) Serviços ferroviários urbanos, suburbanos e regionais de passageiros;
  - b) Serviços ferroviários internacionais de passageiros dos quais uma parte significativa, incluindo pelo menos uma paragem prevista em estação, é efetuada fora da União.
7. Os Estados-Membros informam a Comissão das isenções concedidas nos termos dos n.ºs 2, 4 e 5 e do n.º 6 e apresentam as razões que justificam essas isenções.
8. As isenções concedidas nos termos do n.º 2, alínea a), não se aplicam no que respeita aos artigos 5.º, 11.º, 13.º, 14.º, 21.º, 22.º, 27.º e 28.º.

Se essas isenções disserem respeito a serviços ferroviários regionais de passageiros, também não se aplicam no que respeita aos artigos 6.º e 12.º, ao artigo 18.º, n.º 3 e ao Capítulo V.

Não obstante o disposto no segundo parágrafo do presente número, as isenções relativas aos serviços ferroviários regionais de passageiros da aplicação do artigo 12.º, n.º 1, e do artigo 18.º, n.º 3, podem aplicar-se até ... [sete anos após a data de entrada em vigor do presente regulamento].

*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 na aceção do 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 infraestrutura;
- 4) "Operador turístico", um organizador ou retalhista, na aceção do artigo 3.º, respetivamente pontos 8 e 9, da Diretiva (UE) 2015/2302 do Parlamento Europeu e do Conselho<sup>1</sup>, que não seja uma empresa ferroviária;
- 5) "Vendedor de bilhetes", um retalhista de serviços de transporte ferroviário que vende bilhetes, incluindo bilhetes únicos, com base num contrato ou noutro acordo entre o retalhista e, pelo menos, uma empresa ferroviária;

---

<sup>1</sup> 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).

- 6) "Contrato de transporte", um contrato de transporte ferroviário a título oneroso ou gratuito celebrado entre uma empresa ferroviária e um passageiro para prestação de um ou mais serviços de transporte;
- 7) "Bilhete", uma prova válida, independentemente da sua forma, da celebração de um contrato de transporte;
- 8) "Reserva", uma autorização em suporte papel ou eletrónico que confere o direito ao transporte, sujeito a disposições personalizadas de transporte previamente confirmadas;
- 9) "Bilhete único", um bilhete único na aceção do artigo 3.º, ponto 35, da Diretiva 2012/34/UE;
- 10) "Serviço", um serviço de transporte ferroviário de passageiros efetuado entre estações ferroviárias dentro de um horário, incluindo os serviços de transporte propostos para o reencaminhamento;
- 11) "Viagem", um transporte de um passageiro entre uma estação de partida e uma estação de chegada;
- 12) "Serviço ferroviário nacional de passageiros", um serviço ferroviário, utilizado por um passageiro, que não atravessa nenhuma fronteira de um Estado-Membro;
- 13) "Serviço ferroviário urbano e suburbano de passageiros", um serviço ferroviário de transporte de passageiros na aceção do artigo 3.º, ponto 6, da Diretiva 2012/34/UE;

- 14) "Serviço ferroviário regional de passageiros", um serviço ferroviário de transporte de passageiros na aceção do artigo 3.º, ponto 7, da Diretiva 2012/34/UE;
- 15) "Serviço ferroviário de longo curso de passageiros", um serviço ferroviário de transporte de passageiros que não seja urbano, nem suburbano nem regional;
- 16) "Serviço ferroviário internacional de passageiros", um serviço ferroviário de passageiros que atravessa pelo menos uma fronteira de um Estado-Membro e cujo objetivo principal é o transporte de passageiros entre estações situadas em Estados-Membros diferentes ou num Estado-Membro e num país terceiro;
- 17) "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;
- 18) "Chegada", o momento em que as portas do comboio são abertas no cais de destino e o desembarque é autorizado;
- 19) "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;

- 20) "Perda de correspondência", uma 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 supressão de um ou mais serviços anteriores, ou da partida de um serviço antes da hora programada;
- 21) "Pessoa com deficiência" e "pessoa com mobilidade reduzida", uma pessoa que tenha uma incapacidade física, mental, intelectual ou sensorial, de carácter permanente ou temporário, 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 esteja diminuída devido à idade;
- 21) "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 condição do cumprimento do disposto no presente capítulo, a celebração e execução de um contrato de transporte e a prestação de informações e o fornecimento de bilhetes regem-se pelos títulos II e III do anexo I.

*Artigo 5.º*

*Condições e tarifas não discriminatórias do contrato de transporte*

Sem prejuízo das tarifas sociais, as empresas ferroviárias, os vendedores de bilhetes ou os operadores turísticos propõem condições contratuais e tarifas ao público em geral sem discriminação direta ou indireta com base na nacionalidade do passageiro ou no local de estabelecimento na União da empresa ferroviária, do vendedor de bilhetes ou dos operadores turísticos.

O primeiro parágrafo do presente artigo aplica-se igualmente às empresas ferroviárias e aos vendedores de bilhetes quando aceitarem reservas de passageiros nos termos do artigo 11.º.

*Artigo 6.º*

*Bicicletas*

1. Sujeito às limitações previstas no n.º 3, e, se for caso disso, mediante o pagamento de uma taxa razoável, os passageiros têm direito a transportar bicicletas nos comboios.

Nos comboios em que for obrigatória reserva, deve ser possível efetuar uma reserva para o transporte de bicicletas.

Se um passageiro tiver efetuado uma reserva para uma bicicleta e o seu transporte for recusado sem motivo devidamente justificado, o passageiro tem direito ao reencaminhamento ou ao reembolso nos termos do artigo 18.º, a indemnização nos termos do artigo 19.º e a assistência nos termos do artigo 20.º, n.º 2.

2. Se houver lugares designados para bicicletas a bordo do comboio, os passageiros devem arrumar as bicicletas nesses lugares. Se não houver lugares designados para esse efeito, os passageiros devem manter as bicicletas sob vigilância e envidar todos os esforços razoáveis para que as suas bicicletas não causem transtornos nem danos aos outros passageiros, a equipamento de mobilidade, bagagem ou operações ferroviárias.
3. As empresas ferroviárias podem restringir o direito dos passageiros de transportar bicicletas a bordo do comboio por razões operacionais ou de segurança, em especial devido a limites de capacidade aplicáveis 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 no peso e nas dimensões destas. As empresas ferroviárias publicam nos seus sítios Web oficiais as condições que aplicam ao transporte de bicicletas, bem como informações atualizadas sobre a capacidade existente, utilizando as aplicações telemáticas referidas no Regulamento (UE) n.º 454/2011.
4. Quando iniciem processos de adjudicação de contratos para a aquisição de material circulante novo ou procedam a uma adaptação substancial de material circulante existente que exija nova autorização de colocação dos veículos no mercado, nos termos do artigo 21.º, n.º 12, da Diretiva (UE) 2016/797 do Parlamento Europeu e do Conselho<sup>1</sup>, as empresas ferroviárias asseguram que as composições dos comboios em que é utilizado esse material circulante disponham de um número adequado de lugares para bicicletas. O disposto neste parágrafo não se aplica às carruagens-restaurante, às carruagens-cama ou às carruagens-beliche.

---

<sup>1</sup> Diretiva (UE) 2016/797 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de maio de 2016, relativa à interoperabilidade do sistema ferroviário na União Europeia (JO L 138 de 26.5.2016, p. 44).

As empresas ferroviárias determinam o número adequado de lugares para bicicletas, tendo em conta a dimensão da composição do comboio, o tipo de serviço e a procura de transporte de bicicletas. O número adequado de lugares para bicicletas é definido nos planos referidos no n.º 5. Se tais planos não existirem ou forem omissos a respeito desse número, cada composição do comboio deve ter, pelo menos, quatro lugares para bicicletas.

Os Estados-Membros podem fixar um número superior a quatro como número mínimo adequado para determinados tipos de serviço, sendo esse o número aplicável em vez do número fixado no segundo parágrafo.

5. As empresas ferroviárias podem elaborar e manter atualizados planos em que estabeleçam 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.

As autoridades competentes, na aceção do artigo 2.º, alínea b), do Regulamento (CE) n.º 1370/2007 do Parlamento Europeu e do Conselho<sup>1</sup>, podem estabelecer esses planos para serviços prestados no âmbito de contratos de serviço público. Os Estados-Membros podem exigir que esses planos sejam elaborados pelas referidas autoridades competentes ou por empresas ferroviárias que operem no seu território.

6. Os planos a que se refere o n.º 5 são elaborados após consulta ao público e às organizações representativas pertinentes. Esses planos são publicados no sítio Internet da empresa ferroviária ou da autoridade competente, consoante o caso.

---

<sup>1</sup> Regulamento (CE) n.º 1370/2007 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro de 2007, relativo aos serviços públicos de transporte ferroviário e rodoviário de passageiros e que revoga os Regulamentos (CEE) n.º 1191/69 e (CEE) n.º 1107/70 do Conselho (JO L 315 de 3.12.2007, p. 1).

*Artigo 7.º*

*Proibição de restrições e de estipulação de limites*

1. As obrigações para com os passageiros nos termos do presente regulamento não podem ser limitadas ou anuladas, nomeadamente por cláusulas de exclusão ou restritivas do contrato de transporte. As condições contratuais que pressuponham, de forma direta ou indireta, uma renúncia, uma derrogação ou uma restrição aos direitos decorrentes do presente regulamento não são vinculativas para o passageiro.
2. As empresas ferroviárias, os operadores turísticos ou os vendedores de bilhetes podem propor condições contratuais mais favoráveis para os passageiros do que as condições estabelecidas pelo presente regulamento.

*Artigo 8.º*

*Obrigação de prestar informação relativamente à descontinuação de serviços*

As empresas ferroviárias ou, se for caso disso, as autoridades competentes responsáveis por um contrato público de serviço ferroviário publicam pelos meios adequados, inclusive em formatos acessíveis nos termos do disposto na Diretiva (UE) 2019/882 e nos Regulamentos (UE) n.º 454/2011 e (UE) n.º 1300/2014, e antes da respetiva aplicação, as decisões de descontinuar serviços quer permanentemente quer temporariamente.

*Artigo 9.º*

*Informações sobre as viagens*

1. As empresas ferroviárias, os operadores turísticos e os vendedores de bilhetes que propõem contratos de transporte em nome de uma ou mais empresas ferroviárias devem facultar aos passageiros, quando estes o peçam, pelo menos as informações previstas no anexo II, parte I, relativas a viagens para as quais é proposto um contrato de transporte pela empresa ferroviária em questão.
2. As empresas ferroviárias e, sempre que possível, os vendedores de bilhetes e os operadores turísticos devem facultar aos passageiros, durante a viagem, pelo menos as informações que constam do anexo II, parte II. Se um gestor de estações dispuser de tais informações, fornece-as também aos passageiros.
3. As informações a que se referem os n.ºs 1 e 2 devem ser facultadas no formato mais adequado, se possível com base em informações de viagem em tempo real, inclusive fazendo uso das tecnologias de comunicação adequadas. Deve ser dada particular atenção à necessidade de assegurar que as informações sejam acessíveis nos termos das disposições da Diretiva (UE) 2019/882 e dos Regulamentos (UE) n.º 454/2011 e (UE) n.º 1300/2014.

*Artigo 10.º*

*Acesso às informações sobre o tráfego e as viagens*

1. Os gestores de infraestrutura difundem em tempo real os dados sobre as chegadas e partidas de comboios às empresas ferroviárias, aos vendedores de bilhetes, aos operadores turísticos e aos gestores de estações.
2. As empresas ferroviárias facultam às outras empresas ferroviárias, aos vendedores de bilhetes e aos operadores turísticos que vendam os seus serviços o acesso a informações mínimas sobre as viagens previstas do anexo II, partes I e II, e às operações efetuadas nos sistemas de reserva a que se refere o anexo II, parte III.
3. As informações são difundidas e o acesso é facultado de forma não discriminatória e sem demora injustificada. Para ter acesso contínuo às informações deve ser suficiente apresentar um pedido único. O gestor de infraestrutura e a empresa ferroviária obrigados a disponibilizar as informações em conformidade com os n.ºs 1 e 2, podem solicitar a celebração de um contrato ou de outro tipo de acordo com base nos quais as informações sejam difundidas ou o acesso seja concedido.

As condições de qualquer contrato ou acordo de utilização das informações não devem limitar desnecessariamente as possibilidades de reutilização das mesmas nem ser utilizadas para restringir a concorrência.

As empresas ferroviárias podem exigir a outras empresas ferroviárias, aos operadores turísticos e aos vendedores de bilhetes uma compensação financeira justa, razoável e proporcionada pelos custos incorridos com o fornecimento do acesso, e os gestores de infraestrutura podem exigir uma compensação nos termos das regras aplicáveis.

4. As informações são difundidas e o acesso é fornecido por meios técnicos adequados, como as interfaces de programação de aplicações.
5. Na medida em que as informações abrangidas pelos n.ºs 1 e 2 sejam fornecidas nos termos de outros atos jurídicos da União, em especial o Regulamento Delegado (UE) 2017/1926 da Comissão<sup>1</sup>, considera-se terem sido cumpridas as obrigações correspondentes previstas no presente artigo.

#### *Artigo 11.º*

##### *Disponibilidade de bilhetes e reservas*

1. As empresas ferroviárias, os vendedores de bilhetes e os operadores turísticos devem propor bilhetes e, sempre que disponíveis, bilhetes únicos 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 por um dos seguintes meios de venda:
  - a) Bilheteiras, outros pontos de venda ou máquinas de emissão automática;

---

<sup>1</sup> Regulamento Delegado (EU) 2017/1926 da Comissão, de 31 de maio de 2017, que complementa a Diretiva 2010/40/EU do Parlamento Europeu e do Conselho no que diz respeito à prestação de serviços de informação de viagens multimodais à escala da UE (JO L 272 de 21.10.2017, p. 1).

- b) Telefone, Internet ou qualquer outra tecnologia de informação generalizadamente disponível;
- c) A bordo do comboio.

As autoridades competentes, na aceção do 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 do que um ponto de venda.

3. Caso não existam bilheteiras ou máquinas de venda automática na estação 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 ou máquinas de emissão automática.
4. Se não existirem bilheteiras nem máquinas de emissão automática acessíveis na estação de partida nem outro meio acessível para adquirir previamente um bilhete, as pessoas com deficiência devem ser autorizadas a comprar os bilhetes a bordo do comboio sem encargos suplementares. As empresas ferroviárias podem limitar ou recusar este direito por motivos justificáveis relacionados com a segurança ou com a reserva obrigatória de lugar.

Se não houver pessoal a bordo do comboio, a empresa ferroviária deve aconselhar as pessoas com deficiência sobre a possibilidade e a forma de adquirir o bilhete.

Os Estados-Membros podem permitir que as empresas ferroviárias exijam que as pessoas com deficiência sejam reconhecidas como tal nos termos do direito e das práticas nacionais pertinentes do seu país de residência.

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

### *Artigo 12.º*

#### *Bilhetes únicos*

1. Se os serviços ferroviários de longo curso ou regionais de passageiros forem explorados por uma única empresa ferroviária, essa empresa deve propor um bilhete único para esses serviços. Relativamente a outros serviços ferroviários de passageiros, as empresas ferroviárias envidam todos os esforços para propor bilhetes únicos e cooperam entre si para esse efeito.

Para efeitos do primeiro parágrafo, os termos "única empresa ferroviária" incluem igualmente todas as empresas ferroviárias que sejam propriedade a 100 % do mesmo proprietário ou que sejam empresas filiais a 100 % de uma das empresas ferroviárias envolvidas.

2. No caso das viagens que incluam uma ou mais correspondências, os passageiros são informados, antes da aquisição dos bilhetes, se estes constituem ou não um bilhete único.
3. Para viagens com uma ou mais correspondências, os 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 18.º, 19.º e 20.º se o passageiro perder uma ou mais correspondências.
4. Se os bilhetes tiverem 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 os bilhetes a responsabilidade de reembolsar o montante total pago nessa transação pelos bilhetes e de, além disso, pagar uma indemnização equivalente a 75 % desse montante no caso de o passageiro perder uma ou mais correspondências.

O direito ao reembolso ou a indemnização a que se refere o primeiro parágrafo não obsta à aplicação do direito nacional que conceda aos passageiros uma indemnização adicional por danos.

5. As responsabilidades estabelecidas nos n.ºs 3 e 4 não se aplicam se for mencionado nos bilhetes, noutra documento ou por via eletrónica, de 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.

6. O ónus da prova de que foi fornecida ao passageiro a informação a que se refere o presente artigo incumbe à empresa ferroviária, ao seu agente, ao operador turístico ou ao vendedor de bilhetes.
7. Os vendedores de bilhetes ou os operadores turísticos são responsáveis pelo tratamento dos pedidos e eventuais queixas dos passageiros nos termos do n.º 4. O reembolso e a indemnização referidos no n.º 4 são pagos no prazo de 30 dias a contar da receção do pedido.

### **Capítulo III**

## **Responsabilidade das empresas ferroviárias em relação aos passageiros e às suas bagagens**

#### *Artigo 13.º*

#### *Responsabilidade em relação aos passageiros e à bagagem*

Sob condição de cumprimento do disposto no presente capítulo, e sem prejuízo do direito nacional aplicável que garanta aos passageiros uma indemnização adicional por danos, a responsabilidade das empresas ferroviárias em relação aos passageiros e às suas bagagens rege-se pelo anexo I, título IV, capítulos I, III e IV e anexo I, títulos VI e VII.

*Artigo 14.º*

*Seguro e cobertura de responsabilidade*

As empresas ferroviárias devem dispor de um seguro adequado, ou dispor de garantias adequadas de cobertura das suas responsabilidades em condições de mercado, nos termos do artigo 22.º da Diretiva 2012/34/UE.

*Artigo 15.º*

*Pagamentos adiantados*

1. Em caso de ferimentos ou de morte de um passageiro, a empresa ferroviária a que se refere o anexo I, artigo 26.º, n.º 5, deve, pagar, sem demora – e em todo o caso no prazo máximo de 15 dias a contar da identificação 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 podem 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 caso a pessoa que tenha recebido o adiantamento não seja a pessoa com direito à indemnização.

*Artigo 16.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 ao passageiro no seu pedido de indemnização a terceiros.

**Capítulo IV**

**Atrasos, perdas de correspondência e supressões**

*Artigo 17.º*

*Responsabilidade por atrasos, perdas de correspondência e supressões*

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

*Artigo 18.º*

*Reembolso e reencaminhamento*

1. Caso, no momento da partida ou em caso de perda de uma correspondência ou de supressão, houver motivos para prever 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 suprimido dá a escolher de imediato ao passageiro de entre uma das seguintes opções, e toma 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 b) e c), a mesma empresa ferroviária operar um reencaminhamento comparável, ou se outra empresa ferroviária for incumbida de efetuar o reencaminhamento, esse facto não gera custos adicionais para o passageiro. Esta exigência 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 envidam esforços razoáveis para evitar correspondências suplementares e assegurar que o atraso no tempo de viagem total seja o mais curto possível. Os passageiros não são transferidos para meios de transporte de classe inferior, a menos que tais meios representem a única solução de reencaminhamento disponível.
3. Sem prejuízo do disposto no n.º 2, a empresa ferroviária pode permitir ao passageiro, a seu pedido, que este último celebre contratos com outros prestadores de serviços de transporte que lhe permitam chegar ao destino final em condições comparáveis, caso em que a empresa reembolsa o passageiro dos custos incorridos.

Se as opções de reencaminhamento disponíveis não forem comunicadas ao passageiro no prazo de 100 minutos a contar da hora de partida programada do serviço atrasado ou anulado ou da perda de correspondência, o passageiro tem direito a celebrar esse contrato com outros prestadores de serviços de transporte público, seja por caminho de ferro, seja por autocarro. A empresa ferroviária reembolsa o passageiro dos custos necessários, adequados e razoáveis incorridos.

O presente número não afeta as disposições legislativas nacionais, regulamentares ou administrativas que concedam condições de reencaminhamento mais favoráveis aos passageiros.

4. Quando propuserem serviços alternativos, os operadores de serviços de reencaminhamento proporcionam às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida um nível comparável de assistência e de acessibilidade. Os operadores de serviços de reencaminhamento podem fornecer às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida serviços alternativos adequados às suas necessidades e diferentes dos propostos aos outros passageiros.
5. Os reembolsos a que se refere o n.º 1, alínea a), e o n.º 3 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 os pedidos não produzam efeitos discriminatórios. O reembolso pode ser feito através de vales e/ou através da prestação de outros serviços desde que as condições desses vales e/ou serviços sejam suficientemente flexíveis, especialmente no que respeita ao período de validade e ao destino, e desde que o passageiro concorde em aceitar esses vales e/ou serviços. Do reembolso do preço do bilhete não podem ser deduzidos os custos da transação financeira, como taxas, despesas de telefone ou selos.

6. A Comissão adota um ato de execução que estabeleça um formulário comum para a apresentação dos pedidos de reembolso ao abrigo do presente regulamento, até ... [24 meses após a data de entrada em vigor do presente regulamento]. Esse formulário comum deve ser concebido em formato acessível a pessoas com deficiência e a pessoas com mobilidade reduzida. O referido ato de execução é adotado de acordo com o procedimento de exame a que se refere o artigo 38.º, n.º 2.
7. Os passageiros têm o direito de apresentar os seus pedidos utilizando o formulário comum a que se refere o n.º 6. As empresas ferroviárias não podem rejeitar um pedido de reembolso unicamente com base no facto de o passageiro não ter utilizado esse formulário. Se o pedido não for suficientemente preciso, a empresa ferroviária solicita ao passageiro que o clarifique e presta-lhe a assistência necessária para o efeito.

#### *Artigo 19.º*

#### *Indemnização*

1. Sem perder o direito ao transporte, o passageiro tem direito a ser indemnizado pela empresa ferroviária caso se veja confrontado com um 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 18.º. A indemnização mínima em caso de atraso é a seguinte:
  - 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 esses passageiros sofrerem sucessivos atrasos ou supressões durante o período de validade do passe ou do título de transporte sazonal, têm direito a uma indemnização adequada de acordo com as disposições da empresa ferroviária em matéria de indemnizações. 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 indemnizações.
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. Caso o contrato de transporte seja para uma viagem de ida e volta, a indemnização tanto para o trajeto de ida como para o de volta é calculada em função do preço indicado no bilhete para esse trajeto. Na falta de indicação do preço dos trajetos individuais da viagem, a indemnização é calculada em relação a metade do preço pago pelo bilhete. Do mesmo modo, o montante a pagar por um serviço com atraso, prestado ao abrigo de qualquer outro tipo de contrato de transporte que permita ao passageiro viajar em dois ou três trajetos consecutivos, é 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 da União.
5. A Comissão adota um ato de execução que estabeleça um formulário comum para a apresentação dos pedidos de indemnização ao abrigo do presente regulamento, até ... [24 meses após a data de entrada em vigor do presente regulamento]. Esse formulário comum deve ser concebido em formato acessível a pessoas com deficiência e a pessoas com mobilidade reduzida. O referido ato de execução é adotado de acordo com o procedimento de exame a que se refere o artigo 38.º, n.º 2.
6. Os Estados-Membros podem exigir que as empresas ferroviárias aceitem pedidos de indemnização apresentados por via de determinados meios de comunicação, desde que o pedido não produza efeitos discriminatórios. Os passageiros têm o direito de apresentar os seus pedidos utilizando o formulário comum a que se refere o n.º 5. As empresas ferroviárias não podem rejeitar um pedido de indemnização unicamente com fundamento no facto de o passageiro não ter utilizado esse formulário. Se o pedido não for suficientemente preciso, a empresa ferroviária solicita ao passageiro que o clarifique e presta-lhe a assistência necessária para o efeito.
7. A indemnização do preço do bilhete é 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.

8. 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 EUR por bilhete.
9. O passageiro não tem direito a indemnização se tiver sido 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.
10. A empresa ferroviária não é obrigada a pagar indemnização se puder provar que o atraso, a perda de correspondência ou a supressão teve como causa direta, ou estava intrinsecamente associada, aos seguintes fatores:
  - a) Circunstâncias extraordinárias alheias à exploração ferroviária, como condições meteorológicas extremas, catástrofes naturais de grandes proporções ou graves crises de saúde pública, que, não obstante a diligência requerida pelas 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 terceiros que a empresa ferroviária, não obstante a diligência requerida pelas particularidades do caso, não pudesse evitar e a cujas consequências não pudesse obviar, como a 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, os atos ou omissões de outras empresas que utilizem a mesma infraestrutura ferroviária e os atos ou omissões dos gestores de infraestrutura e de estações não são abrangidos pela isenção a que se refere o primeiro parágrafo, alínea c).

*Artigo 20.º*

*Assistência*

1. Em caso de atrasos na chegada ou partida, ou de supressão de um serviço, os passageiros devem ser informados, pela empresa ferroviária ou pelo gestor de estações, da situação e da hora prevista de partida e de chegada do serviço ou do serviço de substituição, assim que essa informação esteja disponível. Caso os vendedores de bilhetes e os operadores turísticos disponham de tais informações, fornecem-nas também aos passageiros.

2. Caso o atraso a que se refere o n.º 1 seja igual ou superior a 60 minutos, ou o serviço seja suprimido, a empresa ferroviária que presta o serviço que sofreu atraso ou foi anulado fornece gratuitamente aos passageiros o seguinte:
- 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 como a distância a que se encontra o fornecedor, o tempo de 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. Nos casos em que a estadia seja necessária devido às circunstâncias referidas no artigo 19.º, n.º 10, a empresa ferroviária pode limitar a duração do alojamento a um máximo de três noites. Sempre que possível, são tidos em conta os requisitos de acessibilidade de pessoas com deficiência e de pessoas com mobilidade reduzida, bem como as necessidades dos cães-guia;
  - 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 houver possibilidade de prosseguir ou não puder ser assegurado dentro de prazo razoável, as empresas ferroviárias fornecem, assim que possível, serviços de transporte alternativos e tomam as medidas necessárias para o efeito.
4. As empresas ferroviárias informam os passageiros afetados da forma de solicitar a certificação de que o serviço ferroviário sofreu atraso, originou a perda de uma correspondência ou foi anulado. Esta certificação é igualmente aplicável no âmbito do disposto no artigo 19.º.
5. Na aplicação do disposto nos n.ºs 1 a 4, a empresa ferroviária operadora deve dar especial atenção às necessidades das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida, bem como dos seus acompanhantes e cães-guia.
6. Caso haja planos de emergência estabelecidos nos termos do artigo 13.º-A, n.º 3, da Diretiva 2012/34/UE, as empresas ferroviárias articulam-se com o gestor das estações e com o gestor de infraestrutura, para que estes estejam preparados para a possibilidade de ocorrerem perturbações importantes e grandes atrasos que causem a retenção de um número considerável de passageiros na estação. Tais planos de emergência devem prever ainda requisitos de acessibilidade dos sistemas de informação e alerta.

## Capítulo V

### Pessoas com deficiência e pessoas com mobilidade reduzida

#### *Artigo 21.º*

#### *Direito ao transporte*

1. As empresas ferroviárias e os gestores de estações, com a participação ativa de organizações representativas e, sempre que pertinente, de representantes de pessoas com deficiência e de pessoas com mobilidade reduzida, estabelecem ou mantêm em vigor regras de acesso não discriminatórias aplicáveis ao transporte de pessoas com deficiência, incluindo os respetivos assistentes pessoais reconhecidos como tal de acordo com as práticas nacionais, e de pessoas com mobilidade reduzida. Essas regras devem ter em conta os acordos a que se refere o ponto 4.4.3 do anexo do Regulamento (UE) n.º 1300/2014, em especial no que respeita à entidade responsável pela prestação de assistência às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida.
2. As reservas e bilhetes para pessoas com deficiência e pessoas com mobilidade reduzida não devem ter custos adicionais. A empresa ferroviária, o vendedor de bilhetes e o operador turístico não podem recusar-se a aceitar uma reserva ou a emitir um bilhete a uma pessoa com deficiência ou pessoa com mobilidade reduzida, nem exigir que tal pessoa seja acompanhada por outra pessoa, exceto se isso for estritamente necessário para cumprir as regras de acesso a que se refere o n.º 1.

*Artigo 22.º*

*Informação para pessoas com deficiência e pessoas com mobilidade reduzida*

1. Se tal lhes for pedido, o gestor de estações, a empresa ferroviária, o vendedor de bilhetes ou o operador turístico prestam às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida informações, inclusive em formatos acessíveis em conformidade com o disposto nos Regulamentos (UE) n.º 454/2011 e (UE) n.º 1300/2014 e na Diretiva (UE) 2019/882, sobre a acessibilidade da estação e 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 21.º, n.º 1, e informam-nas sobre as condições a bordo.
2. Quando a empresa ferroviária, o vendedor de bilhetes ou o operador turístico fizerem uso da isenção prevista no artigo 21.º, n.º 2, devem, se tal lhes for pedido, informar por escrito, a pessoa com deficiência ou pessoa 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 aceitação 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 envidam esforços razoáveis para propor um transporte alternativo aceitável à pessoa interessada, tendo em conta as suas necessidades de acessibilidade.

3. No caso das estações sem pessoal de atendimento, as empresas ferroviárias e os gestores de estações devem assegurar que informações facilmente disponíveis, nomeadamente em formatos acessíveis nos termos dos Regulamentos (UE) n.º 454/2011 e (UE) n.º 1300/2014 da Comissão e da Diretiva (UE) 2019/882, sejam afixadas de acordo com as regras de acesso a que se refere o artigo 21.º, n.º 1, no que respeita às estações mais próximas dotadas de pessoal de atendimento e no que respeita à assistência às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida.

### *Artigo 23.º*

#### *Assistência nas estações ferroviárias e a bordo*

1. As pessoas com deficiência ou 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, se possível, ficar sentado ao lado da pessoa com deficiência;
  - b) Se a empresa ferroviária exigir que um passageiro seja acompanhado a bordo do comboio nos termos do artigo 21.º, n.º 2, o acompanhante tem o direito de viajar gratuitamente e de, se possível, ficar sentado ao lado da pessoa com deficiência ou pessoa com mobilidade reduzida;
  - c) É-lhes permitido serem acompanhadas por um cão-guia, nos termos do direito nacional aplicável;

- d) No caso dos comboios sem pessoal de atendimento, os gestores de estações ou as empresas ferroviárias prestam assistência gratuita, nos termos das regras de acesso a que se refere o artigo 21.º, n.º 1, durante o embarque e o desembarque, quando houver pessoal com formação em serviço na estação;
- e) Por ocasião da partida, do trânsito ou da chegada a uma estação ferroviária com pessoal adequado, o gestor de estações ou a empresa ferroviária presta gratuitamente a assistência necessária para que a pessoa possa embarcar, efetuar a correspondência com outro serviço ferroviário para o qual tenha bilhete, ou desembarcar, desde que haja pessoal com formação em serviço. Se tiver havido uma notificação prévia da necessidade de assistência, nos termos do artigo 24.º, alínea a), o gestor de estações ou a empresa ferroviária assegura que seja prestada a assistência solicitada;
- f) Nas estações sem pessoal de atendimento, as empresas ferroviárias prestam assistência gratuita a bordo do comboio e durante o embarque e o desembarque, se houver pessoal com formação a bordo;
- g) Na falta de pessoal de acompanhamento com formação a bordo do comboio e na estação, os gestores de estações ou as empresas ferroviárias fazem todos os esforços razoáveis para que as pessoas com deficiência ou pessoas com mobilidade reduzida possam ter acesso às viagens de comboio;

- h) As empresas ferroviárias envidam todos os esforços razoáveis para facultar o acesso das pessoas com deficiência ou pessoas com mobilidade reduzida aos mesmos serviços de bordo prestados aos demais passageiros, se essas pessoas não puderem ter acesso a tais serviços de forma autónoma e em segurança.
2. As regras a que se refere o artigo 21.º, n.º 1, estabelecem as condições do exercício dos direitos a que se refere o n.º 1 do presente artigo.

*Artigo 24.º*

*Condições para a prestação de assistência*

As empresas ferroviárias, os gestores de estações, os vendedores de bilhetes e os operadores turísticos cooperam entre si a fim de prestar assistência gratuita às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida, tal como especificado nos artigos 21.º e 23.º, propondo um mecanismo de notificação único, de acordo com o seguinte:

- a) A assistência é 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 menos com 24 horas de antecedência, da necessidade de assistência ao passageiro. É suficiente uma única notificação para uma viagem ferroviária. Tais notificações são transmitidas a todas as outras empresas ferroviárias e gestores de estações implicados na viagem.

As notificações devem ser aceites sem custos adicionais, independentemente dos meios de comunicação utilizados.

Se um bilhete ou título de transporte sazonal abranger viagens múltiplas, basta fazer uma única notificação, desde que sejam facultadas informações adequadas sobre a articulação das diferentes viagens consecutivas, e pelo menos com 24 horas de antecedência relativamente à primeira necessidade de assistência. O passageiro ou o seu representante envida todos os esforços razoáveis para informar de qualquer anulação dessas deslocações subsequentes com pelo menos 12 horas de antecedência.

Os Estados-Membros podem autorizar que o prazo de 24 horas para as notificações referidas no primeiro, segundo e terceiro parágrafos seja prolongado até 36 horas, mas não para além de 30 de junho de 2026. Nesses casos, os Estados-Membros notificam a Comissão da autorização e fornecem informações sobre as medidas tomadas ou previstas para reduzir o prazo;

- b) As empresas ferroviárias, os gestores de estações, os vendedores de bilhetes e os operadores turísticos tomam todas as medidas necessárias para a receção das notificações. Se os vendedores de bilhetes não puderem tratar as notificações, indicam os pontos de compra ou os meios alternativos para as efetuar;
- c) À falta da notificação prevista na alínea a), a empresa ferroviária e o gestor de estações fazem, na medida do possível, todas os esforços razoáveis para prestar a assistência necessária para que a pessoa com deficiência ou a pessoa com mobilidade reduzida possa efetuar a viagem;

- d) Sem prejuízo da alínea f) do presente artigo, o gestor de estações ou qualquer outra pessoa autorizada designa os pontos onde as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida podem dar a conhecer a sua chegada à estação e pedir assistência. As responsabilidades quanto à designação desses pontos e à divulgação de informações a seu respeito são estabelecidas nas regras de acesso a que se refere o artigo 21.º, n.º 1;
- e) A assistência é prestada desde que a pessoa com 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 se devem apresentar para o embarque. Se não tiver sido estabelecida nenhuma hora precisa para se apresentar, a pessoa com deficiência ou pessoa com mobilidade reduzida deve apresentar-se no local designado o mais tardar 30 minutos antes da hora de partida publicada ou antes da hora a que todos os passageiros se devem apresentar para o embarque;
- f) Os Estados-Membros podem exigir que os gestores de estações e as empresas ferroviárias no seu território colaborem entre si para estabelecer e explorar o ponto de contacto único destinado às pessoas com deficiência e pessoas com mobilidade reduzida. As condições de funcionamento dos pontos de contacto único são estabelecidas nas regras de acesso a que se refere o artigo 21.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) fornecer informações sobre a acessibilidade.

*Artigo 25.º*

*Indemnização pelo equipamento de mobilidade,  
dispositivos de assistência e cães-guia*

1. Se causarem a perda ou danos a equipamento de mobilidade, incluindo cadeiras de rodas, ou a dispositivos de assistência, ou a perda ou lesões a cães-guia utilizados por pessoas com deficiência e por pessoas com mobilidade reduzida, as empresas ferroviárias ou os gestores de estações são responsáveis por esses danos, perdas ou lesões e devem pagar uma indemnização sem demora injustificada. Essa indemnização deve incluir:
  - a) O custo de substituição ou reparação do equipamento de mobilidade ou dos dispositivos auxiliares extraviados ou danificados;
  - b) O custo de substituição ou do tratamento dos ferimentos de um cão-guia que tenha sido perdido ou ferido; e
  - c) Custos razoáveis de substituição temporária de equipamento de mobilidade, dispositivos de assistência ou cães-guia, caso essa substituição não seja fornecida pela empresa ferroviária ou pelo gestor da estação nos termos do n.º 2.

2. Caso seja aplicável o disposto no n.º 1, as empresas ferroviárias e os gestores de estações envidam rapidamente todos os esforços razoáveis para fornecer os equipamentos ou dispositivos de substituição temporária de equipamento ou de dispositivos de assistência para efeitos de mobilidade que sejam imediatamente necessários. A pessoa com deficiência ou a pessoa com mobilidade reduzida é autorizada a conservar o equipamento ou dispositivo de substituição temporária até ao pagamento da indemnização a que se refere o n.º 1.

*Artigo 26.º*

*Formação do pessoal*

1. Cabe às empresas ferroviárias e aos gestores de estações assegurar que todo o pessoal, incluindo o pessoal recém-contratado, cuja obrigação profissional consista em prestar assistência direta a pessoas com deficiência e a pessoas com mobilidade reduzida, receba formação em questões relacionadas com a deficiência, para que saiba responder às necessidades das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida.

As empresas ferroviárias e os gestores de estações devem igualmente dar formação a todo o pessoal que trabalha nas estações ou a bordo dos comboios em contacto direto com os passageiros e realizar ações de reciclagem destinadas a sensibilizar para as necessidades das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida.

2. As empresas ferroviárias e os gestores de estações podem aceitar a participação de trabalhadores com deficiência nas ações de formação a que se refere o n.º 1 e podem ponderar a possibilidade de participação de passageiros com deficiência ou passageiros com mobilidade reduzida e/ou das organizações que os representam.

## Capítulo VI

### Segurança, queixas e qualidade do serviço

#### *Artigo 27.º*

#### *Segurança pessoal dos passageiros*

De comum 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 boas 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 gestores de estações com um movimento superior a 10 000 passageiros por dia em média ao longo de um ano criam, cada um, um mecanismo de tratamento de queixas em matéria de direitos e obrigações abrangidos pelo presente regulamento dentro das respetivas esferas de competências. Informam amplamente os passageiros dos seus contactos e das suas línguas de trabalho. Esse mecanismo não é aplicável para efeitos do capítulo III.
2. Os passageiros podem apresentar queixa a qualquer empresa ferroviária ou gestor de estações no que diz respeito aos respetivos domínios de responsabilidade, através dos mecanismos a que se refere o n.º 1. Essas queixas devem ser apresentadas nos três meses subsequentes ao incidente ao qual respeitam. O destinatário dá resposta fundamentada no prazo de um mês a contar da receção da queixa, ou, em casos justificados, informa o passageiro de que irá receber resposta no prazo de três meses a contar da data da receção da queixa. As empresas ferroviárias e os gestores de estações conservam os dados relativos ao incidente que forem necessários para a análise da queixa enquanto o processo de tratamento da queixa não estiver encerrado, nomeadamente os procedimentos de tratamento da queixa a que se referem os artigos 33.º e 34.º, e colocam esses dados à disposição dos organismos nacionais de execução, se tal lhes for solicitado.

3. Os detalhes inerentes ao procedimento de tratamento das queixas devem ser acessíveis ao público, incluindo às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida. Tais informações são disponibilizadas, a pedido dos interessados, pelo menos nas línguas oficiais do Estado-Membro em que a empresa ferroviária opere.
4. A empresa ferroviária deve publicar no relatório mencionado no artigo 29.º, n.º 2, o número e tipo de queixas recebidas e de 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 ter 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. Até 30 de junho de 2023, e posteriormente, de dois em dois anos, as empresas ferroviárias publicam no seu sítio Web um relatório sobre o seu desempenho em matéria de qualidade do serviço. Esses relatórios também são disponibilizados no sítio Web da Agência Ferroviária da União Europeia.

3. Os gestores de estações devem estabelecer normas de qualidade de serviço com base nos elementos relevantes enumerados no anexo III. Os referidos gestores controlam o seu desempenho nos termos das referidas normas e facultam acesso à informação referente ao seu desempenho às autoridades públicas nacionais, a pedido destas.

## **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 e que lhes seja disponibilizada. Fornecem essas informações em suporte papel ou eletrónico, ou por outros meios, incluindo em formatos acessíveis nos termos da Diretiva (UE) 2019/882 e do Regulamento (UE) n.º 1300/2014. Especificam onde tal informação pode ser obtida em caso de supressão, perda de correspondência ou grande atraso.

2. As empresas ferroviárias e os gestores de estações devem informar os passageiros de maneira adequada, incluindo em formatos acessíveis, nos termos do disposto na Diretiva (UE) 2019/882 e no Regulamento (UE) n.º 1300/2014, nas estações, a bordo do comboio e nos seus sítios Web, sobre os seus direitos e obrigações nos termos do presente regulamento e sobre o modo de contactar o organismo ou organismos designados pelos Estados-Membros nos termos do artigo 31.º.

### *Artigo 31.º*

#### *Designação dos organismos nacionais de execução*

1. Cada Estado-Membro designa um organismo ou organismos responsáveis pela execução do presente regulamento. Cada organismo toma as medidas necessárias para garantir que os direitos dos passageiros sejam respeitados.
2. 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.
3. Os Estados-Membros informam a Comissão de qual o organismo ou organismos designados nos termos do presente artigo e das respetivas competências. A Comissão e os organismos designados publicam essas informações nos seus sítios Web.

4. As obrigações de execução no que diz respeito aos gestores de estações e aos gestores de infraestrutura previstas no presente capítulo não se aplicam ao Chipre nem a Malta enquanto estes países não dispuserem de sistema ferroviário nos respetivos territórios e, no que se refere às empresas ferroviárias, enquanto não houver uma empresa ferroviária licenciada por uma autoridade de licenciamento designada pelo Chipre ou por Malta nos termos do artigo 2.º, n.º 1.

### *Artigo 32.º*

#### *Tarefas de execução*

1. Os organismos nacionais de execução acompanham de perto o cumprimento do presente regulamento e também dos Regulamentos (UE) n.º 454/2011 e (UE) n.º 1300/2014, na medida em para eles se remeta no presente regulamento, e tomam as medidas necessárias para garantir que os direitos dos passageiros sejam respeitados.
2. Para efeitos do n.º 1, as empresas ferroviárias, os gestores de estações, os gestores de infraestrutura, os vendedores de bilhetes e os operadores turísticos facultam os documentos e as informações relevantes aos organismos nacionais de execução, a pedido destes, sem demora injustificada e, em qualquer caso, no prazo de um mês a contar da receção do pedido. Em casos complexos, os organismos nacionais de execução podem prolongar esse prazo por três meses, no máximo, a contar da receção do pedido. No desempenho das suas funções, os organismos nacionais de execução 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.

3. De dois em dois anos, os organismos nacionais de execução publicam relatórios com dados estatísticos sobre a sua atividade, inclusive sobre as sanções aplicadas, devendo essa publicação ser feita até 30 de junho do ano seguinte.

Esses relatórios são disponibilizados no sítio Web da Agência Ferroviária da União Europeia.

4. As empresas ferroviárias fornecem os respetivos contactos ao organismo ou organismos nacionais de execução dos Estados-Membros onde exercem a sua atividade.

### *Artigo 33.º*

#### *Tratamento de queixas pelos organismos nacionais de execução e por outros organismos*

1. Sem prejuízo dos direitos dos consumidores de procurar outras vias de recurso nos termos da Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho<sup>1</sup>, depois de ter, sem sucesso, apresentado queixa à empresa ferroviária ou ao gestor de estações nos termos do artigo 28.º, o passageiro pode apresentar queixa junto do organismo nacional de execução ou junto de qualquer outro organismo designado ao abrigo do n.º 2 num prazo de três meses a contar da data de receção da informação relativa à rejeição da queixa inicial. Se não obtiver resposta no prazo de três meses a contar da apresentação da queixa inicial, o passageiro tem o direito de apresentar queixa ao organismo junto do organismo nacional de execução ou junto de qualquer outro organismo designado ao abrigo do n.º 2 do presente artigo. Se necessário, esse organismo informa o queixoso do seu direito a apresentar queixa a entidades de resolução alternativa de litígios para obter reparação individual.

---

<sup>1</sup> 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. 63).

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 nacional de execução ou qualquer outro organismo designado ao abrigo do n.º 2 acusa a receção da queixa no prazo de duas semanas a contar da data de receção. O procedimento de tratamento da queixa deve ter uma duração máxima de três meses a contar da data de abertura do processo de queixa. Em casos complexos, o organismo em causa pode prorrogar esse prazo até seis meses. Nesse caso, informa o passageiro das razões de tal prorrogação 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 em causa for também um organismo de resolução alternativa de litígios na aceção da Diretiva 2013/11/UE, prevalecem os prazos previstos na referida diretiva.

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

4. As queixas apresentadas por passageiros relativamente a incidentes que envolvam uma empresa ferroviária são tratadas pelo organismo nacional de execução ou por qualquer outro organismo designado ao abrigo do n.º 2 do Estado-Membro que tiver emitido a licença da empresa.

5. Caso se refira a alegadas infrações cometidas por gestores de estações ou de infraestrutura, a queixa é tratada pelo organismo nacional de execução ou por qualquer outro organismo designado ao abrigo do n.º 2 do Estado-Membro em cujo território o incidente tiver ocorrido
6. No âmbito da cooperação nos termos do artigo 34.º, os organismos nacionais de execução podem afastar o disposto nos n.ºs 4 ou 5 ou ambos do presente artigo se, por razões justificadas, em especial relacionadas com a língua ou a residência, tal seja do interesse do passageiro.

#### *Artigo 34.º*

##### *Troca de informações e cooperação transfronteiriças entre organismos nacionais de execução*

1. Se forem vários os organismos designados nos termos dos artigos 31.º e 33.º, são criados mecanismos de comunicação para garantir o intercâmbio de informações entre eles, nos termos do 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 transfronteiriças ou acidentes no território de um Estado-Membro diferente daquele que emitiu a licença da empresa, e em especial sempre que não seja claro qual o organismo nacional de execução competente, ou quando seja possível facilitar ou acelerar a resolução da queixa, os organismos nacionais de execução cooperam a fim de identificar uma entidade principal, que sirva de ponto de contacto único para os passageiros. Todos os organismos nacionais de execução envolvidos cooperam a fim de facilitar a resolução da queixa, nomeadamente através da partilha de informações, da assistência na tradução de documentos e na prestação de informações sobre as circunstâncias dos incidentes. Os passageiros são informados da entidade que atua como organismo principal.

## **Capítulo VIII**

### **Disposições finais**

#### *Artigo 35.º*

#### *Sanções*

1. Os Estados-Membros estabelecem as regras relativas às sanções aplicáveis em caso de violação do disposto no presente regulamento e tomam todas as medidas necessárias para garantir a sua aplicação. As sanções previstas devem ser efetivas, proporcionadas e dissuasivas. Os Estados-Membros notificam a Comissão dessas regras e dessas medidas e também, sem demora, de qualquer alteração ulterior.
  
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, investiga, a pedido do organismo nacional de execução que trata a queixa, o incumprimento do presente regulamento identificado por tal organismo e, se necessário, impõe sanções.

*Artigo 36.º*  
*Atos delegados*

A Comissão fica habilitada a adotar atos delegados nos termos do artigo 37.º que alterem o presente regulamento a fim de:

- a) Ajustar o montante financeiro a que se refere o artigo 15.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);
- b) Modificar 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 à Convenção relativa aos Transportes Internacionais Ferroviários (COTIF).

*Artigo 37.º*  
*Exercício da delegação*

- 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 prazo de cinco anos a contar de ... [data de entrada em vigor do presente regulamento]. A Comissão elabora um relatório relativo à delegação de poderes pelo menos nove meses antes do final do prazo 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 pelo menos três meses antes do final de cada período.
3. A delegação de poderes a que se refere o artigo 36.º 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 a partir do dia seguinte ao da sua publicação no *Jornal Oficial da União Europeia* ou de uma 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 melhor.
5. Assim que adotar um ato delegado, a Comissão notifica-o simultaneamente ao Parlamento Europeu e ao Conselho.

6. Os atos delegados adotados nos termos do artigo 36.º só entram em vigor se não tiverem sido formuladas objeções pelo Parlamento Europeu ou pelo Conselho no prazo de dois meses a contar da notificação do ato ao Parlamento Europeu e ao Conselho, ou se, antes do termo desse prazo, o Parlamento Europeu e o Conselho tiverem informado a Comissão de que não têm objeções a formular. O referido prazo é prorrogável por dois meses por iniciativa do Parlamento Europeu ou do Conselho.

*Artigo 38.º*

*Procedimento de comité*

1. A Comissão é assistida por um comité. Este comité é um comité na aceção do Regulamento (UE) n.º 182/2011.
2. Caso se remeta para o presente número, aplica-se o artigo 5.º do Regulamento (UE) n.º 182/2011.

*Artigo 39.º*

*Relatório*

A Comissão apresenta ao Parlamento Europeu e ao Conselho um relatório sobre a aplicação e os resultados do presente regulamento até ... [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 40.º*

*Revogação*

O Regulamento (CE) n.º 1371/2007 é revogado com efeitos a partir de ... [24 meses após a data de entrada em vigor do presente regulamento].

As remissões para o regulamento revogado devem entender-se como remissões para o presente regulamento e ser lidas de acordo com a tabela de correspondência constante do anexo IV.

*Artigo 41.º*  
*Entrada em vigor*

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

O presente regulamento é aplicável a partir de ... [24 meses após a data de entrada em vigor do presente regulamento].

No entanto, o artigo 6.º, n.º 4 é aplicável a partir de ... [48 meses após a data de entrada em vigor do presente regulamento].

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*  
*O Presidente*

*Pelo Conselho*  
*O Presidente*

## **ANEXO I**

### EXTRATO DAS REGRAS UNIFORMES RELATIVAS AO CONTRATO DE TRANSPORTE INTERNACIONAL FERROVIÁRIO DE PASSAGEIROS E BAGAGENS (CIV)

Apêndice A à Convenção relativa aos Transportes Internacionais Ferroviários (COTIF),  
de 9 de maio de 1980, com a redação que lhe foi dada 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 a 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 pelo 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 proíbam. 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 ferryboat, 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 a 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. 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 de todas as tarifas disponíveis, destacando as tarifas mais baixas

Acessibilidade, condições de acesso e existência a bordo de condições para as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida nos termos da Diretiva (UE) 2019/882 e dos Regulamentos (UE) n.º 454/2011 e (UE) n.º 1300/2014

Disponibilidade da capacidade e condições de acesso para bicicletas

Disponibilidade de lugares em primeira e segunda classes e nas carruagens-beliche e carruagens-cama

Perturbações e atrasos (previstos e em tempo real)

Existência a bordo de serviços e equipamentos, incluindo Wi-Fi e sanitários, e de outros serviços, incluindo a assistência prestada aos passageiros pelo pessoal.

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

Existência a bordo de serviços e equipamentos, incluindo Wi-Fi

Estação seguinte

Perturbações e atrasos (previstos e em tempo real)

Principais correspondências

Questões relativas à segurança

## Parte III: Operações relativas aos sistemas de reserva

Pedidos de disponibilidade de serviços de transporte ferroviário, incluindo as tarifas aplicáveis

Pedidos de reserva de serviços de transporte ferroviário

Pedidos de anulação parcial ou total da reserva

---

## ANEXO III

### NORMAS MÍNIMAS DE QUALIDADE DO SERVIÇO

Informações e bilhetes

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

Atrasos

- i) atraso médio global dos serviços em percentagem por categoria de serviço (de longo curso, regional e urbano/suburbano);
- ii) percentagem de atrasos causados pelas circunstâncias referidas no artigo 19.º, n.º 10;
- iii) percentagem de serviços com atraso na partida;
- iv) percentagem de serviços com atraso na chegada:
  - percentagem de atrasos inferiores a 60 minutos;
  - percentagem de atrasos entre 60 e 119 minutos;
  - percentagem de atrasos de 120 minutos ou superiores;

## Supressão de serviços

- i) supressão dos serviços em percentagem por categoria de serviço (internacional, nacional de longo curso, regional e urbano/suburbano);
- ii) supressão dos serviços em percentagem por categoria de serviço (internacional, nacional de longo curso, regional e urbano/suburbano), causada pelas circunstâncias referidas no artigo 19.º, n.º 10;

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 prestada a pessoas com deficiência e a pessoas com mobilidade reduzida e debates relativos a esse tipo de assistência com organizações representativas e, se for caso disso, com representantes de pessoas com deficiência e de pessoas com mobilidade reduzida

---

## ANEXO IV

### 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, alínea a) e n.º 8
Artigo 2.º, n.º 6	Artigo 2.º, n.º 6, alínea b)
Artigo 2.º, n.º 7	Artigo 2.º, n.º 7

Regulamento (CE) n.º 1371/2007	Presente regulamento
-	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 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 7
Artigo 3.º, n.º 9	Artigo 3.º, n.º 8
Artigo 3.º, n.º 10	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 13
-	Artigo 3.º, n.º 14
-	Artigo 3.º, n.º 15
-	Artigo 3.º, n.º 16
Artigo 3.º, n.º 12	Artigo 3.º, n.º 17
-	Artigo 3.º, n.º 18

Regulamento (CE) n.º 1371/2007	Presente regulamento
Artigo 3.º, n.º 13	Artigo 3.º, n.º 19
-	Artigo 3.º, n.º 20
Artigo 3.º, n.º 15	Artigo 3.º, n.º 21
-	Artigo 3.º, n.º 22
Artigo 4.º	Artigo 4.º
-	Artigo 5.º
Artigo 5.º	Artigo 6.º
Artigo 6.º	Artigo 7.º
Artigo 7.º	Artigo 8.º
Artigo 8.º	Artigo 9.º
-	Artigo 10.º
Artigo 9.º	Artigo 11.º
-	Artigo 12.º
Artigo 11.º	Artigo 13.º
Artigo 12.º	Artigo 14.º
Artigo 13.º	Artigo 15.º
Artigo 14.º	Artigo 16.º
Artigo 15.º	Artigo 17.º
Artigo 16.º	Artigo 18.º
-	Artigo 18.º, n.ºs 2, 3, 4, 5, 6 e 7

Regulamento (CE) n.º 1371/2007	Presente regulamento
Artigo 17.º, n.º 1	Artigo 19.º, n.ºs 1, 2, 3 e 4
-	Artigo 19.º, n.ºs 5 e 6
Artigo 17.º, n.º 2	Artigo 19.º, n.º 7
Artigo 17.º, n.º 3	Artigo 19.º, n.º 8
Artigo 17.º, n.º 4	Artigo 19.º, n.º 9
-	Artigo 19.º, n.º 10
Artigo 18.º	Artigo 20.º
-	Artigo 20.º, n.º 6
Artigo 19.º	Artigo 21.º
Artigo 20.º	Artigo 22.º
Artigo 21.º, n.º 1	-
Artigo 21.º, n.º 2	Artigo 23.º, n.º 1, alínea g)
Artigos 22.º e 23.º	Artigo 23.º
Artigo 22.º, n.º 2	-
Artigo 24.º	Artigo 24.º
Artigo 25.º	Artigo 25.º, n.ºs 1, 2 e 3
-	Artigo 26.º
Artigo 26.º	Artigo 27.º
Artigo 27.º	Artigo 28.º
-	Artigo 28.º, n.º 3
Artigo 27.º, n.º 3	Artigo 28.º, n.º 4
Artigo 28.º	Artigo 29.º
Artigo 29.º	Artigo 30.º

Regulamento (CE) n.º 1371/2007	Presente regulamento
Artigo 30.º	Artigo 31.º
-	Artigos 32.º e 33.º
Artigo 31.º	Artigo 34.º
-	Artigo 34.º, n.ºs 1 e 3
Artigo 32.º	Artigo 35.º
-	Artigo 35.º, n.º 2
Artigo 33.º	-
Artigo 34.º	Artigo 36.º
Artigo 35.º	Artigo 38.º
-	Artigo 37.º
Artigo 36.º	Artigo 39.º
-	Artigo 40.º
Artigo 37.º	Artigo 41.º
Anexo I	Anexo I
Anexo II	Anexo II
Anexo III	Anexo III
-	Anexo IV