



# UNIÃO EUROPEIA

PARLAMENTO EUROPEU

CONSELHO

---

Bruxelas, 21 de Janeiro de 2011  
(OR. en)

2008/0237 (COD)  
C7-0015/2011

PE-CONS 63/10

TRANS 380  
CODEC 1510

## ACTOS LEGISLATIVOS E OUTROS INSTRUMENTOS

---

Assunto: REGULAMENTO DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO  
respeitante aos direitos dos passageiros no transporte de autocarro e que  
altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004

---

**REGULAMENTO (UE) N.º.../2011**  
**DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO**

de

**respeitante aos direitos dos passageiros no transporte de autocarro**  
**e que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004**

O PARLAMENTO EUROPEU E O CONSELHO DA UNIÃO EUROPEIA,

Tendo em conta o Tratado que institui a Comunidade Europeia, nomeadamente o n.º 1 do artigo 71.º,

Tendo em conta a proposta da Comissão Europeia,

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, tendo em conta o projecto comum aprovado em ... pelo Comité de Conciliação<sup>2</sup>,

---

<sup>1</sup> JO C 317 de 23.12.2009, p. 99.

<sup>2</sup> Posição do Parlamento Europeu de 23 de Abril de 2009 (JO C 184 E de 8.7.2010, p. 312), posição do Conselho em primeira leitura de 11 de Março de 2010 (JO C 122 E de 11.5.2010, p. 1), posição do Parlamento Europeu de 6 de Julho de 2010 (ainda não publicada no Jornal Oficial), resolução legislativa do Parlamento Europeu de ... (ainda não publicada no Jornal Oficial) e decisão do Conselho de....

Considerando o seguinte:

- (1) A acção da União no domínio do transporte de autocarro deverá ter como objectivo, nomeadamente, garantir aos passageiros um elevado nível de protecção, comparável ao de outros modos de transporte, independentemente do local em que viagem. Além disso, deverão ser plenamente tidas em conta as exigências de defesa dos consumidores em geral.
- (2) Atendendo a que o passageiro dos serviços de transporte em autocarro é a parte mais fraca do contrato de transporte, deverá ser concedido um nível mínimo de protecção a todos os passageiros.
- (3) As medidas da União destinadas a melhorar os direitos dos passageiros no transporte de autocarro deverão ter em conta as características específicas deste sector, maioritariamente composto por pequenas e médias empresas.

- (4) Os passageiros e, no mínimo, as pessoas em relação às quais o passageiro tivesse ou pudesse ter uma obrigação legal de alimentos deverão beneficiar de protecção adequada em caso de acidente decorrente da utilização do autocarro, tendo em conta a Directiva 2009/103/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de Setembro de 2009, relativa ao seguro de responsabilidade civil que resulta da circulação de veículos automóveis e à fiscalização do cumprimento da obrigação de segurar esta responsabilidade<sup>1</sup>.
- (5) Na determinação da legislação nacional aplicável à indemnização por morte, incluindo despesas razoáveis com o funeral, ou por danos não patrimoniais, bem como por extravio ou danos das bagagens devido a acidentes decorrentes da utilização do autocarro, deverão ser tidos em conta o Regulamento (CE) n.º 864/2007 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de Julho de 2007, relativo à lei aplicável às obrigações extracontratuais ("Roma II")<sup>2</sup>, e o Regulamento (CE) n.º 593/2008 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 17 de Junho de 2008, sobre a lei aplicável às obrigações contratuais (Roma I)<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> JO L 263 de 7.10.2009, p. 11.

<sup>2</sup> JO L 199 de 31.7.2007, p. 40.

<sup>3</sup> JO L 177 de 4.7.2008, p. 6.

- (6) Para além da indemnização, nos termos da legislação nacional aplicável, em caso de morte, danos não patrimoniais, extravio ou danos das bagagens devido a um acidente decorrente da utilização do autocarro, os passageiros deverão ter direito a assistência no que diz respeito às suas necessidades práticas imediatas na sequência de um acidente. Essa assistência deverá incluir, quando necessário, os primeiros socorros, o alojamento, a alimentação, o vestuário e os transportes.
- (7) Os serviços de transporte de passageiros em autocarro deverão beneficiar todos os cidadãos. Consequentemente, as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida devido a deficiência, idade ou qualquer outro factor deverão poder utilizar os serviços de autocarro em condições comparáveis às dos outros cidadãos. As pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida gozam dos mesmos direitos que todos os outros cidadãos no que respeita à liberdade de circulação, à liberdade de escolha e à não discriminação.

- (8) Tendo em conta o artigo 9.º da Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, e a fim de proporcionar a essas pessoas e às pessoas com mobilidade reduzida a possibilidade de viajarem de autocarro em condições comparáveis às dos outros cidadãos, deverão ser estabelecidas regras de não discriminação e de assistência em viagem. Por conseguinte, o transporte dessas pessoas deverá ser aceite, e não deverá ser recusado com base na sua deficiência ou mobilidade reduzida, excepto por motivos justificados de segurança ou de concepção dos veículos ou das infra-estruturas. No quadro da legislação aplicável em matéria de protecção dos trabalhadores, as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida deverão beneficiar do direito a assistência nos terminais e a bordo dos veículos. Para facilitar a sua integração social, as pessoas em causa deverão receber essa assistência de forma gratuita. Os transportadores deverão estabelecer condições de acessibilidade, utilizando de preferência o sistema europeu de normalização.
- (9) Aquando da tomada de decisões sobre a concepção de novos terminais, ou quando procederem a renovações importantes, os organismos gestores dos terminais deverão procurar ter em conta as necessidades das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida, em conformidade com os requisitos da "concepção para todos". Em qualquer caso, os organismos gestores dos terminais deverão designar os pontos nos quais as pessoas com mobilidade reduzida podem anunciar a sua chegada e requerer assistência.
- (10) Da mesma forma, sem prejuízo da legislação actual ou futura em matéria de requisitos técnicos para autocarros, os transportadores deverão, se possível, ter em conta essas necessidades quando tomarem decisões sobre o equipamento de veículos novos e de veículos recentemente remodelados.

- (11) Os Estados-Membros deverão procurar melhorar as infra-estruturas existentes quando isso for necessário para permitir que os transportadores garantam a acessibilidade às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida, e prestem a assistência adequada.
- (12) A fim de atender às necessidades das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida, o pessoal deverá receber formação adequada. Tendo em vista facilitar o reconhecimento mútuo das habilitações nacionais dos motoristas, poderá ser ministrada formação de sensibilização para a deficiência como parte integrante da qualificação inicial ou da formação contínua a que se refere a Directiva 2003/59/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 15 de Julho de 2003, relativa à qualificação inicial e à formação contínua dos motoristas de determinados veículos rodoviários afectos ao transporte de mercadorias e de passageiros<sup>1</sup>. A fim de assegurar a coerência entre a introdução de requisitos de formação e os prazos estabelecidos nessa directiva, deverá ser admitida a possibilidade de isenção durante um período de tempo limitado.
- (13) As organizações representativas das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida deverão ser consultadas ou associadas à preparação do conteúdo da formação relacionada com a deficiência.
- (14) Os direitos dos passageiros no transporte de autocarro deverão incluir a obtenção de informações sobre o serviço antes e durante a viagem. Todas as informações essenciais aos passageiros do transporte de autocarro deverão também ser prestadas, mediante pedido, em formatos alternativos acessíveis às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida, tais como impressão em grande formato, linguagem clara, Braille, comunicações electrónicas a que se possa aceder com tecnologia adaptativa, ou fitas áudio.

---

<sup>1</sup> JO L 226 de 10.9.2003, p. 4.

- (15) O presente regulamento não deverá limitar os direitos dos transportadores a procurarem obter reparação por parte de qualquer pessoa, incluindo terceiros, ao abrigo da legislação nacional aplicável.
- (16) Os inconvenientes causados aos passageiros em caso de cancelamento ou de atraso significativo da sua viagem deverão ser reduzidos. Para tal, os passageiros que partam de terminais deverão receber assistência e informações adequadas de maneira acessível a todos. Os passageiros deverão poder igualmente cancelar a viagem e obter o reembolso dos seus bilhetes ou prosseguir a viagem ou ser reencaminhados em condições satisfatórias. Se os transportadores não prestarem a devida assistência aos passageiros, estes deverão ter direito a compensação financeira.
- (17) Com a participação das partes interessadas, das associações profissionais e das associações representativas dos consumidores, dos passageiros e das pessoas com deficiência e com mobilidade reduzida, os transportadores deverão cooperar tendo em vista a adopção de disposições a nível nacional ou europeu. Essas disposições deverão procurar melhorar a informação, os cuidados e a assistência aos passageiros quando a sua viagem for interrompida, especialmente em caso de atrasos consideráveis ou de cancelamento da viagem, dando particular atenção a passageiros com necessidades especiais devidas a deficiência, mobilidade reduzida, doença, idade avançada e gravidez, incluindo passageiros acompanhantes e passageiros que viajam com crianças de tenra idade. Os organismos nacionais de aplicação deverão ser informados acerca dessas disposições.



- (18) O presente regulamento não deverá prejudicar os direitos dos passageiros estabelecidos pela Directiva 90/314/CEE do Conselho, de 13 de Junho de 1990, relativa às viagens organizadas, férias organizadas e circuitos organizados<sup>1</sup>. O presente regulamento não deverá aplicar-se aos casos de cancelamento de circuitos organizados por motivos distintos do cancelamento do serviço de transporte em autocarro.
- (19) Os passageiros deverão ser plenamente informados dos direitos estabelecidos no presente regulamento, de modo a poderem exercê-los efectivamente.
- (20) Os passageiros deverão poder exercer os seus direitos através de procedimentos de reclamação adequados aplicados pelos transportadores ou, se for caso disso, mediante a apresentação de uma reclamação junto do organismo ou organismos designados para o efeito pelo Estado-Membro em causa.
- (21) Os Estados-Membros deverão garantir o cumprimento do presente regulamento e designar um organismo ou organismos competentes para desempenhar as tarefas de supervisão e controlo da sua aplicação. Tal não afecta o direito dos passageiros de exigirem reparação legal junto dos tribunais nos termos da legislação nacional.
- (22) Tendo em conta os procedimentos estabelecidos pelos Estados-Membros para a apresentação de reclamações, as reclamações referentes à assistência deverão ser endereçadas, de preferência, ao organismo ou organismos designados para efeitos da aplicação do presente regulamento no Estado-Membro onde está situado o ponto de embarque ou de desembarque.

---

<sup>1</sup> JO L 158 de 23.6.1990, p. 59.

- (23) A fim de otimizar a utilização e a interoperabilidade dos vários modos de transporte e dos vários operadores, os Estados-Membros deverão promover a utilização de transportes públicos e o uso de informação integrada e de bilhetes integrados.
- (24) Os Estados-Membros deverão estabelecer as sanções a aplicar em caso de infracção do presente regulamento e garantir a sua aplicação. Essas sanções deverão ser efectivas, proporcionadas e dissuasivas.
- (25) Atendendo a que o objectivo do presente regulamento, a saber, assegurar um nível equivalente de protecção e de assistência aos passageiros do transporte de autocarro em todos os Estados-Membros, não pode ser suficientemente alcançado pelos Estados-Membros e pode, pois, devido à dimensão e aos efeitos da acção, ser melhor alcançado 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 alcançar aquele objectivo.

- (26) O presente regulamento deverá aplicar-se sem prejuízo da Directiva 95/46/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de Outubro de 1995, relativa à protecção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados<sup>1</sup>.
- (27) A aplicação do presente regulamento deverá basear-se no Regulamento (CE) n.º 2006/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de Outubro de 2004, relativo à cooperação entre as autoridades nacionais responsáveis pela aplicação da legislação de defesa do consumidor ("regulamento relativo à cooperação no domínio da defesa do consumidor")<sup>2</sup>. Esse regulamento deverá, por conseguinte, ser alterado em conformidade.
- (28) O presente regulamento respeita os direitos fundamentais e observa os princípios reconhecidos, nomeadamente, na Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia, tal como referido no artigo 6.º do Tratado da União Europeia, tendo também presente a Directiva 2000/43/CE do Conselho, de 29 de Junho de 2000, que aplica o princípio da igualdade de tratamento entre as pessoas, sem distinção de origem racial ou étnica<sup>3</sup>, e a Directiva 2004/113/CE do Conselho, de 13 de Dezembro de 2004, que aplica o princípio de igualdade de tratamento entre homens e mulheres no acesso a bens e serviços e seu fornecimento<sup>4</sup>,

ADOPTARAM O PRESENTE REGULAMENTO:

---

<sup>1</sup> JO L 281 de 23.11.1995, p. 31.

<sup>2</sup> JO L 364 de 9.12.2004, p. 1.

<sup>3</sup> JO L 180 de 19.7.2000, p. 22.

<sup>4</sup> JO L 373 de 21.12.2004, p. 37.

# Capítulo I

## Disposições gerais

### *Artigo 1.º*

#### *Objecto*

O presente regulamento estabelece regras para o transporte de autocarro no que respeita às seguintes matérias:

- a) Não discriminação dos passageiros no que se refere às condições de transporte oferecidas pelos transportadores;
- b) Direitos dos passageiros em caso de acidente decorrente da utilização do autocarro de que resulte a morte ou danos não patrimoniais ou o extravio ou danos nas bagagens;
- c) Não discriminação e assistência obrigatória às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida;
- d) Direitos dos passageiros em caso de cancelamento ou de atraso;
- e) Informações mínimas a prestar aos passageiros;
- f) Tratamento de reclamações;
- g) Regras gerais de execução.

*Artigo 2.º*

*Âmbito de aplicação*

1. O presente regulamento aplica-se aos passageiros de serviços regulares de categorias não específicas de passageiros sempre que o ponto de embarque ou desembarque esteja situado no território de um Estado-Membro e sempre que o percurso previsto do serviço seja igual ou superior a 250 km.
2. Quando os serviços referidos no n.º 1 tenham um percurso previsto de serviço inferior a 250 km, aplicam-se o n.º 2 do artigo 4.º, o artigo 9.º, o n.º 1 do artigo 10.º, a alínea b) do n.º 1 e o n.º 2 do artigo 16.º, os n.ºs 1 e 2 do artigo 17.º e os artigos 24.º a 28.º.
3. Além disso, com exceção dos artigos 9.º a 16.º, do n.º 3 do artigo 17.º e dos Capítulos IV a VI, o presente regulamento aplica-se igualmente aos passageiros que viajem em serviços ocasionais caso o ponto de embarque inicial ou o ponto de desembarque final do passageiro esteja situado no território de um Estado-Membro.

4. Com excepção do n.º 2 do artigo 4.º, do artigo 9.º, do n.º 1 do artigo 10.º, da alínea b) do n.º 1 do artigo 16.º, do n.º 2 do artigo 16º, dos n.ºs 1 e 2 do artigo 17.º e dos artigos 24.º a 28.º, os Estados-Membros podem excluir da aplicação do presente regulamento os serviços regulares domésticos, numa base transparente e não discriminatória. Estas isenções podem ser concedidas a partir da data de aplicação do presente regulamento por um período não superior a quatro anos, renovável uma vez.
5. Por um máximo de quatro anos a partir da data de aplicação do presente regulamento, os Estados-Membros podem excluir da aplicação do presente regulamento, numa base transparente e não discriminatória, certos serviços regulares pelo facto de uma parte significativa desses serviços regulares, que inclua pelo menos uma paragem prevista, ser efectuada fora da União. Estas isenções são renováveis uma vez.
6. Os Estados-Membros informam a Comissão das isenções de diferentes tipos de serviços concedidas ao abrigo dos n.ºs 4 e 5. A Comissão toma as medidas adequadas caso determinada isenção seja considerada não conforme com o disposto no presente artigo. Até ...<sup>+</sup>, a Comissão apresenta ao Parlamento Europeu e ao Conselho um relatório sobre as isenções concedidas ao abrigo dos n.ºs 4 e 5.

---

<sup>+</sup> JO: inserir a data correspondente a cinco anos após a data de aplicação do presente regulamento.

7. Nenhuma disposição do presente regulamento pode ser entendida como estando em conflito com os requisitos da actual legislação sobre requisitos técnicos para os autocarros ou as infra-estruturas ou o equipamento das paragens de autocarro e dos terminais, ou como introduzindo requisitos suplementares a estes últimos.
8. O presente regulamento não afecta os direitos dos passageiros ao abrigo da Directiva 90/314/CEE e não se aplica no caso do cancelamento de um circuito organizado referido nessa directiva por motivos distintos do cancelamento do serviço regular.

*Artigo 3.º*

*Definições*

Para efeitos do presente regulamento, aplicam-se as seguintes definições:

- a) "Serviços regulares": serviços que asseguram o transporte de passageiros em autocarro com frequência e percurso determinados, e em que os passageiros podem ser tomados e largados em paragens previamente estabelecidas;

- b) "Serviços ocasionais": serviços que não correspondem à definição de serviços regulares e cuja característica principal é o transporte em autocarro de grupos de passageiros constituídos por iniciativa de um comitente ou do próprio transportador;
- c) "Contrato de transporte": um contrato de transporte celebrado entre um transportador e um passageiro tendo em vista a prestação de um ou vários serviços regulares ou ocasionais;
- d) "Bilhete": um documento válido ou outra prova da existência de um contrato de transporte;
- e) "Transportador": uma pessoa singular ou colectiva, que não seja um operador turístico, um agente de viagens ou um vendedor de bilhetes, e que oferece serviços de transporte regulares ou ocasionais ao público em geral;
- f) "Transportador de facto": uma pessoa singular ou colectiva distinta do transportador, que efectua de facto a totalidade ou parte do transporte;
- g) "Vendedor de bilhetes": um intermediário que celebra contratos de transporte em nome de um transportador;
- h) "Agente de viagens": um intermediário que actua em nome de um passageiro para a celebração de contratos de transporte;



- i) "Operador turístico": um operador ou um retalhista, distinto do transportador, na acepção dos pontos 2 e 3 do artigo 2.º da Directiva 90/314/CEE;
- j) "Pessoa com deficiência ou pessoa com mobilidade reduzida": qualquer pessoa que se encontre limitada na sua mobilidade quando utiliza um meio de transporte devido a qualquer incapacidade física (sensorial ou locomotora, permanente ou temporária), a uma incapacidade ou deficiência intelectual ou a qualquer outra causa de incapacidade, ou à idade, e cuja situação exija uma atenção adequada e a adaptação dos serviços disponibilizados a todos os passageiros às suas necessidades específicas;
- k) "Condições de acesso": as normas, orientações e informações pertinentes relativas à acessibilidade dos autocarros e/ou dos terminais designados, incluindo os equipamentos oferecidos às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida;
- l) "Reserva": a reserva de um lugar a bordo de um autocarro para uma partida específica de um serviço regular;
- m) "Terminal": um terminal dotado de pessoal em que, de acordo com o percurso determinado, está prevista a paragem de um serviço regular para o embarque ou desembarque de passageiros, equipado com instalações tais como balcões de registo, sala de espera ou bilheteira;
- n) "Paragem de autocarro": qualquer ponto distinto de um terminal em que, de acordo com o percurso determinado, está prevista a paragem de um serviço regular para o embarque e desembarque de passageiros;

- o) "Organismo gestor do terminal": uma entidade organizacional de um Estado-Membro, responsável pela gestão de um terminal designado;
- p) "Cancelamento": a não realização de um serviço regular previamente programado;
- q) "Atraso": a diferença entre a hora programada de partida do serviço regular de acordo com o horário publicado e a hora real da sua partida.

*Artigo 4.º*

*Bilhetes e condições contratuais não discriminatórias*

1. Os transportadores emitem um bilhete para o passageiro, a menos que outros documentos dêem direito ao transporte. O bilhete pode ser emitido em formato electrónico.
2. Sem prejuízo das tarifas sociais, as condições contratuais e as tarifas aplicadas pelos transportadores são oferecidas ao público em geral sem qualquer discriminação directa ou indirecta em razão da nacionalidade do cliente final ou do local de estabelecimento dos transportadores ou dos vendedores de bilhetes na União.

*Artigo 5.º*

*Outras partes executantes*

1. Mesmo que a execução das obrigações ao abrigo do presente regulamento tenha sido confiada a um transportador de facto, a um vendedor de bilhetes ou a qualquer outra pessoa, o transportador, o agente de viagens, o operador turístico ou o organismo gestor do terminal que tenha confiado essas obrigações é responsável pelos actos e omissões dessa parte executante.
2. Além disso, a parte a quem tenha sido confiada a execução de uma obrigação pelo transportador, pelo agente de viagens, pelo operador turístico ou pelo organismo gestor do terminal está sujeita às disposições do presente regulamento no que se refere à obrigação que lhe foi confiada.

*Artigo 6.º*

*Proibição de renúncia*

1. As obrigações perante os passageiros decorrentes do presente regulamento não podem ser objecto de limitação ou afastamento, nomeadamente por cláusula derogatória ou restritiva do contrato de transporte.
2. Os transportadores podem oferecer aos passageiros condições contratuais mais favoráveis do que as estabelecidas no presente regulamento.

## **Capítulo II**

### **Indemnização e assistência em caso de acidente**

#### *Artigo 7.º*

#### *Morte ou lesões corporais dos passageiros e extravio ou danos das bagagens*

1. Nos termos da legislação nacional aplicável, os passageiros têm direito a indemnização por morte, incluindo despesas razoáveis com o funeral, ou por danos não patrimoniais, bem como por extravio ou danos das bagagens devido a acidentes decorrentes da utilização do autocarro. Em caso de morte de um passageiro, este direito é no mínimo aplicável às pessoas em relação às quais o passageiro tivesse ou pudesse ter uma obrigação legal de alimentos.
2. O montante da indemnização é calculado nos termos da legislação nacional aplicável. O limite máximo previsto na legislação nacional para a indemnização por morte e por danos não patrimoniais ou por extravio ou danos das bagagens não pode, em cada ocorrência, ser inferior a:
  - a) 220 000 EUR por passageiro;

- b) 1 200 EUR por volume de bagagem. No caso de perdas ou danos relativamente a cadeiras de rodas, a outros equipamentos de mobilidade ou a dispositivos de assistência, o montante da indemnização é sempre igual ao custo de substituição ou reparação do equipamento extraviado ou danificado.

*Artigo 8.º*

*Necessidades práticas imediatas dos passageiros*

Em caso de acidente decorrente da utilização do autocarro, o transportador presta uma assistência razoável e proporcionada às necessidades práticas imediatas dos passageiros na sequência do acidente. Essa assistência inclui, se necessário, alojamento, alimentação, vestuário, transporte e a prestação de primeiros socorros. A assistência prestada não constitui reconhecimento de responsabilidade.

O transportador pode limitar o custo total do alojamento a 80 EUR por noite e ao máximo de duas noites para cada passageiro.

## **Capítulo III**

### **Direitos das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida**

#### *Artigo 9.º*

##### *Direito ao transporte*

1. Os transportadores, os agentes de viagens e os operadores turísticos não podem recusar-se a aceitar uma reserva, a emitir ou de outro modo fornecer um bilhete ou a embarcar uma pessoa com fundamento em deficiência ou mobilidade reduzida.
2. As pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida têm acesso a reservas e bilhetes sem agravamento de custos.

#### *Artigo 10.º*

##### *Excepções e condições especiais*

1. Não obstante o n.º 1 do artigo 9.º, os transportadores, os agentes de viagens e os operadores turísticos podem recusar-se a aceitar uma reserva, a emitir ou de outro modo fornecer um bilhete ou a embarcar uma pessoa com fundamento em deficiência ou mobilidade reduzida:
  - a) Para cumprir as prescrições de segurança aplicáveis estabelecidas pelo direito internacional, da União ou nacional, ou para cumprir as prescrições de saúde e segurança estabelecidas pelas autoridades competentes;

- b) Se a concepção do veículo ou das infra-estruturas, incluindo paragens de autocarro e terminais, tornar fisicamente impossível o embarque, o desembarque ou o transporte da pessoa com deficiência ou da pessoa com mobilidade reduzida em condições seguras ou viáveis em termos operacionais.
2. Caso se recusem a aceitar uma reserva ou a emitir ou de outro modo fornecer um bilhete pelos motivos referidos no n.º 1, os transportadores, os agentes de viagens e os operadores turísticos informam a pessoa em causa de qualquer serviço alternativo aceitável operado pelo transportador.
3. Caso seja recusado o embarque a uma pessoa com deficiência ou a uma pessoa com mobilidade reduzida que tenha uma reserva ou um bilhete e que tenha cumprido os requisitos constantes da alínea a) do n.º 1 do artigo 14.º, com fundamento na sua deficiência ou mobilidade reduzida, deve ser dada a essa pessoa e a qualquer pessoa que a acompanhe ao abrigo do n.º 4 do presente artigo, a possibilidade de escolher entre:
- a) O direito ao reembolso e, se pertinente, uma viagem gratuita de regresso ao ponto de partida inicial estabelecido no contrato de transporte, na primeira oportunidade, e

- b) Excepto nos casos em que tal não seja exequível, o prosseguimento da viagem ou o reencaminhamento por serviços de transporte alternativos razoáveis para o local de destino estabelecido no contrato de transporte.

O direito ao reembolso do preço pago pelo bilhete não é afectado pela omissão de notificação nos termos da alínea a) do n.º 1 do artigo 14.º.

4. Caso um transportador, um agente de viagens ou um operador turístico se recusem a aceitar uma reserva, a emitir ou de outro modo fornecer um bilhete ou a aceitar a bordo uma pessoa com fundamento em deficiência ou mobilidade reduzida pelas razões definidas no n.º 1, essa pessoa pode solicitar ser acompanhada por outra pessoa à sua escolha que esteja apta a prestar a assistência requerida pela pessoa com deficiência ou pela pessoa com mobilidade reduzida para que deixem de ser aplicáveis os motivos referidos no n.º 1.

Esse acompanhante é transportado gratuitamente e, sempre que possível, tem lugar ao lado da pessoa com deficiência ou da pessoa com mobilidade reduzida.

5. Se um transportador, um agente de viagens ou um operador turístico exercerem a faculdade prevista no n.º 1, informam imediatamente a pessoa com deficiência ou a pessoa com mobilidade reduzida dos respectivos motivos e, se tal lhes for solicitado, informam por escrito a pessoa em causa no prazo de cinco dias úteis a contar da data do pedido.



## *Artigo 11.º*

### *Acessibilidade e informação*

1. Em cooperação com as organizações representativas das pessoas com deficiência ou das pessoas com mobilidade reduzida, os transportadores e os organismos gestores dos terminais estabelecem, se for caso disso através das respectivas organizações, ou aplicam condições de acesso não discriminatórias para o transporte de pessoas com deficiência e de pessoas com mobilidade reduzida.
2. As condições de acesso previstas no n.º 1, incluindo textos de legislação internacional, da União ou nacional que prevejam requisitos de segurança, nos quais estas condições de acesso não discriminatórias se baseiam, são tornadas públicas pelos transportadores e pelos organismos gestores dos terminais em suporte material ou na Internet, em formatos acessíveis a pedido, nas mesmas línguas em que as informações são geralmente disponibilizadas a todos os passageiros. Quando essas informações forem prestadas, deve ser dada particular atenção às necessidades das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida.
3. Os operadores turísticos disponibilizam as condições de acesso previstas no n.º 1 relativas aos trajectos incluídos nas viagens organizadas, nas férias organizadas ou nos circuitos organizados que organizam, vendem ou põem à venda.

4. As informações sobre as condições de acesso a que se referem os n.ºs 2 e 3 são distribuídas em suporte material, a pedido do passageiro.
5. Os transportadores, os agentes de viagens e os operadores turísticos garantem que sejam disponibilizadas, em formatos adequados e acessíveis às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida, todas as informações gerais pertinentes relativas aos percursos e às condições de transporte, incluindo, se aplicável, reservas e informações em linha. As informações são distribuídas em suporte material, a pedido do passageiro.

*Artigo 12.º*

*Designação de terminais*

Os Estados-Membros designam os terminais de autocarros em que é prestada assistência às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida. Os Estados-Membros informam a Comissão desse facto. A Comissão disponibiliza através da Internet uma lista dos terminais de autocarros designados.

*Artigo 13.º*

*Direito a assistência nos terminais designados  
e a bordo dos autocarros*

1. Sob reserva das condições de acesso previstas no n.º 1 do artigo 11.º, os transportadores e os organismos gestores dos terminais prestam gratuitamente, dentro das respectivas esferas de competência, nos terminais designados pelos Estados-Membros, pelo menos a assistência especificada na parte a) do Anexo I às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida.
2. Sob reserva das condições de acesso previstas no n.º 1 do artigo 11.º, os transportadores prestam gratuitamente, a bordo dos autocarros, pelo menos a assistência especificada na parte b) do Anexo I às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida.

*Artigo 14.º*

*Condições de prestação de assistência*

1. Os transportadores e os organismos gestores dos terminais cooperam entre si para prestar assistência às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida na condição de:
  - a) Essa necessidade de assistência ser notificada aos transportadores, aos organismos gestores dos terminais, aos agentes de viagens ou aos operadores turísticos pelo menos 36 horas antes de a assistência ser necessária; e
  - b) As pessoas em causa se apresentarem no ponto designado:
    - i) à hora antecipadamente estabelecida pelo transportador, que não deve anteceder em mais de 60 minutos a hora de partida publicada, a menos que o transportador e o passageiro acordem num prazo mais curto, ou
    - ii) caso não tenha sido estabelecida uma hora, o mais tardar 30 minutos antes da hora de partida publicada.

2. Além do estabelecido no n.º 1, as pessoas com deficiência ou as pessoas com mobilidade reduzida notificam o transportador, o agente de viagens ou o operador turístico, no momento da reserva ou da compra antecipada do bilhete, das suas necessidades específicas em termos de lugar sentado, desde que tenham conhecimento dessa necessidade nesse momento.
3. Os transportadores, os organismos gestores dos terminais, os agentes de viagens e os operadores turísticos tomam todas as medidas necessárias para facilitar a recepção das notificações de necessidade de assistência apresentadas pelas pessoas com deficiência ou pelas pessoas com mobilidade reduzida. Esta obrigação é aplicável em todos os terminais designados e nos respectivos pontos de venda, incluindo a venda por telefone e pela Internet.
4. Na falta de notificação nos termos da alínea a) do n.º 1 e do n.º 2, os transportadores, os organismos gestores dos terminais, os agentes de viagens e os operadores turísticos efectuam todas as diligências razoáveis para garantir que seja prestada assistência de modo a que a pessoa com deficiência ou a pessoa com mobilidade reduzida possa, relativamente ao serviço para o qual tenha adquirido um bilhete, embarcar, mudar para a correspondência ou desembarcar.
5. Os organismos gestores dos terminais designam um ponto no interior ou no exterior do terminal onde as pessoas com deficiência ou as pessoas com mobilidade reduzida possam anunciar a sua chegada e requerer assistência. Esse ponto deve ser claramente assinalado e fornecer as informações básicas sobre o terminal e sobre a assistência prestada, em formatos acessíveis.

*Artigo 15.º*

*Transmissão de informações a terceiros*

Se os agentes de viagens ou os operadores turísticos receberem uma notificação referida na alínea a) do n.º 1 do artigo 14.º, transmitem sem demora essa informação, dentro do seu horário normal de expediente, ao transportador ou ao organismo gestor do terminal.

*Artigo 16.º*

*Formação*

1. Os transportadores e, se for caso disso, os organismos gestores dos terminais estabelecem procedimentos de formação relacionados com a deficiência, incluindo instruções, e asseguram que:
  - a) O seu pessoal, com excepção dos motoristas, e incluindo o pessoal empregado por qualquer outra parte executante, que presta assistência directa a pessoas com deficiência e a pessoas com mobilidade reduzida, tenha formação ou receba instruções tal como descrito nas partes a) e b) do Anexo II; e
  - b) O seu pessoal, incluindo os motoristas, que lida directamente com os passageiros ou com questões relacionadas com os passageiros, tenha formação ou receba instruções tal como descrito na parte a) do Anexo II.
2. Os Estados-Membros podem excluir a formação dos motoristas da aplicação da alínea b) do n.º 1 durante um período máximo de cinco anos a contar de...<sup>+</sup>.

---

<sup>+</sup> JO: inserir a data de aplicação do presente regulamento.

*Artigo 17.º*

*Indemnização para cadeiras de rodas  
e outros equipamentos de mobilidade*

1. Os transportadores e os organismos gestores de terminais são responsáveis pelas perdas ou danos que causarem em cadeiras de rodas, em outros equipamentos de mobilidade ou em dispositivos de assistência. As perdas ou danos são indemnizadas pelo transportador ou pelo organismo gestor do terminal por elas responsável.
2. A indemnização a que se refere o n.º 1 é igual ao custo de substituição ou reparação dos equipamentos ou dispositivos extraviados ou danificados.
3. Se necessário, são efectuadas todas as diligências para fornecer rapidamente equipamentos ou dispositivos de substituição temporária. As cadeiras de rodas, os outros equipamentos de mobilidade ou os dispositivos de assistência devem ter, sempre que possível, características técnicas e funcionais idênticas às dos equipamentos ou dispositivos extraviados ou danificados.

*Artigo 18.º*

*Isenções*

1. Sem prejuízo do n.º 2 do artigo 2.º, os Estados-Membros podem excluir os serviços regulares domésticos da aplicação da totalidade ou de parte das disposições do presente capítulo, desde que assegurem que o nível de protecção das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida ao abrigo das respectivas regras nacionais seja pelo menos idêntico ao previsto no presente regulamento.
2. Os Estados-Membros notificam a Comissão das isenções concedidas ao abrigo do n.º 1. A Comissão toma as medidas adequadas caso uma isenção seja considerada não conforme com o disposto no presente artigo. A Comissão apresenta ao Parlamento Europeu e ao Conselho, até ...<sup>+</sup>, um relatório sobre as isenções concedidas ao abrigo do n.º 1.

---

<sup>+</sup> JO: inserir a data correspondente a cinco anos após a data de aplicação do presente regulamento.



## **Capítulo IV**

### **Direitos dos passageiros**

#### **em caso de cancelamento ou atraso**

#### *Artigo 19.º*

#### *Continuação, reencaminhamento e reembolso*

1. Caso um transportador tenha boas razões para prever que um serviço regular será cancelado ou que a partida de um terminal terá um atraso superior a 120 minutos, ou em caso de sobrelotação, é imediatamente oferecida aos passageiros a possibilidade de escolher entre:
  - a) A continuação da viagem ou o reencaminhamento para o seu destino final, sem custos adicionais e em condições equivalentes às estipuladas no contrato de transporte, na primeira oportunidade; e
  - b) O reembolso do preço do bilhete e, se pertinente, um serviço de autocarro gratuito de regresso ao ponto de partida inicial estabelecido no contrato de transporte, na primeira oportunidade.
  
2. Se o transportador não oferecer ao passageiro a escolha a que se refere o n.º 1, o passageiro tem direito a indemnização num montante equivalente a 50% do preço do bilhete, além do reembolso referido na alínea b) do n.º 1. Este montante é pago pelo transportador no prazo de um mês a contar da data de apresentação do pedido de indemnização.

3. Caso o autocarro deixe de estar operacional durante a viagem, o transportador proporciona a continuação do serviço noutra veículo a partir do local em que o veículo estiver imobilizado ou o transporte do local em que o veículo estiver imobilizado para um local de espera ou terminal adequados, a partir do qual seja possível prosseguir viagem.
4. Caso um serviço regular seja cancelado ou tenha um atraso na partida de uma paragem de autocarro superior a 120 minutos, os passageiros têm direito à continuação ou ao reencaminhamento ou ao reembolso do preço do bilhete pelo transportador, tal como referido no n.º 1.
5. O pagamento do reembolso previsto na alínea b) do n.º 1 e no n.º 4 é efectuado no prazo de 14 dias a contar do momento em que for feita a oferta ou em que o pedido for recebido. O pagamento cobre o custo integral do bilhete ao preço a que foi adquirido, relativamente à parte ou partes do percurso não efectuadas, e à parte ou partes já efectuadas se o percurso já não se justificar em relação ao plano inicial de viagem do passageiro. Em caso de passes ou de títulos de transporte sazonais, o pagamento é efectuado na proporção da parte do custo integral do passe ou do bilhete. O reembolso é efectuado em dinheiro, a não ser que o passageiro aceite outra forma de reembolso.

*Artigo 20.º*  
*Informações*

1. Em caso de cancelamento ou de atraso na partida de um serviço regular, os passageiros que partem dos terminais são informados da situação pelo transportador ou, se for caso disso, pelo organismo gestor do terminal logo que possível e, em todo o caso, o mais tardar 30 minutos após a hora de partida programada, e da hora prevista de partida logo que esta informação esteja disponível.
2. Se os passageiros perderem um serviço de correspondência dentro do horário devido a um cancelamento ou a um atraso, o transportador ou, se for caso disso, o organismo gestor do terminal efectua todas as diligências razoáveis para informar os passageiros em causa das correspondências alternativas.
3. O transportador ou, se for caso disso, o organismo gestor do terminal assegura que as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida recebam as informações exigidas nos n.ºs 1 e 2 em formatos acessíveis.
4. Sempre que possível, as informações referidas nos n.ºs 1 e 2 devem ser prestadas por via electrónica a todos os passageiros, incluindo os passageiros que partem de paragens de autocarro, nos prazos fixados no n.º 1, caso os passageiros assim o tenham solicitado e tenham fornecido o seu contacto ao transportador.

*Artigo 21.º*

*Assistência em caso de partidas canceladas ou atrasadas*

Nos percursos de duração programada superior a três horas, o transportador oferece gratuitamente ao passageiro, em caso de cancelamento ou de um atraso superior a 90 minutos na partida de um terminal:

- a) Refeições ligeiras, refeições ou bebidas em quantidade razoável em função do tempo de espera ou de atraso, se estiverem disponíveis no autocarro ou no terminal, ou se puderem ser razoavelmente fornecidas;
- b) Um quarto de hotel ou outro alojamento, bem como assistência para organizar o transporte entre o terminal e o local de alojamento, nos casos em que seja necessária uma estadia de uma ou mais noites. O transportador pode limitar o custo total do alojamento para cada passageiro, não incluindo o transporte entre o terminal e o local do alojamento, a 80 EUR por noite e ao máximo de duas noites.

Ao aplicar o presente artigo, o transportador deve prestar especial atenção às necessidades das pessoas com deficiência ou das pessoas com mobilidade reduzida e dos seus acompanhantes.

*Artigo 22.º*

*Pedidos de indemnização adicionais*

Nenhuma disposição do presente capítulo obsta a que os passageiros interponham recurso, nos termos do direito nacional, para os tribunais nacionais a fim de obterem reparação pelos prejuízos decorrentes do cancelamento ou de atraso de serviços regulares.

*Artigo 23.º*

*Isenções*

1. Os artigos 19.º e 21.º não se aplicam aos passageiros com bilhetes em aberto se a hora da partida não estiver fixada, com exceção dos passageiros titulares de passes ou de títulos de transporte sazonais.
2. A alínea b) do artigo 21.º não se aplica se o transportador provar que o cancelamento ou o atraso foram causados por condições meteorológicas muito difíceis ou por grandes catástrofes naturais que punham em perigo o funcionamento seguro dos serviços de autocarro.

## **Capítulo V**

### **Regras gerais sobre informações e reclamações**

#### *Artigo 24.º*

#### *Direito a informações de viagem*

Os transportadores e os organismos gestores dos terminais prestam aos passageiros informações adequadas durante toda a viagem, dentro das respectivas esferas de competência. Caso seja viável, essas informações são prestadas em formatos acessíveis, a pedido.

#### *Artigo 25.º*

#### *Informações sobre os direitos dos passageiros*

1. Os transportadores e os organismos gestores dos terminais garantem, dentro das respectivas esferas de competência, que sejam prestadas aos passageiros informações adequadas e compreensíveis sobre os seus direitos ao abrigo do presente regulamento o mais tardar no momento da partida. Estas informações são prestadas nos terminais e, se aplicável, na Internet. A pedido das pessoas com deficiência ou das pessoas com mobilidade reduzida, as informações são prestadas, caso seja viável, num formato acessível. Estas informações incluem os contactos do organismo ou organismos de aplicação designados pelos Estados-Membros nos termos do n.º 1 do artigo 28.º.

2. A fim de dar cumprimento ao dever de informação a que se refere o n.º 1, os transportadores e os organismos gestores dos terminais podem utilizar uma síntese das disposições do presente regulamento, elaborada pela Comissão em todas as línguas oficiais das instituições da União Europeia, que lhes tenha sido disponibilizada.

*Artigo 26.º*

*Reclamações*

Os transportadores estabelecem ou dispõem de um mecanismo para tratamento das reclamações relativas aos direitos e obrigações estabelecidos pelo presente regulamento.

*Artigo 27.º*

*Apresentação de reclamações*

Sem prejuízo dos pedidos de indemnização apresentados nos termos do artigo 7.º, caso um passageiro abrangido pelo presente regulamento pretenda apresentar uma reclamação ao transportador, deve fazê-lo no prazo de três meses a contar da data da prestação do serviço regular ou da data em que o serviço regular deveria ter sido prestado. O transportador informa o passageiro, no prazo de um mês a contar da recepção da reclamação, de que a mesma foi aceite, foi rejeitada ou está ainda a ser analisada. O prazo para a apresentação da resposta definitiva não pode ser superior a três meses a contar da data de recepção da reclamação.

## Capítulo VI

### Aplicação e organismos nacionais de aplicação

#### *Artigo 28.º*

#### *Organismos nacionais de aplicação*

1. Cada Estado-Membro designa um ou vários organismos, novos ou já existentes, responsáveis pela aplicação do presente regulamento no que respeita aos serviços regulares provenientes de pontos situados no seu território e aos serviços regulares provenientes de países terceiros com destino a esses pontos. Estes organismos tomam as medidas necessárias para garantir o cumprimento do presente regulamento.

Estes organismos são independentes dos transportadores, dos operadores turísticos e das entidades gestoras de terminais quanto à sua organização, decisões de financiamento, estrutura jurídica e tomada de decisões.

2. Os Estados-Membros notificam a Comissão do organismo ou organismos designados nos termos do presente artigo.



3. Qualquer passageiro pode apresentar uma reclamação, nos termos do direito nacional, aos organismos competentes designados nos termos do n.º 1 ou a quaisquer outros organismos competentes designados por um Estado-Membro, por alegada infracção do presente regulamento.

Os Estados-Membros podem decidir que, numa primeira fase, o passageiro apresente a reclamação ao transportador; nesse caso, o organismo nacional de aplicação, ou qualquer outro organismo competente designado pelo Estado-Membro, age como instância de recurso para as reclamações não resolvidas ao abrigo do artigo 27.º.

*Artigo 29.º*

*Relatório de aplicação*

Até 1 de Junho de ...<sup>+</sup> e em seguida de dois em dois anos, os organismos de aplicação designados nos termos do n.º 1 do artigo 28.º publicam um relatório sobre as actividades realizadas nos dois anos anteriores, o qual deve incluir, designadamente, uma descrição das medidas tomadas para aplicar o presente regulamento e estatísticas sobre as reclamações e as sanções aplicadas.

---

<sup>+</sup> JO: inserir o ano correspondente a dois anos após a data de aplicação do presente regulamento.

*Artigo 30.º*

*Cooperação entre os organismos de aplicação*

Os organismos nacionais de aplicação a que se refere o n.º 1 do artigo 28.º trocam, sempre que necessário, informações sobre as suas actividades e os seus princípios e práticas em matéria de tomada de decisões. A Comissão apoia-os nessa tarefa.

*Artigo 31.º*

*Sanções*

Os Estados-Membros estabelecem o regime de sanções aplicável em caso de infracção às disposições do presente regulamento e tomam todas as medidas necessárias para assegurar a sua aplicação. As sanções impostas devem ser efectivas, proporcionadas e dissuasivas. Os Estados-Membros notificam a Comissão desse regime e dessas medidas até...<sup>+</sup>, e notificam-na sem demora de qualquer alteração subsequente das mesmas.

---

<sup>+</sup> JO: inserir a data de aplicação do presente regulamento.

## Capítulo VII

### Disposições finais

#### *Artigo 32.º*

##### *Relatório*

A Comissão apresenta ao Parlamento Europeu e ao Conselho, até...<sup>+</sup>, um relatório sobre o funcionamento e os efeitos do presente regulamento. O relatório é acompanhado, se necessário, de propostas legislativas que pormenorizem a aplicação das disposições do presente regulamento, ou que o alterem.

#### *Artigo 33.º*

##### *Alteração ao Regulamento (CE) n.º 2006/2004*

No anexo do Regulamento (CE) n.º 2006/2004 é aditado o seguinte ponto:

"19. Regulamento (UE) n.º <sup>++</sup> .../2011 do Parlamento Europeu e do Conselho, de ...<sup>+++</sup>, respeitante aos direitos dos passageiros no transporte de autocarro\*.

---

\* JO ....".

---

<sup>+</sup> JO: inserir a data correspondente a três anos após a data de aplicação do presente regulamento.

<sup>++</sup> JO: inserir o número do presente regulamento.

<sup>+++</sup> JO: inserir a data de adopção do presente regulamento.

*Artigo 34.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 ...<sup>+</sup>.

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

Feito em,

*Pelo Parlamento Europeu*  
*O Presidente*

*Pelo Conselho*  
*O Presidente*

---

---

<sup>+</sup> JO: inserir a data correspondente a dois anos após a data de publicação.

## ANEXO I

Assistência prestada a pessoas com deficiência e a pessoas com mobilidade reduzida

a) Assistência em terminais designados

Assistência e disposições necessárias para que as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida possam:

- comunicar a sua chegada ao terminal e apresentar o seu pedido de assistência nos pontos designados;
- deslocar-se do ponto designado para o balcão de registo, a sala de espera e a zona de embarque;
- embarcar no veículo, com a disponibilização de elevadores, cadeiras de rodas ou outra forma de assistência necessária, adequada à situação;
- carregar a bagagem;
- recuperar a bagagem;

- desembarcar do veículo;
- transportar um cão-guia credenciado a bordo do autocarro;
- dirigir-se ao seu lugar;

b) Assistência a bordo

Assistência e disposições necessárias para que as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida possam:

- obter as informações essenciais sobre o percurso, em formatos acessíveis, sob reserva da apresentação do pedido pelo passageiro;
- embarcar/desembarcar durante as pausas do percurso, se existir pessoal a bordo para além do motorista.

---

## ANEXO II

### Formação relacionada com a deficiência

#### a) Formação em sensibilização para a deficiência

A formação do pessoal em contacto directo com os passageiros inclui os seguintes elementos:

- sensibilização para as deficiências físicas, sensoriais (auditivas e visuais), ocultas ou a nível da aprendizagem, e respostas adequadas a dar aos passageiros que delas padecem, incluindo a forma de distinguir as diferentes aptidões das pessoas cuja mobilidade, capacidade de orientação ou de comunicação seja reduzida;
- obstáculos que se deparam às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida, nomeadamente no plano comportamental, ambiental/físico e organizacional;
- cães-guias credenciados, incluindo o papel e as necessidades desses cães;
- tratamento de situações inesperadas;

- aptidões relacionais e métodos de comunicação com pessoas surdas e pessoas com deficiências auditivas, visuais, de fala ou de aprendizagem;
- manuseamento correcto de cadeiras de rodas e de outros equipamentos auxiliares de mobilidade de modo a evitar danos (para todo o pessoal responsável pelo manuseamento da bagagem, caso exista).

b) Formação em assistência a pessoas com deficiência

A formação do pessoal que presta directamente assistência a pessoas com deficiência e a pessoas com mobilidade reduzida inclui os seguintes elementos:

- forma de ajudar os utilizadores de cadeiras de rodas a sentarem-se e levantarem-se dessas cadeiras;
- aptidões necessárias para prestar assistência a pessoas com deficiência e a pessoas com mobilidade reduzida que viajem com cães-guias credenciados, incluindo o papel e as necessidades desses cães;



- técnicas de acompanhamento de passageiros com deficiências visuais e de tratamento e transporte de cães-guias credenciados;
- conhecimento dos vários tipos de equipamento auxiliar para pessoas com deficiência e para pessoas com mobilidade reduzida e técnicas de manuseamento desse equipamento;
- utilização do equipamento de assistência utilizado no embarque e desembarque e conhecimento dos procedimentos adequados de assistência no embarque e no desembarque, que permitam salvaguardar a segurança e a dignidade das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida;
- compreensão da necessidade de prestar uma assistência fiável e profissional, bem como tomada de consciência da possibilidade de determinados passageiros com deficiência experimentarem sentimentos de vulnerabilidade durante a viagem devido ao facto de dependerem da assistência prestada;
- conhecimentos de primeiros socorros.

