

Quinta-feira, 23 de Abril de 2009

Direitos dos passageiros no transporte de autocarro *I**

P6_TA(2009)0281

Resolução legislativa do Parlamento Europeu, de 23 de Abril de 2009, sobre uma proposta de 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 relativo à cooperação entre as autoridades nacionais responsáveis pela aplicação da legislação de defesa do consumidor (COM(2008)0817 – C6-0469/2008 – 2008/0237(COD))

(2010/C 184 E/68)

(Processo de co-decisão: primeira leitura)

O Parlamento Europeu,

- Tendo em conta a proposta da Comissão ao Parlamento Europeu e ao Conselho (COM(2008)0817),
 - Tendo em conta o n.º 2 do artigo 251.º e o n.º 1 do artigo 71.º do Tratado CE, nos termos dos quais a proposta lhe foi apresentada pela Comissão (C6-0469/2008),
 - Tendo em conta o artigo 51.º do seu Regimento,
 - Tendo em conta o relatório da Comissão dos Transportes e do Turismo (A6-0250/2009),
1. Aprova a proposta da Comissão com as alterações nela introduzidas;
 2. Requer à Comissão que lhe submeta de novo esta proposta, se pretender alterá-la substancialmente ou substituí-la por um outro texto;
 3. Encarrega o seu Presidente de transmitir a posição do Parlamento ao Conselho e à Comissão.

—

Quinta-feira, 23 de Abril de 2009

P6_TC1-COD(2008)0237

Posição do Parlamento Europeu aprovada em primeira leitura em 23 de Abril de 2009 tendo em vista a aprovação do Regulamento (CE) n.º .../2009 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 relativo à cooperação entre as autoridades nacionais responsáveis pela aplicação da legislação de defesa do consumidor

(Texto relevante para efeitos do EEE)

O PARLAMENTO EUROPEU E O CONSELHO DA UNIÃO EUROPEIA,

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

Tendo em conta a proposta da Comissão ||,

Tendo em conta o parecer do Comité Económico e Social Europeu ⁽¹⁾,

Tendo em conta o parecer do Comité das Regiões ⁽²⁾,

Deliberando nos termos do || artigo 251.º do Tratado ⁽³⁾,

Considerando o seguinte:

- (1) A acção da Comunidade no domínio do transporte em autocarro *deverá* ter como objectivo, *nomeadamente*, garantir aos passageiros um nível elevado 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 protecção geral dos consumidores.
- (2) Atendendo a que o passageiro dos serviços de transporte em autocarro é a parte mais fraca do contrato de transporte, é necessário salvaguardar os seus direitos, independentemente da sua nacionalidade ou do local de residência na Comunidade.
- (3) *Os Estados-Membros deverão poder excluir do âmbito de aplicação do presente regulamento os transportes urbanos e suburbanos se garantirem aos passageiros um nível comparável de direitos através de medidas regulamentares alternativas. Estas medidas deverão ter em conta as cartas dos passageiros para as redes de transportes públicos multimodais, que têm em consideração o disposto no artigo 1.º do presente regulamento. A Comissão deverá estudar a possibilidade de estabelecer um conjunto de direitos comuns para os passageiros dos transportes urbanos, suburbanos e regionais que abranja todos os modos de transporte, e apresentar um relatório ao Parlamento, acompanhado, se necessário, de uma proposta legislativa.*
- (4) *Os Estados-Membros deverão fomentar a criação de cartas dos passageiros dos serviços de transporte em autocarros urbanos, suburbanos e regionais, nas quais as empresas de autocarros se comprometem a melhorar a qualidade do seu serviço e a responder melhor às necessidades dos passageiros.*
- (5) *As medidas da UE destinadas a melhorar os direitos dos passageiros no transporte de autocarro deverão ter em conta as particularidades deste sector dos transportes, maioritariamente composto por pequenas e médias empresas.*
- (6) Os passageiros *deverão poder* beneficiar de regras em matéria de responsabilidade comparáveis às aplicadas a outros modos de transporte em caso de acidente que occasiona a morte ou lesões corporais.

⁽¹⁾ JO C ...

⁽²⁾ JO C ...

⁽³⁾ Posição do Parlamento Europeu de 23 de Abril de 2009.

Quinta-feira, 23 de Abril de 2009

- (7) Os passageiros *deverão* ter direito a receber adiantamentos que permitam fazer face às suas necessidades económicas imediatas a seguir a um acidente.
- (8) *Os passageiros que tenham sofrido danos na sequência de um acidente coberto por uma apólice de seguro deverão começar por apresentar um pedido de indemnização à empresa de transportes de autocarro, e só podem exigir a intervenção da companhia de seguros caso a empresa de transportes de autocarro não cumpra as suas obrigações nesta matéria.*
- (9) As empresas de transporte em autocarro *deverão* ser responsabilizadas pelo extravio e danos na bagagem dos passageiros em termos comparáveis aos *aplicados a* outros modos de transporte.
- (10) 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* ter as mesmas possibilidades de utilizar os serviços de autocarro disponíveis para os outros cidadãos. As pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida têm o mesmo direito que todos os outros cidadãos || à liberdade de circulação, liberdade de escolha e || não discriminação.
- (11) À luz do artigo 9.º da Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e de modo a oferecer a essas pessoas e às pessoas com mobilidade reduzida oportunidades de efectuarem viagens de autocarro equivalentes às que são oferecidas aos outros cidadãos, *deverão* ser estabelecidas regras em matéria de não discriminação e de assistência em viagem. Por conseguinte, o transporte destas pessoas *deverá* ser aceite e não recusado com base na sua deficiência ou falta de mobilidade, excepto por motivos de segurança justificados e previstos na lei. Estas pessoas *deverão* gozar do direito a assistência nos terminais de autocarros e a bordo dos veículos, incluindo durante o embarque e o desembarque. Para facilitar a sua integração social, as pessoas em causa *deverão* receber assistência sem custos adicionais. As empresas de transporte em autocarro *deverão* estabelecer regras em matéria de acessibilidade, utilizando de preferência o sistema europeu de normalização.
- (12) *É necessário que as empresas de autocarros ministrem ao seu pessoal formação específica que lhes permita prestar assistência adequada às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida. Essa formação deverá ser ministrada no quadro da 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 ⁽¹⁾. Os Estados-Membros deverão apoiar, na medida do possível, as empresas de autocarros na elaboração e execução de programas de formação adequados.*
- (13) Quando da tomada de decisões sobre os projectos de novos terminais ou da realização de renovações importantes, as entidades gestoras de terminais *deverão* || ter em conta, **sem excepção**, as necessidades das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida. Em qualquer caso, as entidades gestoras de terminais de autocarros *deverão* designar os pontos nos quais as pessoas com mobilidade reduzida podem anunciar a sua chegada e requerer assistência.
- (14) *As empresas de autocarros deverão ter igualmente em conta essas necessidades quando tomarem decisões sobre a concepção de novos veículos e sobre a remodelação de veículos usados.*
- (15) *Os Estados-Membros deverão melhorar as infra-estruturas existentes, sempre que tal seja necessário para permitir às empresas de autocarros garantirem o acesso às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida, e prestar a assistência adequada.*
- (16) *As medidas da UE que se destinam a aumentar a mobilidade sem barreiras deverão promover prioritariamente o acesso sem entraves a terminais e paragens de autocarros.*
- (17) *Segundo as conclusões do projecto COST 349 sobre a acessibilidade dos autocarros e dos autocarros de longa distância, a Comissão deverá propor medidas de apoio a infra-estruturas acessíveis e interoperáveis a nível da UE nos terminais e paragens de autocarros.*

(1) JO L 226 de 10.9.2003, p. 4.

Quinta-feira, 23 de Abril de 2009

- (18) Os direitos dos passageiros no transporte de autocarro deverão incluir a obtenção de informações sobre o serviço antes e durante a viagem. As informações essenciais aos passageiros do transporte em autocarro deverão também ser prestadas em formatos alternativos acessíveis às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida.
- (19) O presente regulamento não deverá limitar os direitos das empresas de transporte em autocarro a procurarem obter reparação por parte de qualquer pessoa, incluindo terceiros, ao abrigo do direito aplicável.
- (20) Os inconvenientes causados aos passageiros em caso de cancelamento ou de atraso considerável da sua viagem *deverão* ser reduzidos. Para tal, os passageiros deverão receber assistência e informações adequadas. Os passageiros *deverão* poder cancelar a viagem e obter o reembolso dos seus bilhetes, ser reencaminhados em condições satisfatórias ou receber informação sobre serviços de transporte alternativos. Se as empresas de transporte em autocarro não prestarem a necessária assistência, os passageiros *deverão* ter direito a uma indemnização.
- (21) As empresas de transporte em autocarro *deverão* cooperar tendo em vista a adopção de disposições a nível nacional ou comunitário para melhorar os cuidados e a assistência oferecida aos passageiros em caso de interrupção da viagem, nomeadamente em caso de atrasos consideráveis.
- (22) O presente regulamento não prejudicará 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 ⁽¹⁾. O presente regulamento não se aplica aos casos de cancelamento de pacotes turísticos por motivos distintos do cancelamento do serviço de transporte em autocarro.
- (23) Os passageiros *deverão* ser devidamente informados dos direitos estabelecidos no presente regulamento, de modo a poderem exercê-los eficazmente.
- (24) Os passageiros *deverão* poder exercer os seus direitos através de procedimentos de reclamação adequados previstos pelas empresas de transporte em autocarro 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.
- (25) Os Estados-Membros *deverão* garantir e supervisionar o cumprimento geral do presente regulamento pelas empresas de transporte em autocarro e designar um organismo competente para desempenhar essas tarefas de execução. A supervisão não *deverá* afectar o direito dos passageiros a obter reparação legal junto dos tribunais, nos termos previstos na legislação nacional.
- (26) Os Estados-Membros *deverão* estabelecer as sanções a aplicar em caso de infracção do presente regulamento e garantir a sua aplicação. As sanções *deverão* ser eficazes, proporcionadas e dissuasivas.
- (27) Atendendo a que os objectivos do presente regulamento, a saber, assegurar níveis elevados e equivalentes de protecção e de assistência aos passageiros do transporte em autocarro em todos os Estados-Membros, não podem ser suficientemente realizados pelos Estados-Membros a título individual e podem, pois, devido à sua significativa dimensão internacional, ser melhor alcançados ao nível comunitário, a Comunidade pode tomar medidas em conformidade com o princípio da subsidiariedade consagrado no artigo 5.º do Tratado. Em conformidade com o princípio da proporcionalidade consagrado no mesmo artigo, o presente regulamento não excede o necessário para atingir aqueles objectivos.
- (28) O presente regulamento aplica-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 ⁽²⁾.

⁽¹⁾ JO L 158 de 23.6.1990, p. 59.

⁽²⁾ JO L 281 de 23.11.1995, p. 31.

Quinta-feira, 23 de Abril de 2009

- (29) A execução 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 em matéria de defesa do consumidor») ⁽¹⁾. Consequentemente, esse regulamento *deverá* ser alterado em conformidade.
- (30) O presente regulamento respeita os direitos fundamentais e *cumpr*e os princípios reconhecidos, nomeadamente, na Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia,

APROVARAM O PRESENTE REGULAMENTO:

Capítulo I

Disposições gerais

Artigo 1.º

Objecto

O presente regulamento estabelece regras no que respeita às seguintes matérias:

- 1) Não discriminação dos passageiros no que se refere às condições de transporte oferecidas pelas empresas de transporte em autocarro;
- 2) Responsabilidade das empresas de transporte em autocarro em caso de acidente que ocasione a morte ou lesões corporais nos passageiros ou o extravio ou danos nas suas bagagens;
- 3) Não discriminação e assistência obrigatória às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida que viajem de autocarro;
- 4) Obrigações das empresas de transporte em autocarro para com os passageiros em caso de cancelamento ou de atraso;
- 5) Informações mínimas a prestar aos passageiros;
- 6) Tratamento das reclamações;
- 7) Controlo da aplicação dos direitos dos passageiros.

Artigo 2.º

Âmbito de aplicação

1. O presente regulamento aplica-se aos serviços regulares de transporte de passageiros prestados pelas empresas de transporte em autocarro.
2. Os Estados-Membros podem excluir do âmbito de aplicação do presente regulamento os transportes urbanos e suburbanos abrangidos por contratos de serviço público, caso esses contratos garantam aos passageiros um nível de direitos equivalente ao exigido pelo presente regulamento.
3. No que diz respeito aos serviços ocasionais, apenas se aplica o disposto no *Capítulo II*.

Artigo 3.º

Definições

Para efeitos do presente regulamento, entende-se por:

⁽¹⁾ JO L 364 de 9.12.2004, p. 1.

Quinta-feira, 23 de Abril de 2009

- 1) «Empresa de transporte em autocarro», uma empresa de transporte autorizada no Estado de estabelecimento a realizar transportes em autocarro de acordo com as condições de acesso ao mercado previstas na legislação nacional e uma empresa de transportes titular de uma licença comunitária válida, emitida em conformidade com o Regulamento (CEE) n.º 684/92 do Conselho, de 16 de Março de 1992, *que estabelece regras comuns para os transportes internacionais de passageiros em autocarro* ⁽¹⁾, para prestação de serviços internacionais de transporte de passageiros;
- 2) «Serviços ocasionais», os serviços na acepção do n.º 3 do artigo 2.º do Regulamento (CEE) n.º 684/92;
- 3) «Serviços regulares», os serviços na acepção do n.º 1 do artigo 2.º do Regulamento (CEE) n.º 684/92;
- 4) «Contrato de transporte», um contrato de transporte celebrado entre uma empresa de transporte em autocarro ¶ e um passageiro, tendo em vista a prestação de um ou mais serviços de transporte, **independentemente de o bilhete ter sido adquirido junto de uma empresa de transporte, de um operador turístico ou de um vendedor de bilhetes**;
- 5) «Bilhete», um documento válido que dá direito a transporte, ou o seu equivalente num suporte diferente do papel, incluindo o suporte electrónico, emitido ou autorizado por uma empresa de transporte em autocarro ou pelos seus vendedores de bilhetes autorizados;
- 6) «Vendedor de bilhetes», um **intermediário que vende** serviços de transporte em autocarro, **incluindo os vendidos como parte de um pacote**, em nome de uma empresa de transporte em autocarro ou **de um operador turístico**;
- 7) «Operador turístico», **um** operador ¶, na acepção **do n.º 2** do artigo 2.º da Directiva 90/314/CEE;
- 8) «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), incapacidade ou deficiência intelectual, ou a qualquer outra causa de incapacidade, ou à idade, e cuja situação exija uma atenção adequada e a adaptação do serviço disponibilizado a todos os passageiros às suas necessidades específicas;
- 9) «Reserva», uma autorização em suporte papel ou electrónico que confere o direito ao transporte, sob reserva da confirmação prévia de disposições personalizadas de transporte;
- 10) «Entidade gestora de terminal», uma entidade organizacional de um Estado-Membro ¶ à qual tenha sido atribuída a responsabilidade da gestão de um terminal de autocarros;
- 11) «Cancelamento», a não realização de um serviço **específico** previamente programado e para o qual **tenha sido efectuada pelo menos uma reserva efectiva**;
- 12) «Atraso», a diferença horária entre a hora a que o passageiro deveria partir ou chegar de acordo com o horário publicado e a hora real ou prevista da sua partida ou chegada;
- 13) «**Formatos acessíveis**», **formatos que permitem aos passageiros aceder à mesma informação, apresentada, por exemplo, sob a forma de texto, braille ou em formatos áudio, vídeo e/ou electrónicos**.

Artigo 4.º

Contrato de transporte e condições contratuais não discriminatórias

1. As empresas de transporte em autocarro *fornecem* aos passageiros um comprovativo da celebração do contrato de transporte emitindo um ou mais bilhetes. Os bilhetes *fazem fé*, até prova em contrário, da celebração do contrato e, por conseguinte, conferem os direitos previstos no presente regulamento.

(1) JO L 74 de 20.3.1992, p. 1.

Quinta-feira, 23 de Abril de 2009

2. Sem prejuízo das obrigações de serviço público que exigem tarifas sociais, as condições contratuais e as tarifas aplicadas pelas empresas de transporte em autocarro ou pelos vendedores de bilhetes são oferecidas ao público em geral sem discriminação em razão da nacionalidade ou do local de residência do cliente final ou do local de estabelecimento das empresas de transporte em autocarro ou dos vendedores de bilhetes na Comunidade.

Artigo 5.º

Proibição de exoneração

1. As obrigações decorrentes do presente regulamento não *podem* ser reduzidas ou anuladas, nomeadamente por uma derrogação ou cláusula restritiva do contrato de transporte.
2. As empresas de transporte em autocarro podem propor aos passageiros condições contratuais mais favoráveis do que as estabelecidas no presente regulamento.

Capítulo II

Responsabilidade das empresas de transporte em autocarro em relação aos passageiros e à bagagem

Artigo 6.º

Responsabilidade em caso de morte e de lesões dos passageiros

1. Nos termos do presente capítulo, as empresas de transporte em autocarro são responsáveis pelas perdas ou danos que resultem da morte **ou** de lesões corporais **■** dos passageiros, causados por acidentes relacionados com a prestação de serviços de transporte em autocarro e que tenham ocorrido durante a permanência do passageiro a bordo do veículo ou durante o embarque ou desembarque.
2. A responsabilidade **não contratual** das empresas de transporte em autocarro pelos danos sofridos não está sujeita a qualquer limite financeiro, mesmo que definido por lei, convenção ou contrato.
3. Em caso de *reclamação* até 220 000 EUR **por passageiro**, a empresa de transporte em autocarro não pode excluir ou limitar a sua responsabilidade apresentando provas de que efectuou as diligências previstas na alínea a) do n.º 4, **a não ser que o montante total do sinistro exceda, em conformidade com a Segunda Directiva 84/5/CEE do Conselho, de 30 de Dezembro de 1983, relativa à aproximação das legislações dos Estados-Membros respeitantes ao seguro de responsabilidade civil que resulta da circulação de veículos automóveis ⁽¹⁾, o montante correspondente ao seguro obrigatório previsto na legislação nacional do Estado-Membro no qual o autocarro está normalmente estacionado. Neste caso, a responsabilidade fica limitada a esse montante.**
4. A responsabilidade estabelecida no n.º 1 não é aplicável às empresas de transporte em autocarro se:
 - a) O acidente se dever a circunstâncias alheias à prestação dos serviços de transporte em autocarro **ou** que o **transportador** não podia ter evitado, não obstante ter *efectuado* as diligências requeridas pelas circunstâncias de facto, **ou** a cujas consequências não podia ter obviado;
 - b) O acidente for da responsabilidade do passageiro ou tiver sido causado por negligência deste.
5. Nenhuma disposição do presente regulamento:
 - a) *Implica* que uma empresa de transporte em autocarro seja a única parte responsável pelo pagamento dos danos; ou
 - b) *Restringe* o direito de uma empresa de transporte em autocarro a procurar obter reparação, incluindo junto de terceiros, nos termos do direito aplicável de um Estado-Membro.

(1) JO L 8 de 11.1.1984, p. 17.

Quinta-feira, 23 de Abril de 2009

Artigo 7.º

Indemnizações

1. Em caso de morte de um passageiro, as indemnizações no que respeita à responsabilidade prevista no artigo 6.º *incluem*:
 - a) As despesas decorrentes do falecimento *do passageiro*, nomeadamente as relacionadas com o transporte do corpo e o funeral;
 - b) As indemnizações previstas no n.º 2, se a morte não tiver ocorrido imediatamente.
2. Em caso de lesão corporal ou de qualquer outro dano causado à integridade física ou psíquica de um passageiro, as indemnizações *compreendem*:
 - a) As despesas necessárias, nomeadamente as despesas relacionadas com o tratamento e o transporte;
 - b) A indemnização pelos prejuízos financeiros, em razão da incapacidade total ou parcial para o trabalho ou do aumento das necessidades do passageiro.
3. Se, por morte do passageiro, as pessoas em relação às quais o passageiro tinha ou devesse ter uma obrigação legal de alimentos, ficarem privadas do seu sustento, essas pessoas *têm* igualmente direito a uma indemnização por essa perda.

Artigo 8.º

Adiantamentos

1. Em caso de morte **ou de** lesão corporal **■** dos passageiros por motivo de acidente relacionado com a prestação de serviços de transporte em autocarro, **e se o passageiro não estiver coberto por qualquer outra apólice de seguro de viagem**, a empresa de transporte em autocarro deve pagar sem demora, e em todo o caso no prazo **■** de quinze dias a contar do estabelecimento da identidade da pessoa singular com direito a indemnização, os adiantamentos que permitam suprir as necessidades económicas imediatas, proporcionais aos danos sofridos **desde que existam elementos que permitam legitimamente presumir que as causas são imputáveis à empresa de transporte em autocarro**.
2. Sem prejuízo do disposto no 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 constitui o reconhecimento da responsabilidade e pode ser deduzido dos montantes pagos posteriormente a título do presente regulamento, mas não é reembolsável, excepto nos casos em que os danos tenham sido causados por negligência ou culpa do passageiro, ou quando a pessoa que tiver recebido o adiantamento não for a pessoa com direito à indemnização, **ou quando o valor dos danos reais for inferior ao montante do adiantamento**.

Artigo 9.º

Responsabilidade em caso de extravio ou de danos na bagagem

1. As empresas de transporte em autocarro são responsáveis pelo extravio e pelos danos nas bagagens sob a sua responsabilidade. O montante máximo da indemnização *é* de 1 800 EUR por passageiro.
2. Em caso de acidente relacionado com a exploração de serviços de transporte em autocarro, as empresas de transporte em autocarro são responsáveis pelo extravio ou pelos danos nos objectos pessoais com que o passageiro viajava ou trazia consigo como bagagem de mão. O montante máximo da indemnização *é* de 1 300 EUR por passageiro.

Quinta-feira, 23 de Abril de 2009

3. **■** A empresa de transporte em autocarro **não é responsável pelo extravio ou pelos danos nos termos dos n.º 1 e 2 se:**

- a) **O extravio ou os danos se deverem a circunstâncias alheias à prestação dos serviços de transporte em autocarro e que a empresa de transporte em autocarro não podia ter evitado, não obstante ter efectuado as diligências requeridas pelas circunstâncias de facto, e a cujas consequências não podia ter obviado;**
- b) **O extravio ou os danos forem da responsabilidade do passageiro ou tiverem sido causados por negligência deste.**

Capítulo III

Direitos das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida

Artigo 10.º

Proibição de recusa de transporte

1. As empresas de transporte em autocarro, os vendedores de bilhetes e os operadores turísticos não se podem recusar, com fundamento na deficiência ou na mobilidade reduzida, a:

- a) Aceitar uma reserva para um serviço de transporte ou emitir um bilhete para uma viagem a que se aplique o presente regulamento;
- b) Embarcar uma pessoa com deficiência ou uma pessoa com mobilidade reduzida, desde que a pessoa em causa esteja munida de um bilhete e de uma reserva válidos.

2. As pessoas com deficiência ou as pessoas com mobilidade reduzida têm acesso a reservas e bilhetes sem qualquer agravamento de custos.

Artigo 11.º

Derrogações e condições especiais

1. Não obstante o disposto no artigo 10.º, as empresas de transporte em autocarro, os vendedores de bilhetes ou os operadores turísticos podem recusar-se, com fundamento na deficiência ou na mobilidade reduzida, a aceitar uma reserva, a emitir um bilhete ou a embarcar uma pessoa com deficiência ou uma pessoa com mobilidade reduzida se:

■

- a) **A concepção do veículo tornar física ou factualmente impossível o embarque ou o transporte da pessoa com deficiência ou da pessoa com mobilidade;**
- b) **O veículo ou a infra-estrutura do terminal de partida ou de chegada, ou do percurso intermédio, não dispuserem de equipamentos cabais para assegurar o transporte de pessoas com deficiência e de pessoas com mobilidade reduzida em condições de segurança.**

Os transportadores, vendedores de bilhetes ou operadores turísticos que se recusem a aceitar uma reserva pelos motivos mencionados nas alíneas a) ou b) do n.º 1 devem efectuar todas as diligências razoáveis para propor uma alternativa aceitável à pessoa em causa.

2. A pessoa com deficiência ou a pessoa com mobilidade reduzida a quem tenha sido recusado o embarque com fundamento na sua deficiência ou mobilidade reduzida tem direito a **optar entre o** reembolso do seu bilhete e serviços de transporte alternativos razoáveis para o local de destino, em horários similares.

Quinta-feira, 23 de Abril de 2009

3. ▮ As empresas de transporte em autocarro, os vendedores de bilhetes e os operadores turísticos *podem* exigir que as pessoas com deficiência ou que as pessoas com mobilidade reduzida sejam acompanhadas por outra pessoa apta a prestar-lhes a assistência requerida, se estritamente necessário, **quando:**

a) *Se verifiquem as condições referidas nas alíneas a) ou b) do n.º 1, ou*

b) *A tripulação do veículo em causa for constituída por uma única pessoa, ou seja, pelo respectivo motorista, o qual não está em condições de assegurar à pessoa com deficiência ou à pessoa com mobilidade reduzida a assistência especificada no Anexo I.*

4. Se uma empresa de transporte em autocarro, um vendedor de bilhetes ou um operador turístico aplicar a derrogação prevista no n.º 1, *deve informar* imediatamente a pessoa com deficiência ou a pessoa com mobilidade reduzida dos respectivos motivos ou, se tal lhe for pedido, *deve informá-la* por escrito no prazo de cinco dias úteis a contar da data **do pedido**.

Artigo 12.º

Acessibilidade e informação

1. As empresas de transporte em autocarro, **em cooperação** com **as** organizações representativas das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida e dos organismos de execução referidos no artigo 27.º, *estabelecem* as regras em matéria de acesso *não discriminatório* aplicáveis ao transporte de pessoas com deficiência e de pessoas com mobilidade reduzida **e aos seus acompanhantes**, de modo a cumprirem as normas de segurança aplicáveis. Essas regras devem *definir* todas as condições de acesso aos serviços de transporte em autocarro em causa, incluindo a acessibilidade dos veículos utilizados e *dos* equipamentos oferecidos a bordo, **bem como ao equipamento de apoio instalado**.

2. As regras estabelecidas no n.º 1 *devem ser* tornadas públicas pelas empresas de transporte em autocarro ou pelos vendedores de bilhetes pelo menos no momento da realização da reserva, **em formatos acessíveis**, nas mesmas versões linguísticas que as ▮ geralmente disponibilizadas a todos os outros passageiros. Quando do fornecimento dessas informações, deve ser dada particular atenção às necessidades das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida.

3. As empresas de transporte em autocarro *devem disponibilizar imediatamente*, a pedido, a regulamentação nacional, comunitária ou internacional que estabelece as normas de segurança em que se baseiam as regras em matéria de acesso não discriminatório. **Esta regulamentação deve ser fornecida em formatos acessíveis**.

4. Os operadores turísticos *devem disponibilizar* as regras previstas no n.º 1 que se apliquem às viagens que organizam, *que* vendem ou *que* propõem para venda, integradas em viagens organizadas, férias organizadas ou circuitos organizados.

5. As empresas de transporte em autocarro, os vendedores de bilhetes e os operadores turísticos *devem garantir* que todas as informações pertinentes relativas às condições de transporte, bem como as informações sobre a viagem e a acessibilidade dos serviços, **incluindo informações e reservas em linha**, sejam colocadas à disposição das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida, **bem como às pessoas incapazes de viajar sem assistência por terem uma idade avançada ou por serem crianças pequenas e às pessoas que as acompanham**, em formatos ▮ acessíveis.

Artigo 13.º

Direito a assistência

1. As entidades gestoras de terminais e as empresas de transporte em autocarro *devem garantir* assistência adequada às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida conforme especificado no Anexo I, a título gratuito, antes, **depois e, se possível**, durante ▮ a viagem. **A assistência deve ser adaptada às necessidades individuais da pessoa com deficiência ou da pessoa com mobilidade reduzida**.

2. As entidades gestoras de terminais e as empresas de transporte em autocarro *podem* prestar essa assistência directamente ou mediante a contratação de terceiros para o efeito. *Podem* celebrar esses contratos por sua própria iniciativa ou a pedido.

Quinta-feira, 23 de Abril de 2009

Ainda que subcontratem terceiros para o efeito, as entidades gestoras de terminais e as empresas de transporte em autocarro *continuam* a ser responsáveis pela prestação de assistência.

3. As disposições do presente capítulo não impedem as entidades gestoras de terminais ou as empresas de transporte em autocarro de *prestar* uma assistência de nível superior ao das normas estabelecidas no Anexo I ou de *oferecer* serviços suplementares para além dos especificados no mesmo anexo.

Artigo 14.º

Direito a assistência nos terminais

1. No prazo máximo de seis meses após a entrada em vigor do presente regulamento, os Estados-Membros *designam* os terminais de autocarros em que deve ser oferecida assistência às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida, tendo em conta a necessidade de garantir a acessibilidade dos serviços na maior parte dos locais. Os Estados-Membros *informam* a Comissão desse facto. **A Comissão deve publicar uma lista dos terminais de autocarro na Internet.**

2. As entidades gestoras de terminais designadas pelos Estados-Membros nos termos do n.º 1 são responsáveis por assegurar a prestação da assistência especificada na parte a) do Anexo I às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida, sem encargos suplementares, desde que as pessoas em causa satisfaçam as condições estabelecidas no artigo 16.º.

3. **Quando for solicitada a utilização de um cão-guia reconhecido, esta será concedida desde que tenha sido enviada notificação à empresa de transporte em autocarro, ao vendedor de bilhetes ou ao operador turístico, em conformidade com as normas nacionais aplicáveis em matéria de transporte de cães-guias.**

Artigo 15.º

Direito a assistência a bordo

As empresas de transporte em autocarro devem prestar às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida pelo menos a assistência especificada na parte b) do anexo I, a título gratuito, durante o embarque e desembarque **do autocarro**, desde que as pessoas em causa satisfaçam as condições estabelecidas no artigo 16.º.

Artigo 16.º

Condições para prestação de assistência

1. As empresas de transporte em autocarro, as entidades gestoras de terminais, os vendedores de bilhetes e os operadores turísticos *cooperam* entre si para *prestar* assistência às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida na condição de serem notificados da necessidade de assistência com uma antecedência mínima de **24 horas, a menos que seja proposto um período de notificação mais curto pelo prestador de assistência, ou que exista um acordo nesse sentido entre o prestador de assistência e o passageiro.**

2. As empresas de transporte em autocarro, os vendedores de bilhetes e os operadores turísticos *devem tomar* todas as medidas necessárias para a recepção das notificações da necessidade de assistência apresentadas pelas pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida. **O passageiro deve receber uma confirmação declarando que as necessidades de assistência foram notificadas. Estas obrigações aplicam-se a todos os seus pontos de venda, incluindo a venda por telefone e pela internet.**

3. Na *falta* da notificação prevista no n.º 1, as empresas de transporte em autocarro, as entidades gestoras de terminais, os vendedores de bilhetes e os operadores turísticos *devem efectuar* todas as diligências razoáveis para garantirem que a assistência seja prestada, de modo a que a pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida possa, relativamente ao serviço para o qual tenha adquirido um bilhete, embarcar para iniciar a viagem, mudar para a correspondência ou desembarcar à chegada.

Quinta-feira, 23 de Abril de 2009

4. A assistência é prestada na condição de a pessoa em causa se apresentar no ponto designado:
- na hora previamente estipulada pela empresa de transporte em autocarro, que não pode ser mais de 60 minutos antes da hora *programada* de partida, ou
 - caso não tenha sido estipulada uma hora, com uma antecedência mínima de 30 minutos relativamente à hora *programada* de partida, **salvo de outro modo proposto pelo prestador assistência ou de outro modo acordado entre o passageiro e o prestador de assistência.**
5. A entidade gestora de um terminal designado por um Estado-Membro nos termos do n.º 1 do artigo 14.º *deve designar*, tendo em conta as condições locais e sem prejuízo das competências de outras entidades relativamente a zonas localizadas fora do recinto do terminal, os pontos de chegada e de partida situados dentro do perímetro do terminal ou em zonas sob o controlo directo da entidade gestora do terminal, tanto dentro como fora do edifício do terminal, nos quais as pessoas com deficiência ou as pessoas com mobilidade reduzida podem anunciar a sua chegada e requerer assistência.
6. Os pontos **designados a que se refere o n.º 5** *devem ser* claramente **sinalizados, acessíveis e identificáveis por pessoas com deficiência e por pessoas com mobilidade reduzida**, e *devem fornecer as* informações **necessárias** sobre o terminal e a assistência oferecida, em formatos acessíveis.

Artigo 17.º

Transmissão de informações a terceiros

1. Se a prestação de assistência tiver sido subcontratada e a empresa de transporte em autocarro, o vendedor de bilhetes ou o operador turístico forem notificados da necessidade de assistência com uma antecedência mínima de 48 horas relativamente à hora *programada* de partida da viagem, *devem transmitir* a informação pertinente **de modo a que o** subcontratante **receba a notificação** com uma antecedência mínima de 36 horas relativamente à hora *programada* de partida da viagem.
2. Se a prestação de assistência tiver sido subcontratada e a empresa de transporte em autocarro, o vendedor de bilhetes ou o operador turístico não receberem a notificação da necessidade de assistência com uma antecedência mínima de 48 horas relativamente à hora *programada* de partida da viagem, *devem transmitir* a informação **de modo a que o** subcontratante **receba a notificação** o mais rapidamente possível.

Artigo 18.º

Formação

As empresas de transporte em autocarro **e as entidades gestoras de terminais** *devem*:

- a) *Garantir* que todo o seu pessoal, incluindo o pessoal empregado pelos subcontratantes, que presta assistência directa às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida saiba como responder às necessidades das pessoas com as mais variadas deficiências ou tipos de mobilidade reduzida;
- b) *Proporcionar* formação em matéria de assistência a pessoas com deficiência e de sensibilização para a deficiência, conforme previsto no Anexo II, a todo o pessoal que lida directamente com os passageiros;
- c) *Assegurar* que, aquando da contratação, todos os novos funcionários recebam formação sobre assistência a pessoas com deficiência e que, sempre que necessário, o pessoal receba formação para actualização de conhecimentos.

Artigo 19.º

Indemnizações no que respeita às cadeiras de rodas e aos equipamentos auxiliares de mobilidade

1. Em caso de extravio ou de danos nas cadeiras de rodas ou outros equipamentos auxiliares de mobilidade, ou em partes desses equipamentos, durante a sua manipulação no terminal ou durante o transporte para bordo *do autocarro*, os passageiros a quem pertencem esses equipamentos *são* indemnizados pelas empresas de transporte em autocarro ou pela entidade gestora do terminal, dependendo de quem era responsável pelos equipamentos no momento do extravio ou dos danos.

Quinta-feira, 23 de Abril de 2009

Se necessário, *devem ser efectuadas todas as diligências para providenciar a rápida substituição do equipamento extraviado ou danificado por outro equipamento com características técnicas e funcionais equivalentes.*

2. *A empresa de transporte em autocarro não é responsável nos termos do n.º 1 se:*

a) *O extravio ou os danos se deverem a circunstâncias alheias à prestação dos serviços de transporte em autocarro e que a empresa de transporte em autocarro não podia ter evitado, não obstante ter efectuado as diligências requeridas pelas circunstâncias de facto, e a cujas consequências não podia ter obviado;*

b) *O extravio ou os danos forem da responsabilidade do passageiro ou tiverem sido causados por negligência deste.*

3. **¶** *O montante da indemnização a pagar a título do presente artigo é equivalente ao dano efectivamente sofrido.*

Capítulo IV

Obrigações das empresas de transporte em autocarro em caso de interrupção da viagem

Artigo 20.º

Responsabilidade em caso de cancelamento e de atrasos consideráveis

1. *As empresas de transporte em autocarro são responsáveis em caso de cancelamento, de sobrelotação e de atrasos na partida superiores a duas horas. As empresas de transporte em autocarro só são responsáveis por cancelamentos e atrasos resultantes de circunstâncias que possam controlar. Não podem ser responsabilizadas por atrasos devidos a congestionamento do tráfego ou a controlos fronteiriços ou dos veículos. Em todas as situações em que as empresas forem responsáveis, e no mínimo:*

a) *Devem ser propostos aos passageiros serviços de transportes alternativos sem custos adicionais e em condições razoáveis ou, se tal não for viável, devem ser-lhes prestadas informações sobre serviços de transporte alternativos adequados prestados por outros operadores de transportes;*

b) *Devem ser reembolsado aos passageiros o preço do bilhete, a menos que os passageiros aceitem os serviços de transporte alternativos referidos na alínea a);*

c) *Para além do reembolso referido na alínea b), os passageiros devem ter direito a uma indemnização de 50 % do preço do bilhete se a empresa de transporte em autocarro não assegurar os serviços alternativos ou não fornecer as informações referidas na alínea a). A indemnização deve ser paga no prazo de um mês a contar da apresentação do respectivo pedido;*

d) *Caso decidam aceitar os serviços disponibilizados de transporte alternativo, os passageiros têm direito a uma indemnização de 50 % do preço do bilhete sem perderem o direito ao transporte. O preço do bilhete é o preço total pago pelo passageiro relativamente à parte do trajecto em que se verificou o atraso. A indemnização deve ser paga no prazo de um mês a contar da data de apresentação do respectivo pedido;*

e) *Devem ser oferecidas aos passageiros refeições e bebidas em proporção ao tempo de espera, caso possam ser fornecidas em condições razoáveis;*

f) *Deve ser oferecido aos passageiros hotel ou outro alojamento, e transporte entre o terminal e o local de alojamento, caso sejam obrigados a pernoitar antes de prosseguir viagem;*

g) *Caso o autocarro deixe de estar operacional, deve ser oferecido aos passageiros transporte do local onde o veículo se encontra imobilizado para uma sala de espera e/ou um terminal adequados, a partir de onde seja possível prosseguir viagem.*

Quinta-feira, 23 de Abril de 2009

2. Nos casos não previstos no n.º 1, as empresas de transporte em autocarro são responsáveis pelos atrasos de mais de duas horas à chegada, se o atraso se dever a:

- negligência e culpa do condutor, ou
- avaria técnica do veículo.

Nestas situações, os passageiros em causa devem, no mínimo:

a) Ter direito a uma indemnização de 50 % do preço do bilhete. O preço do bilhete é o preço total pago pelo passageiro relativamente à parte do trajecto em que se verificou o atraso. A indemnização deve ser paga no prazo de um mês a contar da apresentação do respectivo pedido;

b) Receber a assistência referida nas alíneas e), f) e g) do n.º 1.

3. A empresa de transporte em autocarro fica exonerada dessa responsabilidade se o cancelamento ou o atraso forem imputáveis a uma das seguintes causas:

a) Circunstâncias alheias à prestação dos serviços de transporte em autocarro e que a empresa de transporte em autocarro não podia ter evitado, não obstante ter efectuado as diligências requeridas pelas circunstâncias de facto, e a cujas consequências não podia ter obviado;

b) Negligência do passageiro, ou

c) Comportamento de um terceiro que a empresa de transporte em autocarro não podia ter evitado, não obstante ter efectuado as diligências requeridas pelas circunstâncias de facto, e a cujas consequências não podia ter obviado.

Artigo 21.º

Prestação de informações

1. Em caso de atraso, as empresas de transporte em autocarro ou, se for caso disso, as entidades gestoras de terminais, *devem informar* os passageiros, logo que a informação esteja disponível, da hora estimada de partida e de chegada, devendo fazê-lo no prazo máximo de 30 minutos após a hora programada de partida ou, o mais tardar, uma hora antes da hora programada de chegada, respectivamente. **Estas informações devem ser igualmente disponibilizadas em formatos acessíveis a pessoas com deficiência e a pessoas com mobilidade reduzida.**

2. Se os passageiros perderem uma correspondência devido a um atraso, as empresas de transporte em autocarro *devem efectuar* todas as diligências razoáveis para informar os passageiros em causa sobre as correspondências alternativas.

Artigo 22.º

Pedidos de indemnização suplementares

O presente regulamento **aplica-se sem prejuízo dos direitos dos passageiros a uma indemnização suplementar. A indemnização concedida ao abrigo do presente regulamento pode ser deduzida dessa indemnização.**

Quinta-feira, 23 de Abril de 2009

Artigo 23.º

Medidas adicionais em favor dos passageiros

Os transportadores devem cooperar tendo em vista a adopção de disposições a nível nacional ou comunitário, com a participação das partes interessadas, das associações profissionais e das associações representativas dos consumidores, dos passageiros e das pessoas com deficiência. Estas disposições devem visar melhorar a assistência aos passageiros, especialmente em caso de atrasos consideráveis e de interrupção ou de cancelamento da viagem, **dando prioridade aos passageiros com necessidades especiais em virtude de deficiência, mobilidade reduzida, doença, idade avançada e gravidez, abrangendo crianças pequenas e acompanhantes.**

Na eventualidade de grandes atrasos e de interrupção ou de cancelamento da viagem, os cuidados devem centrar-se no fornecimento aos passageiros de assistência de enfermagem e de alimentos e bebidas, consoante as necessidades, de actualizações regulares das informações e, se for caso disso, de formas alternativas de viagem e alojamento.

Capítulo V

Informação dos passageiros e tratamento de reclamações

Artigo 24.º

Direito a informações sobre a viagem

As entidades gestoras de terminais e as empresas de transporte em autocarro *devem fornecer* aos passageiros informações adequadas durante toda a viagem, **em formatos acessíveis.**

Artigo 25.º

Informações sobre os direitos dos passageiros

As empresas de transporte em autocarro e as entidades gestoras de terminais *devem garantir* 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 e durante a viagem. As informações devem ser prestadas **em formatos acessíveis.** Estas informações devem incluir os dados de contacto do organismo de execução designado pelo Estado-Membro nos termos do n.º 1 do artigo 27.º.

Artigo 26.º

Reclamações

1. As empresas de transporte em autocarro **devem criar** um mecanismo para tratamento das reclamações, **caso não exista já, acessível a todos os passageiros, incluindo passageiros com deficiência e passageiros com mobilidade reduzida,** relativas aos direitos e às obrigações estabelecidos pelo presente regulamento.

2. Os passageiros *podem* apresentar uma reclamação junto de uma empresa de transporte em autocarro no prazo de um mês a contar da data de prestação do serviço ou da data em que o serviço devia ter sido prestado. O destinatário da reclamação *deve dar* uma resposta fundamentada no prazo de 20 dias úteis, ou, em casos justificados, *informar* o passageiro da data prevista para a resposta. O prazo de resposta não *pode* ser superior a dois meses a contar da data de recepção da reclamação.

3. Caso não seja recebida qualquer resposta nos prazos previstos no n.º 2, *considera-se* que a reclamação foi aceite.

4. **As empresas de transporte em autocarro devem apresentar anualmente um relatório que contenha o número e o assunto das reclamações recebidas, o número médio de dias requeridos para lhes dar resposta e as medidas correctivas tomadas.**

Quinta-feira, 23 de Abril de 2009

Capítulo VI

Execução e organismos nacionais de execução

Artigo 27.º

Organismos nacionais de execução

1. Cada Estado-Membro *designa* um organismo ou os organismos responsáveis pela execução do presente regulamento. Cada organismo *toma* as medidas necessárias para garantir que os direitos dos passageiros sejam respeitados, incluindo a conformidade com as regras em matéria de acessibilidade referidas no artigo 12.º. O organismo *deve ser independente* ¶ no que se refere 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 e *das* respectivas competências.
3. ***Estes organismos devem cooperar com as organizações representativas das empresas de autocarros e dos consumidores, incluindo as organizações que representam as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida.***
4. Os passageiros *podem* apresentar reclamações por alegada infracção do presente regulamento junto do organismo competente designado nos termos do n.º 1.
5. Os Estados-Membros que optem por isentar determinados serviços nos termos do disposto no n.º 2 do artigo 2.º, *devem assegurar* a existência de um mecanismo comparável de controlo da aplicação dos direitos dos passageiros.

Artigo 28.º

Relatório de execução ¶

1. Em 1 de Junho de cada ano, os organismos de execução designados nos termos do n.º 1 do artigo 27.º *publicam* um relatório sobre as actividades desenvolvidas no ano precedente, que deve conter, nomeadamente:
 - a) Uma descrição das medidas tomadas para fazer cumprir as disposições do presente regulamento;
 - b) Uma referência ao procedimento aplicável à tramitação das reclamações;
 - c) Uma síntese das regras em matéria de acessibilidade para as pessoas com deficiência e para as pessoas com mobilidade reduzida aplicáveis no Estado-Membro em causa;
 - d) Os dados agregados relativos às reclamações, ***nomeadamente aos seus resultados e prazos de resolução;***
 - e) Informações sobre as sanções aplicadas;
 - f) Quaisquer outras informações importantes referentes ao controlo da *execução* do presente regulamento.
2. Para poderem elaborar tal relatório, os organismos de execução *devem estabelecer* estatísticas relativas às diversas reclamações recebidas, organizadas por *temas* e por *empresas*. Esses dados *devem estar* disponíveis para a Comissão ou para as autoridades judiciais nacionais, se assim o solicitarem, durante um *período* máximo de três anos após a data do incidente.

Artigo 29.º

Cooperação entre organismos de execução

Os organismos nacionais de execução designados nos termos do n.º 1 do artigo 27.º *devem trocar* informações sobre a sua actividade, bem como sobre os princípios e práticas ¶ de tomada de decisões, *a fim de* assegurar uma protecção coerente dos passageiros em toda a Comunidade. A Comissão *deve prestar-lhes* assistência nessa tarefa.

Quinta-feira, 23 de Abril de 2009

Artigo 30.º

Sanções

Os Estados-Membros *estabelecem* o regime de sanções aplicável em caso de infracção do presente regulamento e *tomam* todas as medidas necessárias para garantir a sua aplicação. Essas sanções, ***que podem incluir o pagamento de uma indemnização ao passageiro lesado***, devem ser eficazes, proporcionadas e dissuasivas. Os Estados-Membros *devem notificar* essas disposições à Comissão e *informá-la* sem demora de eventuais alterações.

Capítulo VII

Disposições finais

Artigo 31.º

Relatórios

A Comissão *apresenta* ao Parlamento Europeu e ao Conselho, *até ... (*)*, um relatório sobre o || funcionamento e os efeitos *do presente regulamento*. O relatório *deve ser acompanhado*, se necessário, por propostas legislativas que *regulem* de forma mais pormenorizada as disposições do presente regulamento ou que o alterem.

Artigo 32.º

Alteração do Regulamento (CE) n.º 2006/2004

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

«18. Regulamento (CE) n.º ... 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 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 (JO L ...)).»

Artigo 33.º

Entrada em vigor

1. O presente regulamento entra em vigor no vigésimo dia seguinte ao da sua publicação no Jornal Oficial da União Europeia.
2. O presente regulamento produz efeitos a partir de ... (**).

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

(*) JO: Três anos após a data de entrada em vigor do presente regulamento.

(**) JO: Dois anos após a entrada em vigor do presente regulamento.

Quinta-feira, 23 de Abril de 2009

ANEXO I

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

a) Assistência nos terminais

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 desde o ponto designado até à *bilheteira*, à sala de espera e à zona de embarque.

b) Assistência a bordo

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

- embarcar no veículo utilizando os elevadores, cadeiras de rodas ou outro equipamento adequado colocado à disposição;
 - embarcar a bagagem;
 - recuperar a bagagem;
 - desembarcar do veículo;
 - deslocar-se até às instalações sanitárias, se **possível**;
 - transportar, **na medida do possível**, um *cão-guia* credenciado a bordo do autocarro;
 - dirigir-se ao seu lugar;
 - obter as informações essenciais sobre a viagem, em formatos acessíveis;
 - embarcar/desembarcar durante as pausas da viagem, se exequível.
-

Quinta-feira, 23 de Abril de 2009

ANEXO II

Formação em matéria de deficiências

a) Formação em sensibilização para a deficiência

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

- conhecimento das deficiências físicas, sensoriais (auditivas e visuais), ocultas ou a nível da aprendizagem, e das respostas adequadas a dar aos passageiros que delas padecem, incluindo a capacidade para distinguir as diferentes aptidões das pessoas cuja mobilidade, capacidade de orientação ou de comunicação possa ser reduzida;
- obstáculos a vencer pelas pessoas com deficiência e pelas pessoas com mobilidade reduzida, nomeadamente no plano comportamental, ambiental/físico e organizacional;
- *cães-guias* credenciados, incluindo o papel e as necessidades *de um cão-guia*;
- comportamentos a adoptar em 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, se houver pessoal para isso).

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 incluirá os seguintes elementos:

- assistência a utilizadores de cadeiras de rodas;
 - aptidões necessárias para prestar assistência a pessoas com deficiência e a pessoas com mobilidade reduzida que viajem com um *cão-guia* credenciado, 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, ***tendo em conta que os cães-guias são treinados para obedecer exclusivamente às ordens do dono e não devem ser tratados pelo pessoal de serviço***;
 - 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 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;
 - conhecimento suficiente da necessidade de prestar uma assistência fiável e profissional e 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 no domínio dos primeiros socorros.
-