



**CONSELHO DA
UNIÃO EUROPEIA**

**Bruxelas, 8 de Dezembro de 2008 (09.12)
(OR. en)**

16933/08

**Dossier interinstitucional:
2008/0237 (COD)**

**TRANS 460
CODEC 1759**

PROPOSTA

Origem:	Comissão Europeia
Data:	5 de Dezembro de 2008
Assunto:	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

Junto se envia, à atenção das delegações, a proposta da Comissão transmitida por carta de Jordi AYET PUIGARNAU, Director, dirigida ao Secretário-Geral/Alto Representante, Javier SOLANA.

Anexo: COM(2008) 817 final



COMISSÃO DAS COMUNIDADES EUROPEIAS

Bruxelas, 4.12.2008
COM(2008) 817 final

2008/0237 (COD)

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

(apresentada pela Comissão)

{SEC(2008) 2953}
{SEC(2008) 2954}

EXPOSIÇÃO DOS MOTIVOS

1. CONTEXTO DA PROPOSTA

1.1. Justificação e objectivos

O mercado do transporte internacional de passageiros em autocarro já foi liberalizado. O Regulamento (CEE) n.º 684/92, com a redacção que lhe foi dada pelo Regulamento (CE) n.º 11/98, abriu o acesso a esse mercado. Esta regulamentação constitui, juntamente com o Regulamento (CE) n.º 12/98, relativo ao acesso ao mercado nacional de transportes pelos transportadores não residentes, o quadro geral do mercado interno para os serviços de transporte rodoviário internacional de passageiros¹. O mercado único dos transportes trouxe grandes benefícios para os cidadãos europeus, incluindo uma gama mais vasta de destinos e ofertas de viagens a preços competitivos. A eliminação das fronteiras e o crescimento do sector dos transportes nem sempre foram acompanhados de medidas suficientes de protecção dos direitos dos passageiros. Tratando-se de um modo de transporte indispensável nas deslocações para fins profissionais, visitas a familiares e amigos e lazer e turismo é essencial estabelecer, de forma global, direitos em matéria de acesso e regras que regulem o desempenho destes serviços. Acresce que as dificuldades de acesso a este modo de transporte podem prejudicar seriamente a integração de muitos cidadãos, com consequências negativas para a sociedade no seu todo. No Livro Branco «A política europeia de transportes no horizonte 2010: a hora das opções»², a Comissão Europeia previa o estabelecimento de direitos para os passageiros de todos os modos de transporte, colocando assim os utilizadores no centro da política de transportes. A necessidade de adoptar medidas neste domínio ficou mais vinculada na Comunicação de 2005, sobre o reforço dos direitos dos passageiros na União Europeia³, em que a Comissão apresenta uma abordagem política sobre a forma de alargar as medidas de protecção dos passageiros aos outros modos de transporte para além do aéreo. A Comissão identificou os direitos a reforçar através da acção comunitária independentemente dos meios de transporte utilizados⁴.

No que se refere ao transporte em autocarro, a Comissão identificou três domínios principais de intervenção: 1) os direitos das pessoas com mobilidade reduzida, 2) a questão da responsabilidade e 3) a indemnização e assistência em caso de interrupção da viagem.

Na sua Comunicação de 22 de Junho de 2006, «Manter a Europa em movimento - Mobilidade sustentável para o nosso continente - Revisão intercalar do Livro branco da Comissão de 2001 sobre os Transportes»⁵, a Comissão comprometeu-se a procurar uma forma de aumentar a qualidade do serviço e salvaguardar os direitos dos passageiros em todos os modos de transporte.

¹ Ver também: Proposta de Regulamento do Parlamento Europeu e do Conselho que estabelece regras comuns para o acesso ao mercado dos serviços de transporte em autocarro (reformulação) - COM(2007) 264.

² COM(2001) 370.

³ COM(2005) 461.

⁴ Direitos das pessoas com mobilidade reduzida, soluções automáticas e imediatas em caso de interrupção de viagem, responsabilidade em caso de morte ou lesão corporal dos passageiros, tratamento das reclamações e meios de recurso, informações a fornecer aos passageiros e outras iniciativas.

⁵ COM(2006) 314.

1.2. Transporte em autocarro

Este modo de transporte é caracterizado por alguns elementos distintivos, referentes quer aos operadores quer aos passageiros.

Em termos de passageiros-quilómetro, os autocarros detêm uma quota de 9,3% do mercado dos serviços de transporte terrestre na União Europeia e, a seguir ao veículos ligeiros de passageiros (82,8%), continuam a ser o meio de transporte público mais importante (8,3% da quota de todos os modos de transporte)⁶. O sector registou um crescimento estável de 5,8%, passando de 474 milhões de passageiros transportados em 1995 para 502 milhões em 2004⁷. Estima-se que o volume anual de passageiros dos transportes internacionais em autocarro ascenda a 72,8 milhões.

Os passageiros dos outros modos de transporte, nomeadamente dos transportes aéreos, já beneficiam de um conjunto de direitos estabelecidos a nível comunitário, que lhes garantem uma protecção adequada.

Contrariamente ao que acontece com os outros modos de transporte, no caso do transporte em autocarro, não foram celebrados quaisquer acordos internacionais [à excepção da Convenção da Comissão Económica das Nações Unidas para a Europa relativa ao Contrato de Transporte Internacional de Passageiros e Bagagens por Estrada (CVR)⁸, ratificada por apenas três Estados-Membros], nem adoptada qualquer legislação comunitária que estabeleça os direitos dos passageiros dos autocarros.

O nível de protecção dos passageiros no transporte de autocarro varia de um Estado-Membro para outro. Os passageiros têm de confiar nos regimes nacionais de responsabilidade, na legislação sobre comércio justo e nos acordos voluntários de assistência ao cliente celebrados pelos operadores. Os operadores de alguns países celebraram acordos voluntários de âmbito alargado, incluindo mecanismos adequados de tratamento de reclamações e de resolução de litígios. Porém, tal não acontece em todos os Estados-Membros. Actualmente, não existem regras comuns para o tratamento das reclamações e a resolução de litígios entre os passageiros e as empresas. Esta situação impede uma concorrência leal entre os operadores dos diferentes Estados-Membros.

As regras aplicáveis aos operadores em matéria de responsabilidade são tendencialmente muito diferentes e a indemnização e a assistência em caso de interrupção da viagem não constituem uma prática corrente. Enquanto, no caso dos outros modos de transporte, as regras aplicáveis em matéria de responsabilidade foram estabelecidas a nível comunitário⁹ ou internacional, no caso do transporte em autocarro tal não se verifica. No que se refere às

⁶ Fonte: *EU Energy and Transport in Figures: Statistical Pocketbook 2006*.

⁷ Fonte: *EU Energy and Transport in Figures: Statistical Pocketbook 2006*.

⁸ Convenção da Comissão Económica das Nações Unidas para a Europa relativa ao Contrato de Transporte Internacional de Passageiros e Bagagens por Estrada (CVR), de 1 de Março de 1973.

⁹ Regulamento (CE) n.º 2027/97 do Conselho, de 9 de Outubro de 1997, relativo à responsabilidade das transportadoras aéreas em caso de acidente (JO L 285 de 17.10.1997, p.1); Directiva com a última alteração que lhe foi dada pelo Regulamento (CE) n.º 889/2002 de 13 de Maio de 2002 (JO L 140 de 30.5.2002, p. 2). Regulamento (CE) n.º 785/2004, de 21 de Abril de 2004, relativo aos requisitos de seguro para transportadoras aéreas e operadores de aeronaves (JO L 138 de 30.4.2004, p. 1); Regulamento (CE) n.º 1371/2007 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de Outubro de 2007, relativo aos direitos e obrigações dos passageiros dos serviços ferroviários (JO L 315 de 3.12.2007, p. 14).

viagens internacionais, os passageiros têm dificuldade em identificar os regimes de responsabilidade aplicáveis em caso de acidente¹⁰.

No que respeita às informações facultadas aos passageiros, existem disposições gerais¹¹ que obrigam os operadores a divulgar o itinerário do serviço, as paragens, o horário, as tarifas e as condições de transporte. Contudo, nas situações críticas, quando a viagem é interrompida, os passageiros podem ver-se na impossibilidade de obter informações suficientes.

Em geral, os passageiros que utilizam este modo de transporte tendem a ser «vulneráveis» em termos de rendimentos. A reduzida oferta de serviços de transporte em autocarro para pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida pode impedir a integração social destas pessoas.

1.3. Questões abordadas

O objectivo da proposta é estabelecer os direitos dos passageiros do transporte em autocarro, de modo a aumentar o poder de atracção e a confiança neste modo de transporte e a criar condições de concorrência equitativas entre os transportadores dos vários Estados-Membros e em relação aos outros modos de transporte.

Em princípio, a proposta estabelece disposições nos seguintes domínios:

- Responsabilidade em caso de morte ou de lesões corporais dos passageiros e de perda ou danos nas suas bagagens;
- Não discriminação em razão da nacionalidade ou do local de residência no que se refere às condições de transporte oferecidas aos passageiros pelas empresas de transporte em autocarro;
- Assistência para as pessoas com deficiência e para as pessoas com mobilidade reduzida;
- Obrigações das empresas de transporte em autocarro em caso de cancelamento ou de atraso de uma viagem;
- Obrigações de informação;
- Tratamento das reclamações;
- Regras gerais em matéria de execução das disposições.

2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

A presente proposta diz respeito aos serviços de transporte em autocarro. A questão do acesso ao mercado dos serviços foi já regulamentada a nível comunitário pelo Regulamento (CEE) n.º 684/92 do Conselho, de 16 de Março de 1992, que estabelece regras comuns para os

¹⁰ Para ilustrar a complexidade do problema, pode apresentar-se o seguinte exemplo: um autocarro belga conduzido por um motorista marroquino, que sofra um acidente em França.

¹¹ 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.

transportes internacionais de passageiros em autocarro, com a redacção que lhe foi dada pelo Regulamento (CE) n.º 11/98 do Conselho.

Os serviços nacionais urbanos, suburbanos e regionais de curta distância de transporte em autocarro são normalmente abrangidos por contratos de prestação de serviços públicos que, em grande medida, têm em conta os direitos dos passageiros e a qualidade do serviço. Assim, a legislação nacional define as obrigações dos operadores de transporte em autocarro e os correspondentes direitos dos passageiros. Os Estados-Membros podem excluir esses serviços do âmbito de aplicação do regulamento se o nível de direitos dos passageiros consagrado nesses contratos for comparável ao estabelecido pelo presente regulamento.

Os Estados-Membros propõem soluções divergentes para os passageiros e um nível variável de protecção em termos de responsabilidade dos operadores e de assistência às pessoas com deficiência. A presente proposta dá resposta, por conseguinte, às situações consideradas críticas devido à falta de assistência e de cuidados adequados. Por exemplo, os passageiros que realizam viagens de longa distância fora do seu país de residência ficam numa posição muito vulnerável se estas forem interrompidas ou ocorrer um acidente.

Nesta fase, a Comissão propõe que se abordem os problemas que exigem um nível considerável de harmonização entre os Estados-Membros devido à sua complexidade e/ou dimensão internacional (viagens transfronteiras, operadores internacionais).

3. COERÊNCIA COM OUTRAS POLÍTICAS E OBJECTIVOS DA UE

A proposta de regulamento contribuirá para a realização dos objectivos do Tratado ao garantir um nível mais elevado de protecção dos consumidores, combater a discriminação e a exclusão social das pessoas com deficiência e permitir que os cidadãos europeus tirem plenamente proveito das oportunidades criadas pelo mercado interno.

3.1. Defesa dos consumidores

O estabelecimento e reforço dos direitos dos passageiros reflecte a grande prioridade dada à protecção dos consumidores pelo Tratado de Amesterdão. Na sua Comunicação intitulada «Estratégia comunitária em matéria de Política dos Consumidores para 2007-2013 - Responsabilizar o consumidor, melhorar o seu bem estar e protegê-lo de forma eficaz»¹², a Comissão declara que uma das prioridades é colocar a protecção dos consumidores no centro das outras políticas da UE. A Comunicação nota que se registaram progressos na integração dos interesses dos consumidores, nomeadamente no caso do transporte aéreo. O objectivo para o futuro é utilizar os resultados obtidos como ponto de partida para tornar mais sistemática a integração dos interesses dos consumidores nas outras políticas. A Comissão aplicará os direitos dos passageiros em vigor no sector da aviação aos outros modos de transporte, em especial no que diz respeito aos passageiros com mobilidade reduzida.

3.2. Inclusão social e direitos fundamentais

A presente proposta, relativa aos direitos dos passageiros dos serviços de transporte em autocarro, é coerente com os objectivos da luta contra a exclusão social, dado estabelecer o princípio da não discriminação e da assistência às pessoas com deficiência. O artigo 12.º do

¹² COM(2007) 99.

Tratado CE proíbe qualquer tipo de discriminação em razão da nacionalidade. Por conseguinte, também no sector do transporte em autocarro e sem prejuízo das obrigações de serviço público que impõem tarifas sociais, as condições contratuais e as tarifas aplicadas pelas empresas de transporte em autocarro ou pelos vendedores de bilhetes deverão ser oferecidas ao público em geral sem discriminação em razão da nacionalidade ou do local de residência do consumidor final ou do local de estabelecimento dos vendedores de bilhetes na Comunidade. A proposta está igualmente de acordo com o artigo 21.º da Carta dos Direitos Fundamentais, que estabelece um princípio geral de proibição da discriminação em razão, designadamente, do sexo, raça, cor ou origem étnica ou social, características genéticas, língua, religião ou convicções, opiniões políticas ou outras, pertença a uma minoria nacional, riqueza, nascimento, deficiência, idade ou orientação sexual. A proposta é também consonante com o artigo 13.º do Tratado CE, que autoriza a Comunidade a combater a discriminação nos seus domínios de competência. A proposta é também conforme com a Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, assinada por todos os Estados-Membros e pela Comunidade Europeia.

3.3. Mercado único

Por último, o regulamento proposto permitirá que os passageiros beneficiem de uma melhor protecção, tirando partido do mercado único. Esta proposta assegura que os cidadãos, incluindo as pessoas com mobilidade reduzida, possam beneficiar plenamente das vantagens do mercado único e adquiram confiança para as usar. A política dos consumidores da EU ocupará um lugar central na próxima fase do mercado único, conforme preconizado na Comunicação da Comissão ao Conselho Europeu da Primavera sobre a revisão do mercado único¹³. O mercado único gera benefícios para os consumidores ao alargar o leque de opções, baixar os preços e proporcionar a protecção adequada. A este respeito, o estabelecimento dos direitos dos passageiros no transporte de autocarro complementarará os progressos registados no sector dos transportes no âmbito do mercado único europeu.

4. CONSULTA DAS PARTES INTERESSADAS E AVALIAÇÃO DO IMPACTO

4.1. Consulta das partes interessadas

Em Julho de 2005, os serviços da Comissão lançaram uma consulta pública com base num documento de trabalho dos serviços da Comissão sobre os direitos dos passageiros dos serviços de transporte internacional em autocarro, que continha um apanhado dos problemas e desafios colocados pelo estabelecimento de direitos para os passageiros deste modo de transporte, e convidava as partes interessadas a pronunciar-se sobre um conjunto de questões. A consulta propriamente dita ficou concluída com a publicação do relatório com os resultados da consulta pública¹⁴ e do relatório da reunião das partes interessadas realizada em Bruxelas em 29 de Março de 2006¹⁵.

¹³ «Um mercado único para os cidadãos», relatório intercalar dirigido ao Conselho Europeu da Primavera de 2007 (Bruxelas), COM(2007) 60 de 21.2.2007.

¹⁴ O relatório sobre os resultados da consulta pública está disponível na versão inglesa, francesa e alemã no seguinte endereço Web: http://ec.europa.eu/transport/road/consultations/passengers_rights_en.htm.

¹⁵ As actas da reunião podem ser consultadas no seguinte sítio Web: http://ec.europa.eu/transport/road/consultations/passengers_rights_en.htm.

As contribuições recebidas revelaram uma fractura clara entre os pontos de vista das empresas de transporte em autocarro e das associações e federações representativas do sector, por um lado, e das associações de consumidores, por outro. De um modo geral, os primeiros não vêem qualquer necessidade ou apenas uma necessidade muito reduzida de regulamentar esta matéria a nível comunitário, os segundos exigem direitos alargados para os passageiros. Também foi manifestada uma preocupação muito clara em relação ao modelo económico e organizacional deste sector, não havendo unanimidade quanto ao âmbito do regulamento e à inclusão ou não de determinados tipos de serviço, nomeadamente os serviços locais e regionais. Os operadores argumentam essencialmente que a actual situação económica não permite que se imponham encargos adicionais, que não existe uma real necessidade de regulamentação e que, de qualquer modo, muitas das questões já foram resolvidas através da legislação nacional ou de acordos voluntários. Entretanto, as associações de consumidores apelaram a uma acção comunitária alargada, dado a protecção dos direitos dos passageiros variar significativamente de um país para outro.

Não se registou um acordo unânime entre os inquiridos sobre como resolver a questão do acesso aos serviços e da assistência às pessoas com mobilidade reduzida que utilizam este modo de transporte. Alguns operadores chamaram a atenção para o acréscimo de custos e para a pouca viabilidade da adaptação de toda a frota e indicaram que existem alternativas viáveis para as pessoas com mobilidade reduzida (empresas de transporte em autocarro especializadas), enquanto outros apontaram o risco de exclusão social destas pessoas.

Também foram manifestadas algumas preocupações quanto ao facto de o estabelecimento de disposições em matéria de indemnizações por atrasos poder comprometer a segurança rodoviária.

O resumo das contribuições recebidas durante a consulta pública, o texto das respostas individuais e a acta da reunião das partes interessadas de 29 de Março de 2006 podem ser consultados no seguinte endereço Web:

http://ec.europa.eu/transport/road/consultations/passengers_rights_en.htm.

4.2. Obtenção e utilização de pareceres de especialistas

Em Junho de 2006, a Comissão recebeu um parecer do Fórum Europeu da Energia e dos Transportes favorável à acção comunitária no domínio dos direitos dos passageiros dos transportes em autocarro. A Comissão teve em conta os seguintes estudos: *COST Action 349 - Accessibility of coaches and long-distance buses for people with reduced mobility*, Outubro de 2005 e *Evaluation and monitoring of trends with regard to passenger needs on the level of service and treatment of passengers (SHORT "EU SERVICE GUARANTEES - EUSG")*¹⁶.

4.3 Avaliação do impacto

A avaliação do impacto da proposta efectuada em conformidade com as orientações incidiu essencialmente no seguinte: princípio da responsabilidade dos operadores em caso de morte ou de lesões corporais dos passageiros, tal como acontece com os outros modos de transporte; princípio da indemnização e da assistência em caso de cancelamento e de atraso; regras a aplicar em matéria de acessibilidade, não discriminação e assistência às pessoas com

¹⁶ Disponíveis no endereço: http://ec.europa.eu/consumers/topics/facts_en.htm.

deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida; normas de qualidade e obrigação de fornecer informações; regras para tratamento de reclamações e controlo do cumprimento.

Foram avaliadas quatro opções políticas:

A opção «manutenção do status quo» implica a não adopção de qualquer medida a nível comunitário.

A opção «protecção mínima» implica o estabelecimento de um quadro geral de regras de protecção mínimas e, se necessário, a consolidação/alteração e/ou simplificação da legislação comunitária ou nacional em vigor (seguro automóvel, directiva relativa aos circuitos organizados, legislação aplicável aos consumidores).

A opção "protecção máxima" prevê uma intervenção regulamentar a nível comunitário de modo a estabelecer os direitos dos passageiros dos transportes internacionais em autocarro (opção I) e dos transportes nacionais (longa distância, regionais) e internacionais (opção II) no que se refere aos serviços regulares/ocasionais. Esta opção asseguraria um nível uniforme e adequado de protecção dos passageiros em todos os Estados-Membros.

A opção «celebração de acordos voluntários e de auto-regulação» implica que as empresas de transporte em autocarro estabeleçam e adoptem medidas voluntárias de auto-regulação ao nível da UE/nacional no capítulo dos direitos dos passageiros em autocarro.

Resumo das conclusões da avaliação de impacto: "Documento de trabalho dos serviços da Comissão, Avaliação de Impacto que acompanha a proposta de Regulamento do Parlamento Europeu e do Conselho relativa aos direitos dos passageiros dos transportes internacionais em autocarro":

Dado o âmbito muito vasto das questões analisadas no quadro do exercício de avaliação de impacto, várias opções foram indicadas como as mais eficazes na perspectiva do justo equilíbrio entre custos e benefícios.

No que respeita ao princípio da não discriminação e da assistência às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida, a abordagem mais indicada consiste numa combinação da opção 2 (cenário de protecção mínima - apenas no caso dos serviços ocasionais) e da opção 3.I (cenário de protecção máxima - apenas no caso dos serviços internacionais regulares). Para afirmar o princípio da não discriminação e da assistência às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida, a política proposta deverá garantir um nível optimizado em matéria de acessibilidades, de modo a obrigar os operadores e os gestores de terminais a instalarem meios de acesso adequados e, simultaneamente, evitar o aumento do preço dos bilhetes que lhe está associado.

No que se refere aos regimes de responsabilidade, a avaliação de impacto mostrou que os benefícios mais substanciais para os passageiros, sem significativo aumento de custos, seriam conseguidos com a opção "estabelecimento de um regime de direito próprio". Os passageiros não só passariam a beneficiar de uma melhor protecção regulamentar e económica como desapareceriam as diferenças decorrentes das legislações nacionais.

A opção "estabelecimento de um regime de direito próprio" parece ser a solução mais eficaz no que se refere às obrigações de assistência e de informação em caso de interrupção da viagem. Ao oferecer uma melhor protecção aos passageiros, aumenta-se a qualidade dos

serviços. Por sua vez, o reforço do nível de assistência aos passageiros, melhorará muito provavelmente a posição das empresas de transporte em autocarro no mercado em que concorrem tanto a nível do preço como da qualidade do serviço. Por conseguinte, a Comissão é a favor da opção «protecção máxima» relativamente às obrigações de assistência e de informação.

A presente proposta é acompanhada pelo relatório da avaliação de impacto, juntamente com os anexos.

5. ASPECTOS JURÍDICOS

5.1. Base jurídica

A base jurídica da proposta é o artigo 71.º do Tratado que institui a Comunidade Europeia, sendo aplicável o procedimento de co-decisão.

5.2. Escolha dos instrumentos

O principal objectivo da proposta é garantir um nível adequado de protecção para os passageiros dos autocarros, nomeadamente das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida. As regras estabelecidas na presente proposta deverão ser uniforme e eficazmente aplicadas em toda a União Europeia. Um regulamento que seja directamente aplicável parece ser o instrumento mais adequado para garantir uma aplicação mais coerente das regras em todos os Estados-Membros. A Comunidade optou já por um regulamento, enquanto instrumento jurídico, para proteger os direitos dos passageiros dos transportes ferroviários e aéreos. Para conseguir direitos passíveis de execução e equivalentes para quem viaja de autocarro, considerou-se que o instrumento mais adequado seria um regulamento.

5.3. Princípio da subsidiariedade

A questão da protecção dos passageiros, enquanto parte integrante da política do mercado interno e da política comum de transportes, assume uma dimensão europeia e exige uma solução a nível comunitário. A liberalização do mercado e a tomada em linha de conta dos interesses dos consumidores, especialmente das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida, são dois aspectos complementares do mercado interno. Dado o número crescente de consumidores que efectuam viagens de lazer ou para fins profissionais na União Europeia, torna-se cada vez mais importante assegurar que beneficiam dos mesmos direitos onde quer que estejam. O objectivo da proposta é, por conseguinte, garantir que os passageiros do transporte em autocarro gozem do mesmo nível de direitos e de protecção em toda a União Europeia.

Atendendo à dimensão internacional deste modo de transporte (operadores de viagens e/ou de transportes em autocarro), o objectivo não pode ser suficientemente alcançado pelos Estados-Membros a título individual. O acordo internacional em vigor (Convenção CVR da UNECE) não pode ser considerado uma ferramenta eficaz, dado apenas ter sido ratificado por um número muito reduzido de Estados-Membros. Neste contexto, é, por conseguinte, necessária uma acção comunitária.

5.4. Princípio da proporcionalidade

A proposta respeita o princípio da proporcionalidade. A Comissão limitou a sua proposta aos domínios em que é necessário adoptar regras comunitárias precisas, evitando as matérias que é preferível deixar para medidas de auto-regulamentação. Limita-se aos domínios em que a necessidade de acção comunitária é clara e largamente aceite. Por conseguinte, a sua proposta é proporcionada em relação ao objectivo pretendido e adequada às circunstâncias em que se inscreve. Na ausência de harmonização, os passageiros gozariam de diferentes direitos, no melhor dos cenários, e, no pior, não disporiam de qualquer protecção legal. Além disso, teriam dificuldade em conhecer os seus direitos em todos os destinos europeus e, por conseguinte, exigir que fossem respeitados.

5.5. Execução

Os passageiros, e sobretudo, as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida, encontram-se numa situação desprotegida caso as empresas de transporte em autocarro não cumpram as suas obrigações. A Convenção das Nações Unidas sobre os direitos das pessoas com deficiência prevê a possibilidade de as pessoas que se considerem vítimas de uma violação das disposições da Convenção da ONU por um Estado Parte na Convenção apresentarem uma comunicação. Por conseguinte, o estabelecimento de regulamentação comunitária complementar proporcionará uma protecção legal uniforme mais eficaz em toda a UE. O regulamento proposto deverá ser rigorosamente executado. A proposta da Comissão inclui, pois, um artigo que obriga os Estados-Membros a estabelecerem as sanções a aplicar em caso de incumprimento e a designarem as entidades responsáveis pela execução do regulamento e pelo tratamento das reclamações apresentadas pelos passageiros. Estas disposições seguem a abordagem adoptada no Regulamento do Parlamento Europeu e do Conselho que estabelece regras comuns para a indemnização e a assistência aos passageiros dos transportes aéreos em caso de recusa de embarque e de cancelamento ou atraso considerável dos voos e no Regulamento relativo aos direitos das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida no transporte aéreo.

5.6. Espaço Económico Europeu e Suíça

O regulamento proposto incide sobre matéria do Espaço Económico Europeu, devendo, portanto, ser-lhe extensível. A proposta é também relevante para a Suíça.

5.7. Auto-regulação

A Comissão tem conhecimento de que as empresas de transporte em autocarro desenvolveram um conjunto de acordos voluntários e outras medidas de auto-regulação que garantem níveis adequados de qualidade de serviço. A Comissão continua a louvar este tipo de medidas enquanto complemento para a acção comunitária proposta.

6. DISPOSIÇÕES DA PROPOSTA

Capítulo I

Inclui disposições gerais relativas ao objecto e ao âmbito do regulamento, bem como um conjunto de definições. A proposta define a responsabilidade das empresas de transporte em autocarro e as regras em matéria de não discriminação e de assistência obrigatória às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida. A proposta estabelece ainda as

obrigações das empresas de transporte em autocarro em caso de interrupção da viagem e as regras adequadas a que devem obedecer o tratamento das reclamações e a execução do regulamento.

Artigo 1.º

Define o objecto do Regulamento.

Artigo 2.º

Define o âmbito de aplicação do regulamento.

Artigo 3.º

Enuncia uma serie de definições.

Artigo 4.º

Diz respeito à prova da conclusão de um contrato de transporte e proíbe as condições contratuais discriminatórias, em razão da nacionalidade ou do local de residência dos passageiros.

Artigo 5.º

Diz respeito à proibição de exoneração quanto aos direitos estabelecidos pela presente proposta.

Capítulo II

Estabelece as regras em matéria de responsabilidade aplicáveis às empresas de transporte em autocarro no que se refere aos passageiros e à sua bagagem. Os passageiros terão direito a níveis de indemnização uniformes e beneficiarão de regras harmonizadas em matéria de responsabilidade das ditas empresas. A responsabilidade das empresas será ilimitada. Além disso, em determinadas condições, as empresas não poderão contestar as indemnizações até determinado montante em caso de acidente. Os passageiros vítimas de acidente terão direito a adiantamentos de modo a suprir eventuais dificuldades económicas dos próprios ou das suas famílias em caso de morte ou de lesões corporais. Este capítulo também estabelece as regras aplicáveis em matéria de indemnização em caso de extravio ou de danos na bagagem.

Artigo 6.º

Incide na responsabilidade em caso de morte ou de lesões sofridas pelos passageiros.

Artigo 7.º

Estabelece as regras gerais aplicáveis em matéria de indemnizações.

Artigo 8.º

Estabelece a obrigação de as empresas de transporte em autocarro efectuarem pagamentos adiantados em caso de acidente.

Artigo 9.º

Estabelece as regras aplicáveis em matéria de indemnização em caso de extravio ou de danos na bagagem.

Capítulo III

Este capítulo diz essencialmente respeito às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida que utilizam este modo de transporte. Esta categoria de passageiros é, com frequência, impedida de viajar de autocarro, devido à falta de acessibilidade destes serviços e da necessária assistência por parte das empresas de transporte em autocarro. Este capítulo responde a estes problemas proibindo qualquer discriminação por motivos de deficiência ou de mobilidade reduzida no que se refere à reserva de uma viagem ou ao embarque num veículo. Tal não obsta a que existam determinadas exceções e derrogações, designadamente por motivos justificados de segurança estabelecidos por lei.

O âmbito da assistência obrigatória nos terminais e a bordo dos veículos é especificado no anexo I. Esta assistência será prestada a título gratuito, desde que o passageiro tenha previamente comunicado tal necessidade e chegue ao terminal a uma hora estipulada, antes da hora programada de partida. Os trabalhadores das empresas de transporte em autocarro e dos terminais deverão ter formação adequada em matéria de assistência a pessoas com deficiência.

Artigo 10.º

Estabelece as regras aplicáveis à recusa de transporte em defesa das pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.

Artigo 11.º

Incide nas derrogações, condições especiais e informações no que se refere às regras estabelecidas no presente capítulo.

Artigo 12.º

Estabelece as regras gerais em matéria de acessibilidade para as pessoas com deficiência e para as pessoas com mobilidade reduzida.

Artigo 13.º

Estabelece o direito à assistência para as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida.

Artigo 14.º

Estabelece as regras relativas à assistência nos terminais.

Artigo 15.º

Trata da assistência a bordo.

Artigo 16.º

Enumera as condições em que deve ser prestada assistência.

Artigo 17.º

Trata da notificação, a terceiros, pelas empresas de transporte em autocarro ou vendedores de bilhetes, da necessidade de assistência das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida.

Artigo 18.º

Estabelece a obrigação de garantir formação adequada ao pessoal em matéria de incapacidades.

Artigo 19.º

Estabelece as regras gerais sobre indemnizações por perdas e danos nos equipamentos auxiliares de mobilidade.

Capítulo IV

Este capítulo refere-se às obrigações impostas às empresas de transporte em autocarro em caso de interrupção da viagem, cancelamento de um serviço ou atraso. Em particular no caso de cancelamentos e no que se refere às viagens programadas com uma duração de, pelo menos, 3 horas, no caso de partidas com atrasos superiores a 2 horas, as empresas serão obrigadas a oferecer serviços alternativos razoáveis, em faixas horárias comparáveis ou, quando tal não seja possível, informar os passageiros sobre os serviços alternativos disponíveis. Caso não cumpram esta exigência, as empresas deverão pagar uma indemnização correspondente a 100% do preço do bilhete. Em todos os casos, os passageiros têm o direito a receber informação sobre a viagem.

Artigo 20.º

Estabelece as regras gerais relativas à responsabilidade em caso de cancelamento ou de atraso considerável. Define o âmbito do direito à informação, ao reencaminhamento e/ou a reembolso e indemnização em caso de cancelamento ou de atraso considerável.

Artigo 21.º

Estabelece o direito a informações sobre a viagem.

Artigo 22.º

Reconhece o direito a reclamar uma indemnização suplementar.

Artigo 23.º

Obriga as empresas de transporte em autocarro a cooperar tendo em vista a adopção de disposições para reforçar os direitos dos passageiros e a qualidade do serviço.

Capítulo V

Este capítulo obriga as empresas de transporte em autocarro a estabelecerem procedimentos internos para o tratamento das reclamações. A apreciação das reclamações dos passageiros deverá obedecer a prazos rigorosos. Incumbe às empresas e às entidades gestoras dos terminais informar os passageiros sobre os seus direitos.

Artigo 24.º

Trata das informações aos viajantes que devem ser prestadas pelas empresas de transporte em autocarro e pelas entidades gestoras de terminais.

Artigo 25.º

Exige que as empresas de transporte em autocarro e as entidades gestoras de terminais informem os passageiros sobre os direitos que lhes confere o presente regulamento.

Artigo 26.º

Define as regras para o procedimento de tratamento das reclamações.

Capítulo VI

Este capítulo define as regras de execução e o quadro institucional adequado. Os Estados-Membros devem designar os organismos nacionais de execução a que os passageiros poderão recorrer em caso de alegada violação dos seus direitos ao abrigo do presente regulamento. Os organismos nacionais devem cooperar entre si. Além disso, os Estados-Membros devem prever sanções dissuasivas caso os direitos dos passageiros não sejam respeitados.

Artigo 27.º

Diz respeito à execução do presente regulamento, incluindo o estabelecimento dos organismos nacionais competentes.

Artigo 28.º

Estabelece a obrigação de os organismos responsáveis pela execução publicarem um relatório anual das suas actividades.

Artigo 29.º

Estabelece o princípio da cooperação entre os organismos nacionais responsáveis pela execução.

Artigo 30.º

Trata das sanções a aplicar pelos Estados-Membros.

Capítulo VII

Este capítulo estabelece que a Comissão deve apresentar ao Conselho e ao Parlamento Europeu um relatório sobre o funcionamento do regulamento três anos após a sua entrada em vigor. O regulamento entrará em vigor vinte dias após a data da sua publicação no Jornal Oficial da União Europeia e produzirá efeitos um ano após essa data.

Artigo 31.º

Estabelece as obrigações de apresentação de relatórios pela Comissão.

Artigo 32.º

Diz respeito à alteração do Regulamento (CE) n.º 2006/2004 do Parlamento 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.

Artigo 33.º

Estabelece a data de entrada em vigor do regulamento.

Anexo I

Define o âmbito da assistência a prestar às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida nos terminais (a) e a bordo do autocarro (b).

Anexo II

Especifica o teor da formação em matéria de deficiências.

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

(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 e, nomeadamente, o n.º 1 do seu artigo 71.º,

Tendo em conta a proposta da Comissão¹⁷,

Tendo em conta o parecer do Comité Económico e Social Europeu¹⁸,

Tendo em conta o parecer do Comité das Regiões¹⁹,

Deliberando nos termos do procedimento previsto no artigo 251.º do Tratado,

Considerando o seguinte:

- (1) A acção da Comunidade no domínio do transporte em autocarro deve ter como objectivo, entre outros, garantir aos passageiros um nível elevado de protecção, comparável ao de outros modos de transporte, independentemente do local em que viagem. Além disso, devem 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 passageiros devem beneficiar de regras em matéria de responsabilidade comparáveis às de outros modos de transporte em caso de acidente que ocasione a morte ou lesões corporais.
- (4) Os passageiros devem ter direito a receber adiantamentos que permitam fazer face às suas necessidades económicas imediatas a seguir a um acidente.

¹⁷

¹⁸

¹⁹ JO C [...] de [...], p. [...].

- (5) As empresas de transporte em autocarro devem ser responsabilizadas pelo extravio e danos na bagagem dos passageiros em termos comparáveis aos de outros modos de transporte.
- (6) Os serviços de transporte de passageiros em autocarro devem beneficiar todos os cidadãos. Consequentemente, as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida devido a deficiência, idade ou qualquer outro factor, devem ter as mesmas possibilidades de utilizar os serviços de autocarro que os outros cidadãos. As pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida têm, tal como todos os outros cidadãos, igual direito à liberdade de circulação, liberdade de escolha e à não discriminação.
- (7) 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, devem ser estabelecidas regras em matéria de não discriminação e de assistência em viagem. Por conseguinte, o transporte destas pessoas deve 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 devem 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 devem receber assistência sem custos adicionais. As empresas de transporte em autocarro devem estabelecer regras em matéria de acessibilidade, utilizando de preferência o sistema europeu de normalização.
- (8) Quando da tomada de decisões sobre os projectos de novos terminais ou da realização de renovações importantes, as entidades gestoras de terminais deverão, se necessário, ter em conta as necessidades das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida. Em qualquer caso, as entidades gestoras de terminais de autocarros devem designar os pontos nos quais as pessoas com mobilidade reduzida podem anunciar a sua chegada e requerer assistência.
- (9) 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.
- (10) 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.
- (11) Os inconvenientes causados aos passageiros em caso de cancelamento ou de atraso considerável da sua viagem devem ser reduzidos. Para tal, os passageiros deverão receber assistência e informações adequadas. Os passageiros devem 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 devem ter direito a uma indemnização.

- (12) As empresas de transporte em autocarro devem 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.
- (13) O presente regulamento não prejudicará os direitos dos passageiros estabelecidos pela Directiva 90/314/CEE relativa às viagens organizadas, férias organizadas e circuitos organizados²⁰. O presente regulamento não se aplica aos casos de cancelamento de pacotes turísticos por motivos distintos do cancelamento do serviço de transporte em autocarro.
- (14) Os passageiros devem ser devidamente informados dos direitos estabelecidos no presente regulamento, de modo a poderem exercê-los eficazmente.
- (15) Os passageiros devem 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.
- (16) Os Estados-Membros devem 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 deve afectar o direito dos passageiros a obter reparação legal junto dos tribunais, nos termos previstos na legislação nacional.
- (17) Os Estados-Membros devem estabelecer as sanções a aplicar em caso de infracção do presente regulamento e garantir a sua aplicação. As sanções devem ser eficazes, proporcionadas e dissuasivas.
- (18) 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, por conseguinte, 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.
- (19) 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 dados²¹.
- (20) 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

²⁰ JO L 158 de 23.6.1990, p. 59.

²¹ JO L 281 de 23.11.1995, p. 31.

de defesa do consumidor»)²². Consequentemente, esse regulamento deve ser alterado em conformidade.

- (21) O presente regulamento respeita os direitos fundamentais e observa os princípios reconhecidos, nomeadamente, na Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia,

ADOPTARAM 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, suburbanos e regionais abrangidos por contratos de serviço público, caso esses contratos garantam aos passageiros um nível de direitos equivalente ao exigido pelo presente regulamento.

²² JO L 364 de 9.12.2004. p.1.

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) «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 (CE) n.º 11/98 do Conselho, 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 ou o seu vendedor de bilhetes autorizado e um passageiro, tendo em vista a prestação de um ou mais serviços de transporte;
- (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 retalhista de serviços de transporte em autocarro que celebra contratos de transporte e vende bilhetes em nome de uma empresa de transporte em autocarro ou por conta própria;
- (7) «Operador turístico», o operador ou a agência, na acepção dos n.ºs 2 e 3 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 que havia sido previamente programado e para o qual foi efectuada pelo menos uma reserva;
- (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.

Artigo 4.º

Contrato de transporte e condições contratuais não-discriminatórias

1. As empresas de transporte em autocarro fornecerão aos passageiros um comprovativo da celebração do contrato de transporte emitindo um ou mais bilhetes. Os bilhetes farão fé, até prova em contrário, da celebração do contrato e, por conseguinte, conferem os direitos previstos no presente regulamento.
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 serão 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 poderão 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 serão responsáveis pelas perdas ou danos que resultem da morte, de lesões corporais ou de atentados à integridade psíquica 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 das empresas de transporte em autocarro pelos danos sofridos não estará sujeita a qualquer limite financeiro mesmo que definido por lei, convenção ou contrato.
3. Em caso de danos até 220 000 euros, a empresa de transporte em autocarro não poderá excluir ou limitar a sua responsabilidade apresentando provas de que efectuou as diligências previstas na alínea a) do n.º 4.
4. A responsabilidade estabelecida no n.º 1 não será aplicável às empresas de transporte em autocarro:
 - (a) se o acidente se dever 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 desenvolvido as diligências requeridas pelas circunstâncias de facto e a cujas consequências não podia ter obviado;
 - (b) se o acidente for da responsabilidade do passageiro ou tiver sido causado por negligência deste;
5. Nenhuma disposição do presente regulamento:
 - (a) implicará que uma empresa de transporte em autocarro seja a única parte responsável pelo pagamento dos danos; ou
 - (b) restringirá 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.

Artigo 7.º
Indemnizações

1. Em caso de morte de um passageiro, as indemnizações no que respeita à responsabilidade prevista no artigo 6.º incluirão:
 - (a) as despesas decorrentes do falecimento, nomeadamente as relacionadas com o transporte do corpo e o funeral;
 - (b) as indemnizações previstas no artigo 2.º do presente artigo, 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 compreenderão:
 - (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 terão igualmente direito a uma indemnização por essa perda.

Artigo 8.º
Adiantamentos

1. Em caso de morte, lesão corporal ou qualquer outro dano causado à integridade física ou psíquica dos passageiros por motivo de acidente relacionado com a prestação de serviços de transporte em autocarro, a empresa de transporte em autocarro deve pagar sem demora – e em todo o caso no prazo máximo 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.
2. Sem prejuízo do disposto no n.º 1, em caso de morte, os adiantamentos não poderão ser inferiores a 21 000 euros 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.

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 será de 1 800 euros 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 será de 1 300 euros.
3. Se apresentar a prova de que os danos se devem, directa ou indirectamente, a culpa ou negligência do passageiro, a empresa de transporte em autocarro será total ou parcialmente exonerada da sua responsabilidade para com o requerente na medida em que tal culpa ou negligência tenham causado ou contribuído para esses danos.

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 poderão 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 terão 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 poderão recusar-se, com fundamento na deficiência ou na mobilidade reduzida, a aceitar uma reserva, emitir um bilhete ou embarcar uma pessoa com deficiência ou uma pessoa com mobilidade reduzida nos seguintes casos:
 - (a) para cumprir as normas de segurança aplicáveis estabelecidas pelo direito internacional, comunitário ou nacional, ou para cumprir as normas de segurança estabelecidas pela autoridade emissora da autorização da empresa de transporte em autocarro em causa;
 - (b) se as dimensões do veículo tornarem fisicamente impossível o embarque ou o transporte da pessoa com deficiência ou da pessoa com mobilidade reduzida.

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 efectuarão 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 terá direito ao reembolso do seu bilhete e a serviços de transporte alternativos razoáveis para o local de destino, em horários similares.

3. Nas mesmas condições que as referidas na alínea a) do n.º 1, as empresas de transporte em autocarro, os vendedores de bilhetes e os operadores turísticos poderão 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.
4. Se uma empresa de transporte em autocarro, um vendedor de bilhetes ou um operador turístico aplicar a derrogação prevista no n.º 1 informará imediatamente a pessoa com deficiência ou a pessoa com mobilidade reduzida dos respectivos motivos ou, se tal lhe for pedido, informá-la-à por escrito no prazo de cinco dias úteis a contar da data de recusa da reserva.

Artigo 12.º
Acessibilidade e informação

1. As empresas de transporte em autocarro, com a participação activa das organizações representativas das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida e dos organismos de execução referidos no artigo 27.º, estabelecerão as regras em matéria de acesso não-discriminatório aplicáveis ao transporte de pessoas com deficiência e de pessoas com mobilidade reduzida, de modo a cumprirem as normas de segurança aplicáveis. Essas regras devem conter todas as condições de acesso aos serviços de transporte em autocarro em causa, incluindo a acessibilidade dos veículos utilizados e os equipamentos oferecidos a bordo.
2. As regras estabelecidas no n.º 1 serão tornadas públicas pelas empresas de transporte em autocarro ou pelos vendedores de bilhetes pelo menos no momento da realização da reserva, de modo adequado, nas mesmas versões linguísticas que as que são 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 disponibilizarão, 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.
4. Os operadores turísticos disponibilizarão as regras previstas no n.º 1 que se apliquem às viagens que organizam, vendem ou 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 garantirão que todas as informações pertinentes relativas às condições de transporte, bem como as informações sobre a viagem e a acessibilidade dos serviços, sejam colocadas à disposição das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida, em formatos adequados e acessíveis, incluindo informações e reservas em linha.

Artigo 13.º
Direito a assistência

1. As entidades gestoras de terminais e as empresas de transporte em autocarro garantirão assistência adequada às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida conforme especificado no anexo I, a título gratuito, antes, durante e após a viagem.
2. As entidades gestoras de terminais e as empresas de transporte em autocarro poderão prestar essa assistência directamente ou mediante a contratação de terceiros para o efeito. Poderão celebrar esses contratos por sua própria iniciativa ou a pedido.

Ainda que subcontratem terceiros para o efeito, as entidades gestoras de terminais e as empresas de transporte em autocarro continuarão 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 prestarem uma assistência de nível superior ao das normas estabelecidas no anexo I ou de oferecerem serviços suplementares para além dos especificados no mesmo anexo.

Artigo 14.º
Direito a assistência nos terminais

1. O mais tardar seis meses após a entrada em vigor do presente regulamento, os Estados-Membros designarão 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 informarão a Comissão desse facto.
2. As entidades gestoras de terminais designadas pelos Estados-Membros nos termos do n.º 1 serão 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.

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, a bordo dos autocarros e durante o embarque e desembarque, 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 cooperarão entre si para prestarem

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 48 horas.

2. As empresas de transporte em autocarro, os vendedores de bilhetes e os operadores turísticos tomarão todas as medidas necessárias para a recepção das notificações da necessidade de assistência apresentadas pelas pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida. Esta obrigação aplica-se a todos os seus pontos de venda, incluindo a venda por telefone e pela internet.
3. Na ausência 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 efectuarão 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.
4. A assistência será 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 poderá ser mais de 60 minutos antes da hora de partida publicada, ou
 - caso não tenha sido estipulada uma hora, com uma antecedência mínima de 30 minutos relativamente à hora de partida publicada.
5. A entidade gestora de um terminal designado por um Estado-Membro nos termos do n.º 1 do artigo 14.º designará, 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 mencionados no n.º 5 serão claramente assinalados e fornecerão informações básicas 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 de partida publicada da viagem, transmitirão a informação pertinente ao subcontratante com uma antecedência mínima de 36 horas relativamente à hora de partida publicada 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 de partida publicada da viagem, transmitirão a informação ao subcontratante o mais rapidamente possível.

Artigo 18.º
Formação

As empresas de transporte em autocarro:

- (a) Garantirão 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) proporcionarão 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) assegurarão 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, os passageiros a quem pertencem esses equipamentos serão 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.

Se necessário, serão efectuadas todas as diligências para providenciar a rápida substituição do equipamento.
2. Não há qualquer limite para o montante da indemnização a pagar a título do presente artigo.

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

As empresas de transporte em autocarro serão responsáveis em caso de cancelamento e, se a duração programada de uma viagem for superior a três horas, em caso de atrasos na partida superiores a duas horas. Nestas situações, e no mínimo:

- (a) serão propostos aos passageiros serviços de transportes alternativos em condições razoáveis ou, se tal não for viável, ser-lhes-ão fornecidas informações sobre serviços de transporte alternativos adequados prestados por outros operadores de transportes;
- (b) será reembolsado aos passageiros o preço do bilhete, a menos que aceitem os serviços de transporte alternativos referidos na alínea a);
- (c) os passageiros terão direito a uma indemnização de 100% 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 será paga no prazo de um mês a contar da apresentação do respectivo pedido.

Artigo 21.º

Fornecimento de informações

1. Em caso de atraso, as empresas de transporte em autocarro ou, se for caso disso, as entidades gestoras de terminais, informarão 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.
2. Se os passageiros perderem uma correspondência devido a um atraso, as empresas de transporte em autocarro efectuarão todas as diligências razoáveis para informar os passageiros em causa sobre as correspondências alternativas.

Artigo 22.º

Pedidos de indemnização suplementares

Nada no presente regulamento obsta a que os passageiros interponham recurso junto dos tribunais nacionais para obterem reparação pelos prejuízos decorrentes do cancelamento ou dos atrasos dos serviços de transporte.

Artigo 23.º
Medidas adicionais em favor dos passageiros

As empresas de transporte em autocarro cooperarão 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, passageiros e 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.

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 fornecerão aos passageiros informações adequadas durante toda a viagem, da forma mais apropriada. Será dispensada particular atenção às necessidades das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida.

Artigo 25.º
Informações sobre os direitos dos passageiros

1. As empresas de transporte em autocarro e as entidades gestoras de terminais garantirão 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 na forma mais adequada. Quando da prestação dessas informações, será dada particular atenção às necessidades das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida. 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 criarão um mecanismo para tratamento das reclamações relativas aos direitos e às obrigações estabelecidos pelo presente regulamento.
2. Os passageiros poderão 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 dará uma resposta fundamentada no prazo de 20 dias úteis, ou, em casos justificados, informará o passageiro da data prevista para a resposta. O prazo de resposta não poderá 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, considerar-se-á que a reclamação foi aceite.

Capítulo VI

Execução e organismos nacionais de execução

Artigo 27.º

Organismos nacionais de execução

1. Cada Estado-Membro designará um organismo ou os organismos responsáveis pela execução do presente regulamento. Cada organismo tomará 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 será independente das empresas de transporte em autocarro no que se refere à sua organização, decisões de financiamento, estrutura jurídica e tomada de decisões.
2. Os Estados-Membros notificarão à Comissão o organismo ou organismos designados nos termos do presente artigo e as respectivas competências.
3. Os passageiros poderão apresentar reclamações por alegada infracção do presente regulamento junto do organismo competente designado nos termos do n.º 1.
4. Os Estados-Membros que optem por isentar determinados serviços nos termos do disposto no n.º 2 do artigo 2.º, assegurarão a existência de um mecanismo comparável de controlo da aplicação dos direitos dos passageiros.

Artigo 28.º

Relatório sobre a execução do presente regulamento

1. Em 1 de Junho de cada ano, os organismos de execução designados nos termos do n.º 1 do artigo 27.º publicarão 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;
 - (e) informações sobre as sanções aplicadas;

- (f) quaisquer outras informações importantes referentes ao controlo da aplicação do presente regulamento.
2. Para poderem elaborar tal relatório, os organismos de execução estabelecerão estatísticas relativas às diversas reclamações recebidas, organizadas por tema e por empresa. Esses dados estarão disponíveis para a Comissão ou para as autoridades judiciais nacionais, se assim o solicitarem, durante um prazo 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 trocarão informações sobre a sua actividade, bem como sobre os princípios e práticas em matéria de tomada de decisões, tendo em vista assegurar uma protecção coerente dos passageiros em toda a Comunidade. A Comissão prestar-lhes-á assistência nessa tarefa.

Artigo 30.º
Sanções

Os Estados-Membros estabelecerão o regime de sanções aplicável em caso de infracção do presente regulamento e tomarão todas as medidas necessárias para garantir a sua aplicação. Essas sanções devem ser eficazes, proporcionadas e dissuasivas. Os Estados-Membros notificarão essas disposições à Comissão e informá-la-ão sem demora de eventuais alterações.

Capítulo VII **Disposições finais**

Artigo 31.º
Relatórios

A Comissão apresentará ao Parlamento Europeu e ao Conselho, o mais tardar três anos após a entrada em vigor do presente regulamento, um relatório sobre o seu funcionamento e os efeitos. O relatório será acompanhado, se necessário, por propostas legislativas que implementem 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 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 do Parlamento Europeu e do Conselho²³».

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 [um ano após a sua entrada em vigor].

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

Feito em Bruxelas,

Pelo Parlamento Europeu
O Presidente

Pelo Conselho
O Presidente

²³ JOL [...], [...], p. [...]

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 ao balcão de atendimento, sala de espera e 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 necessário;
- transportar um cão de assistência 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.

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;
- animais de assistência credenciados, incluindo o papel e as necessidades desses animais;
- comportamentos a adoptar em situações inesperadas;
- aptidões relacionais e métodos de comunicação com 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 animal de assistência credenciado, incluindo o papel e as necessidades desse animal;
- técnicas de acompanhamento de passageiros com deficiências visuais e de tratamento e transporte de animais de assistência 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 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.