



**CONSELHO DA
UNIÃO EUROPEIA**

**Bruxelas, 28 de Abril de 2009 (08.05)
(OR. en)**

8897/09

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

**CODEC 580
TRANS 160**

NOTA

de:	Secretariado-Geral
para:	Comité de Representantes Permanentes/Conselho
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 – Resultados da primeira leitura pelo Parlamento Europeu (Estrasburgo, 21 a 24 de Abril de 2009)

I. INTRODUÇÃO

No contexto de um debate conjunto sobre os direitos dos passageiros, o relator Gabriele ALBERTINI (PPE-DE-IT) apresentou um relatório em nome da Comissão dos Transportes e do Turismo com 72 alterações (alterações 1-72) à proposta de Regulamento. Além disso, o Grupo político do PPE-DE propôs duas alterações (alterações 73 e 82), o Grupo político dos Verdes/ALE propôs cinco alterações (alterações 74 e 76-79) o Grupo político do PSE propôs uma alteração (alteração 81) e os Grupos políticos ADLE e PPE-DE propuseram uma alteração (alteração 80). A alteração 75 foi anulada.

II. DEBATE

Para efeitos do debate conjunto sobre os direitos dos passageiros que se realizou em 22 de Abril de 2009, é favor consultar o documento 8896/09.

III. VOTAÇÃO

Na sua votação de 23 de Abril de 2009, o plenário aprovou 68 das 72 alterações propostas pela referida Comissão (alterações 1-10, 13-19, 21-27 e 29-72). Aprovou ainda duas alterações propostas pelo Grupo político do PPE-DE (alterações 73 e 82) e uma alteração proposta pelo Grupo político do PSE (alteração 81). Não foram aprovadas outras alterações.

O texto da resolução legislativa consta do anexo à presente nota.

Direitos dos passageiros no transporte de autocarro *I**

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))

(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.

Alteração 1

Proposta de regulamento – acto modificativo

Considerando 2-A (novo)

Texto da Comissão

Alteração

(2-A) Os Estados-Membros deverão ter a possibilidade de excluir do âmbito de aplicação do presente regulamento os transportes urbanos, suburbanos e regionais 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.

Alteração 2

Proposta de regulamento – acto modificativo
Considerando 2-B (novo)

Texto da Comissão

Alteração

(2-B) 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 aumentar a qualidade do seu serviço e a responder melhor às necessidades dos passageiros.

Alteração 3

Proposta de regulamento – acto modificativo
Considerando 2-C (novo)

Texto da Comissão

Alteração

(2-C) 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.

Alteração 4

Proposta de regulamento – acto modificativo
Considerando 4-A (novo)

Texto da Comissão

Alteração

(4-A) 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.

Alteração 5

Proposta de regulamento – acto modificativo
Considerando 7-A (novo)

Texto da proposta da Comissão

Alteração

(7-A) 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 relativa à qualificação inicial e à formação contínua dos motoristas de determinados veículos rodoviários afectos ao transporte de mercadorias e de passageiros¹. Os Estados-Membros deverão apoiar na medida do possível, as empresas de autocarros na elaboração e execução de programas de formação adequados.

¹ JO L 226 de 10.9.2003, p. 4.

Alteração 6

Proposta de regulamento – acto modificativo
Considerando 8

Texto da Comissão

(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.

Alteração

(8) 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 exceção*, 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.

Alteração 7

Proposta de regulamento – acto modificativo
Considerando 8-A (novo)

Texto da Comissão

Alteração

(8-A) 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.

Alteração 8

Proposta de regulamento – acto modificativo
Considerando 8-B (novo)

Texto da proposta da Comissão

Alteração

(8-B) 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.

Alteração 9

Proposta de regulamento – acto modificativo
Considerando 8-C (novo)

Texto da Comissão

Alteração

(8-C) 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.

Alteração 10

Proposta de regulamento – acto modificativo
Considerando 8-D (novo)

Texto da Comissão

Alteração

(8-D) 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.

Alteração 81

Proposta de regulamento – acto modificativo
Artigo 2 – n.º 2
Regulamento 2006/2004

Texto da Comissão

Alteração

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.

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.

Alteração 13

Proposta de regulamento – acto modificativo Artigo 3 – ponto 4

Texto da proposta da Comissão	Alteração
(4) "Contrato de transporte", um contrato de transporte celebrado entre uma empresa de transporte em autocarro <i>ou o seu vendedor de bilhetes autorizado</i> e um passageiro, tendo em vista a prestação de um ou mais serviços de transporte;	(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, <i>independentemente de o bilhete ter sido adquirido junto de uma empresa de transporte, de um operador turístico ou de um vendedor de bilhetes;</i>

Alteração 14

Proposta de regulamento – acto modificativo Artigo 3 – ponto 6

Texto da proposta da Comissão	Alteração
6. "Vendedor de bilhetes", um <i>retalhista</i> de serviços de transporte em autocarro <i>que celebra contratos de transporte e vende bilhetes</i> em nome de uma empresa de transporte em autocarro ou <i>por conta própria;</i>	6. "Vendedor de bilhetes", um <i>intermediário que vende</i> serviços de transporte em autocarro, <i>incluindo os vendidos como parte de um pacote</i> , em nome de uma empresa de transporte em autocarro ou <i>de um operador turístico;</i>

Alteração 15

Proposta de regulamento – acto modificativo Artigo 3 – n.º 7

Texto da proposta da Comissão	Alteração
(7) "Operador turístico", <i>o</i> operador <i>ou a agência</i> , na acepção <i>dos n.ºs 2 e 3</i> do artigo 2.º da Directiva 90/314/CEE;	(7) "Operador turístico", <i>um</i> operador, na acepção <i>do n.º 2</i> do artigo 2.º da Directiva 90/314/CEE;

Alteração 16

Proposta de regulamento – acto modificativo
Artigo 3 – ponto 11

Texto da Comissão

(11) "Cancelamento", a não realização de um serviço *que havia sido* previamente programado e para o qual *foi* efectuada pelo menos uma reserva;

Alteração

(11) "Cancelamento", a não realização de um serviço **específico** previamente programado e para o qual *tenha sido* efectuada pelo menos uma reserva **efectiva**;

Alteração 17

Proposta de regulamento – acto modificativo
Artigo 3 – n.º 12-A (novo)

Texto da Comissão

Alteração

(12-A) "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.

Alteração 18

Proposta de regulamento – acto modificativo
Artigo 6 – n.º 1

Texto da Comissão

Alteração

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.

1. Nos termos do presente capítulo, as empresas de transporte em autocarro serão 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.

Alteração 19

Proposta de regulamento – acto modificativo
Artigo 6 – n.º 2

Texto da Comissão

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.

Alteração

2. A responsabilidade **delitual** das empresas de transporte em autocarro pelos danos sofridos não estará sujeita a qualquer limite financeiro mesmo que definido por lei, convenção ou contrato.

Alteração 82

Proposta de regulamento – acto modificativo
Artigo 6 – n.º 3

Texto da Comissão

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.

Alteração

3. Em caso de danos até 220 000 euros **por passageiro**, 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, **a não ser que o montante total do sinistro exceda o montante correspondente, em conformidade com a Directiva 84/5/CEE, 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.**

Alteração 21

Proposta de regulamento – acto modificativo
Artigo 6 – n.º 4 –alínea a)

Texto da Comissão

(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;

Alteração

(a) se o acidente se dever a circunstâncias alheias à prestação dos serviços de transporte em autocarro **ou** que **o transportador** não podia ter sido evitado, não obstante ter *efectuado* as diligências requeridas pelas circunstâncias de facto, **ou** a cujas consequências não podia ter obviado;

Alteração 22

Proposta de regulamento – acto modificativo Artigo 8 – n.º 1

Texto da Comissão

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.

Alteração

1. Em caso de morte **ou de qualquer** 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.**

Alteração 23

Proposta de regulamento – acto modificativo Artigo 8 – n.º 3

Texto da Comissão

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.

Alteração

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.**

Alteração 24

Proposta de regulamento – acto modificativo
Artigo 9 – n.º 3

Texto da Comissão

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.

Alteração

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

- a) se 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) se o extravio ou os danos forem da responsabilidade do passageiro ou tiverem sido causados por negligência deste.**

Alteração 25

Proposta de regulamento – acto modificativo
Artigo 11 – n.º 1 –alínea a)

Texto da proposta da Comissão

(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;

Alteração

Suprimido

Alteração 26

Proposta de regulamento – acto modificativo
Artigo 11 – n.º 1 –alínea b)

Texto da Comissão

(b) se as dimensões do veículo tornarem

Alteração

b) se a concepção do veículo tornar física

fisicamente impossível o embarque ou o transporte da pessoa com deficiência ou da pessoa com mobilidade reduzida.

ou factualmente impossível o embarque ou o transporte da pessoa com deficiência ou da pessoa com mobilidade.

Alteração 27

Proposta de regulamento – acto modificativo

Artigo 11 – n.º 1 –alínea b-A) (nova) e parágrafo 2

Texto da Comissão

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.

Alteração

b-A) se 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 b) ou b-A)* do n.º 1 efectuarão todas as diligências razoáveis para propor uma alternativa aceitável à pessoa em causa.

Alteração 73

Proposta de regulamento – acto modificativo

Artigo 11 – n.º 2

Texto da Comissão

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.

Alteração

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 *a optar entre o* reembolso do seu bilhete *e* serviços de transporte alternativos razoáveis para o local de destino, em horários similares.

Alteração 29

Proposta de regulamento – acto modificativo
Artigo 11 – n.º 3

Texto da Comissão

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.

Alteração

3. 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, ***quando:***

a) se verificarem 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, ao qual não é possível assegurar à pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida a assistência preconizada no Anexo 1.

Alteração 30

Proposta de regulamento – acto modificativo
Artigo 11 – n.º 4

Texto da proposta da Comissão

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-á por escrito no prazo de cinco dias úteis ***a contar da data de recusa da reserva.***

Alteração

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-á por escrito no prazo de cinco dias úteis ***a contar da data do pedido.***

Alteração 31

Proposta de regulamento – acto modificativo
Artigo 12 – n.º 1

Texto da Comissão

1. As empresas de transporte em autocarro,

Alteração

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.

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, estabelecerão 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 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, *bem como ao equipamento de apoio instalado*.

Alteração 32

Proposta de regulamento – acto modificativo

Artigo 12 – n.º 2

Texto da proposta da Comissão

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.

Alteração

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, *em formatos acessíveis*, 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.

Alteração 33

Proposta de regulamento – acto modificativo

Artigo 12 – n.º 3

Texto da Comissão

3. As empresas de transporte em autocarro disponibilizarão, a pedido, a regulamentação nacional, comunitária ou internacional que estabelece as normas de

Alteração

3. As empresas de transporte em autocarro disponibilizarão *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.

segurança em que se baseiam as regras em matéria de acesso não discriminatório. ***Esta regulamentação deve ser fornecida em formatos acessíveis.***

Alteração 34

Proposta de regulamento – acto modificativo Artigo 12 – n.º 5

Texto da Comissão

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.***

Alteração

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, ***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.

Alteração 35

Proposta de regulamento – acto modificativo Artigo 13 – n.º 1

Texto da Comissão

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.

Alteração

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, ***depois e, se possível, durante*** a viagem. ***A assistência será adaptada às necessidades individuais da pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida.***

Alteração 36

Proposta de regulamento – acto modificativo Artigo 14 – n.º 1

Texto da proposta da Comissão

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.

Alteração

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. ***A Comissão colocará à disposição uma lista dos terminais de autocarro na Internet.***

Alteração 37

Proposta de regulamento – acto modificativo Artigo 14 – n.º 2-A (novo)

Texto da Comissão

Alteração

2-A. Quando for solicitada a utilização de um cão de assistência 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 de assistência.

Alteração 38

Proposta de regulamento – acto modificativo Artigo 15

Texto da proposta da Comissão

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

Alteração

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,***

desembarque, desde que as pessoas em causa satisfaçam as condições estabelecidas no artigo 16.º.

desde que as pessoas em causa satisfaçam as condições estabelecidas no artigo 16.º.

Alteração 39

Proposta de regulamento – acto modificativo

Artigo 16 – n.º 1

Texto da Comissão

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.

Alteração

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 **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.***

Alteração 40

Proposta de regulamento – acto modificativo

Artigo 16 – n.º 2

Texto da Comissão

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.

Alteração

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. ***O passageiro receberá 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.

Alteração 41

Proposta de regulamento – acto modificativo Artigo 16 – n.º 4 – travessão 2

Texto da Comissão

– caso não tenha sido estipulada uma hora, com uma antecedência mínima de 30 minutos relativamente à hora de partida publicada.

Alteração

– caso não tenha sido estipulada uma hora, com uma antecedência mínima de 30 minutos relativamente à hora de partida publicada, ***salvo de outro modo proposto pelo prestador assistência ou de outro modo acordado entre o passageiro e o prestador de assistência.***

Alteração 42

Proposta de regulamento – acto modificativo Artigo 16 – n.º 6

Texto da Comissão

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.

Alteração

6. Os pontos ***designados a que se refere o*** n.º 5, serão claramente ***sinalizados, acessíveis e identificáveis por pessoas com deficiência e por pessoas com mobilidade reduzida,*** e fornecerão ***as*** informações ***necessárias*** sobre o terminal e a assistência oferecida, em formatos acessíveis.

Alteração 43

Proposta de regulamento – acto modificativo Artigo 17 – n.º 1

Texto da proposta da Comissão

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

Alteração

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.

relativamente à hora de partida publicada da viagem, transmitirão a informação pertinente **de modo que o** subcontratante **receba a notificação** com uma antecedência mínima de 36 horas relativamente à hora de partida publicada da viagem.

Alteração 44

Proposta de regulamento – acto modificativo Artigo 17 – n.º 2

Texto da proposta da Comissão

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.

Alteração

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, **de modo que o** subcontratante **receba a notificação** o mais rapidamente possível.

Alteração 45

Proposta de regulamento – acto modificativo Artigo 18 – frase introdutória

Texto da Comissão

As empresas de transporte em autocarro:

Alteração

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

Alteração 46

Proposta de regulamento – acto modificativo Artigo 19 – n.º 1 – parágrafo 2

Texto da Comissão

Se necessário, serão efectuadas todas as diligências para providenciar a rápida substituição do equipamento.

Alteração

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

Alteração 47

Proposta de regulamento – acto modificativo Artigo 19 – n.º 1-A (novo)

Texto da Comissão

Alteração

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

a) se 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) se o extravio ou os danos forem da responsabilidade do passageiro ou tiverem sido causados por negligência deste.

Alteração 48

Proposta de regulamento – acto modificativo Artigo 19 – n.º 2

Texto da Comissão

Alteração

2. Não há qualquer limite para o montante da indemnização a pagar a título do presente artigo.

2. O montante da indemnização a pagar a título do presente artigo ***será equivalente ao dano efectivamente sofrido.***

Alteração 49

Proposta de regulamento – acto modificativo Artigo 20 – proémio

Texto da Comissão

Alteração

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:

As empresas de transporte em autocarro serão responsáveis em caso de cancelamento, ***de sobrelotação*** e de atrasos na partida superiores a duas horas. ***As empresas de transporte em autocarro só serão responsáveis por cancelamentos e atrasos resultantes de circunstâncias que possam controlar. Não poderão ser responsabilizadas por atrasos devidos a congestionamento do tráfego ou a***

controles fronteiriços ou dos veículos. Em todas as situações em que as empresas forem responsáveis e, e no mínimo:

Alteração 50

Proposta de regulamento – acto modificativo Artigo 20 –alínea a)

Texto da proposta da Comissão

(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;

Alteração

(a) serão propostos aos passageiros serviços de transportes alternativos **sem custos adicionais e** 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;

Alteração 51

Proposta de regulamento – acto modificativo Artigo 20.º-alínea c) Regulamento

Texto da proposta da Comissão

(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.

Alteração

c) para além do reembolso referido na alínea b), os passageiros terão 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 será paga no prazo de um mês a contar da apresentação do respectivo pedido.

Alteração 52

Proposta de regulamento – acto modificativo Artigo 20 –alínea c-A) (nova)

Texto da Comissão

Alteração

c-A) caso decidam aceitar os serviços disponibilizados de transporte alternativo, os passageiros terão 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 será paga no prazo de um mês a contar da data de apresentação do respectivo pedido.

Alteração 53

Proposta de regulamento – acto modificativo Artigo 20 –alínea c-B) (nova)

Texto da Comissão

Alteração

c-B) serão oferecidas aos passageiros refeições e bebidas em proporção razoável ao tempo de espera, caso possam ser fornecidas em condições razoáveis;

Alteração 54

Proposta de regulamento – acto modificativo Artigo 20 –alínea c-D) (nova)

Texto da Comissão

Alteração

c-D) serão oferecidos 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;

Alteração 55

Proposta de regulamento – acto modificativo Artigo 20 –alínea c-E) (nova)

Texto da Comissão

Alteração

c-E) caso o autocarro deixe de estar operacional, será oferecido aos passageiros transporte a partir do local do veículo imobilizado para uma sala de espera e/ou um terminal adequados, a partir de onde seja possível prosseguir viagem.

Alteração 56

Proposta de regulamento – acto modificativo
Artigo 20 – n.º 1-A (novo)

Texto da Comissão

Alteração

1-A. 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, e*
- uma 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 será 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.*

Alteração 57

Proposta de regulamento – acto modificativo
Artigo 20 – n.º 1-B (novo)

Texto da Comissão

Alteração

1-B. 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;

Alteração 58

Proposta de regulamento – acto modificativo

Artigo 21 – n.º 1

Texto da Comissão

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.

Alteração

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. ***Estas informações devem ser igualmente disponibilizadas em formatos acessíveis a pessoas com deficiência e a pessoas com mobilidade reduzida.***

Alteração 59

Proposta de regulamento – acto modificativo

Artigo 22

Texto da Comissão

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.

Alteração

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.

Alteração 60

Proposta de regulamento – acto modificativo

Artigo 23

Texto da Comissão

As empresas de transporte em autocarro cooperarão tendo em vista a adopção de disposições a nível nacional ou

Alteração

Os transportadores cooperarão tendo em vista a adopção de disposições a nível nacional ou comunitário, com a

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.

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, ***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.***

Alteração 61

Proposta de regulamento – acto modificativo Artigo 24

Texto da Comissão

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.***

Alteração

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

Alteração 62

Proposta de regulamento – acto modificativo Artigo 25

Texto da Comissão

As empresas de transporte em autocarro e as entidades gestoras de terminais garantirão que sejam prestadas aos passageiros informações adequadas e

Alteração

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.

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.

Alteração 63

Proposta de regulamento – acto modificativo Artigo 26 – n.º 1

Texto da Comissão

1. As empresas de transporte em autocarro ***criarão*** um mecanismo para tratamento das reclamações relativas aos direitos e às obrigações estabelecidos pelo presente regulamento.

Alteração

1. As empresas de transporte em autocarro criarão 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.

Alteração 64

Proposta de regulamento – acto modificativo Artigo 26 – n.º 3-A (novo)

Texto da proposta da Comissão

Alteração

3-A. As empresas de transporte em autocarro apresentarão anualmente um relatório contendo o número e o assunto das reclamações recebidas, o número médio de dias requeridos para lhes dar resposta e as medidas correctivas tomadas.

Alteração 65

Proposta de regulamento – acto modificativo Artigo 27 – n.º 1

Texto da proposta da Comissão

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.

Alteração

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 no que se refere à sua organização, decisões de financiamento, estrutura jurídica e tomada de decisões.

Alteração 66

Proposta de regulamento – acto modificativo Artigo 27 – n.º 2-A (novo)

Texto da proposta da Comissão

Alteração

2-A. Estes organismos cooperarão 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.

Alteração 67

Proposta de regulamento – acto modificativo Artigo 28 – n.º 1 –alínea d)

Texto da Comissão

d) os dados agregados relativos às reclamações;

Alteração

d) os dados agregados relativos às reclamações, ***nomeadamente aos seus resultados e prazos de resolução;***

Alteração 68

Proposta de regulamento – acto modificativo
Artigo 30

Texto da Comissão

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.

Alteração

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, **que podem incluir o pagamento de uma indemnização à pessoa lesada**, devem ser eficazes, proporcionadas e dissuasivas. Os Estados-Membros notificarão essas disposições à Comissão e informá-la-ão sem demora de eventuais alterações.

Alteração 69

Proposta de regulamento – acto modificativo
Artigo 33 – n.º 2

Texto da proposta da Comissão

2. O presente regulamento produz efeitos a partir de [**um ano** após a sua entrada em vigor].

Alteração

2. O presente regulamento produz efeitos a partir de [**dois anos** após a sua entrada em vigor].

Alteração 70

Proposta de regulamento – acto modificativo
Anexo I – alínea b) – travessão 5

Texto da proposta da Comissão

– deslocar-se até às instalações sanitárias, se **necessário**;

Alteração

– deslocar-se até às instalações sanitárias, se **possível**;

Alteração 71

Proposta de regulamento – acto modificativo
Anexo I – alínea b) – travessão 6

Texto da proposta da Comissão

– transportar um cão de assistência credenciado a bordo do autocarro;

Alteração

– transportar, **na medida do possível**, um cão de assistência credenciado a bordo do autocarro;

Alteração 72

Proposta de regulamento – acto modificativo Anexo II –alínea b) – travessão 3

Texto da Comissão

– técnicas de acompanhamento de passageiros com deficiências visuais e de tratamento e transporte de *animais* de assistência credenciados;

Alteração

– técnicas de acompanhamento de passageiros com deficiências visuais e de tratamento e transporte de *cães* de assistência credenciados, ***tendo em conta que os cães de assistência são treinados para obedecer exclusivamente às ordens do dono e não devem ser tratados pelo pessoal de serviço;***