



COMISSÃO DAS COMUNIDADES EUROPEIAS

Bruxelas, 3.3.2004  
COM(2004) 143 final

2004/0049 (COD)

Proposta de

**REGULAMENTO DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO**

**relativo aos direitos e obrigações dos passageiros dos serviços ferroviários internacionais**

(apresentada pela Comissão)

## EXPOSIÇÃO DE MOTIVOS

A presente proposta prevê um conjunto de regras destinadas a reforçar e a melhorar os direitos e obrigações dos passageiros no sector do transporte ferroviário internacional. A proposta surge na sequência do Livro Branco “A política europeia de transportes no horizonte 2010: a hora das opções”<sup>1</sup>, no qual a Comissão defendia claramente ser necessário colocar de novo os utentes dos sistemas de transporte, independentemente do modo utilizado, no centro da política de transportes. A necessidade de acção comunitária nesta matéria foi posteriormente demonstrada pela Comissão na sua comunicação – “Rumo a um espaço ferroviário europeu integrado”<sup>2</sup>, na qual identificava, com base num estudo<sup>3</sup> por si encomendado destinado a avaliar o mercado real e potencial dos serviços ferroviários internacionais de passageiros, várias deficiências nos níveis de serviço nesse sector dos transportes.

A necessidade de melhor proteger os passageiros no sector do transporte ferroviário internacional está igualmente patente nas queixas apresentadas à Comissão por cidadãos europeus relativas à deficiente qualidade do serviço oferecido pelas empresas de transporte ferroviário a nível do transporte internacional de passageiros. Essas deficiências abrangem diferentes domínios, como as informações sobre horários, as tarifas, os atrasos e interrupções de serviços, o asseio dos comboios ou o acesso às carruagens ou plataformas para as pessoas com mobilidade reduzida (PMR).

A presente proposta tenta igualmente responder de um modo genérico às preocupações com a qualidade e a quantidade de serviços ferroviários internacionais veiculadas pelas perguntas escritas e orais de membros do Parlamento Europeu<sup>4</sup>.

A Estratégia da Política dos Consumidores para 2002-2006<sup>5</sup> reconheceu a necessidade de proteger melhor os consumidores no sector do transporte ferroviário internacional de passageiros, atendendo a que, nomeadamente, o transporte internacional de passageiros é muitas vezes excluído do âmbito da legislação comunitária no domínio da protecção dos consumidores.

A Convenção relativa aos Transportes Internacionais Ferroviários (COTIF), de 9 de Maio de 1980, neste momento em vigor, inclui regras uniformes relativas ao contrato de transporte internacional ferroviário de passageiros e bagagens, que constituem o apêndice CIV. Estas disposições foram acordadas pelos Estados que são membros da Organização Intergovernamental para os Transportes Internacionais Ferroviários (OTIF). Neste momento,

---

<sup>1</sup> COM(2001) 370, 12/9/2001. Texto integral: [http://europa.eu.int/comm/energy\\_transport/en/lb\\_en.html](http://europa.eu.int/comm/energy_transport/en/lb_en.html).

<sup>2</sup> Comunicação da Comissão ao Conselho e ao Parlamento Europeu, COM(2002)18 final, 23/1/2002. Texto integral: [http://europa.eu.int/comm/transport/rail/newpack/np\\_en.htm](http://europa.eu.int/comm/transport/rail/newpack/np_en.htm). O texto deste documento de consulta, bem como as ligações às disposições jurídicas comunitárias nele mencionadas, encontram-se no sítio Internet da Unidade “Transportes Ferroviários e Interoperabilidade”: [http://europa.eu.int/comm/transport/rail/index/index\\_en.html](http://europa.eu.int/comm/transport/rail/index/index_en.html).

<sup>3</sup> “Developing EU (International) Rail Passenger Transport: Assessment of the actual and potential market for international rail passenger services”, por OGM, Bruxelas, Fevereiro de 2002. Este relatório fornece uma panorâmica geral dos problemas enfrentados pelos passageiros dos comboios que efectuam serviços internacionais. Texto integral: <http://europa.eu.int/comm/transport/rail/library/ogm-report.pdf>.

<sup>4</sup> A lista completa dessas perguntas e as respostas da Comissão não se inserem no âmbito do presente documento de consulta. No entanto, sugerimos a consulta do JO C 172E de 18 de Julho de 2002, p. 80, onde se encontra um exemplo de uma pergunta desse tipo: <http://europa.eu.int/eur-lex/en/oj/2002/ce17220020718en.html>.

<sup>5</sup> COM(2002)208 final de 7.05.2002, ver: [http://europa.eu.int/comm/consumers/policy/intro/intro\\_en.html](http://europa.eu.int/comm/consumers/policy/intro/intro_en.html)

41 Estados são membros da OTIF. Todos os Estados-Membros da União Europeia e os países em vias de adesão que dispõem de caminhos-de-ferro participam na OTIF, sendo a única excepção a Estónia. A OTIF desenvolveu um regime jurídico uniforme aplicável ao transporte de passageiros, bagagens e mercadorias no tráfego ferroviário internacional. A COTIF foi alterada pelo Protocolo de Vilnius de 3 de Junho de 1999. Foi proposto um acordo sobre a adesão da Comunidade Europeia à COTIF<sup>6</sup>. A adesão da Comunidade será possível depois da entrada em vigor do Protocolo de Vilnius. O Protocolo entrará em vigor depois de ratificado por, pelo menos, dois terços dos signatários da Convenção, presumivelmente em 2005.

A obrigação de transportar foi abolida na nova COTIF. Pode considerar-se que o simples contrato consigna os direitos do passageiro. Em certa medida, será preciso, para isso, a cooperação voluntária entre as empresas ferroviárias. Quando se examinaram os direitos decorrentes da COTIF, estudou-se a versão revista. A presente proposta de regulamento prevê, em grande parte, direitos dos passageiros não constantes da COTIF. É o caso das informações a fornecer aos passageiros, da disponibilidade de bilhetes, da indemnização por danos indirectos, dos direitos das pessoas com mobilidade reduzida, das medidas de segurança e do tratamento das queixas. Na questão da responsabilidade em caso de morte ou lesão de um passageiro, a proposta vai mais longe do que a COTIF, no intuito de harmonizar o transporte ferroviário com o sector da aviação. A proposta também vai mais longe no que respeita à responsabilidade e às indemnizações em caso de atrasos e de anulação de serviços. Atendendo a que, nesta matéria, as CIV prevêem o alojamento e a inclusão na indemnização das despesas de notificação de pessoas, o regulamento confere igualmente aos passageiros o direito a essa indemnização. A proposta estabelece a obrigação de as empresas de transporte ferroviário cooperarem para garantir a oferta de bilhetes integrados e de informações sobre os serviços.

Entendeu-se que um regulamento seria a melhor forma de conseguir que os direitos dos passageiros dos transportes ferroviários internacionais sejam passíveis de execução e equivalentes.

A melhoria do quadro de direitos dos passageiros é essencial para promover o transporte ferroviário e contribuir assim para a realização de um dos principais objectivos da política comum de transportes: consolidação da quota modal do transporte ferroviário (6,2%<sup>7</sup>) aos níveis de 1998 em 2010 e, se possível, reforço dessa quota. Este objectivo implica que o transporte ferroviário de passageiros tem de aumentar consideravelmente em termos absolutos: de 287 000 milhões de passageiros-quilómetro (pkm) em 1998 para 327 000 milhões de pkm, número para que as previsões apontam, e mesmo 400 000 milhões de pkm num cenário optimista. Este último número representa um aumento de quase 40% no transporte ferroviário de passageiros, embora a sua quota modal apenas represente uns modestos 6,7%. O estudo atrás mencionado estima que o transporte ferroviário internacional representa cerca de 10% a 15% do volume de negócios das empresas de transporte ferroviário. Este estudo menciona igualmente o enorme potencial do transporte ferroviário internacional de passageiros, atendendo a que se prevê que o número de viagens para o estrangeiro aumente substancialmente em resultado da alteração da estrutura demográfica da população europeia: as pessoas mais idosas tenderão a privilegiar o comboio, um meio de transporte mais confortável e mais conveniente do que o automóvel, o autocarro ou o avião.

---

<sup>6</sup> COM(2003) 696 final de 17.11.2003

<sup>7</sup> EU Energy and Transport in figures, edição de 2003, quadro 3.5.2, ver [http://europa.eu.int/comm/energy\\_transport/etif/lists/transport.html#top](http://europa.eu.int/comm/energy_transport/etif/lists/transport.html#top)

## Consulta

Em Outubro de 2002, os serviços da Comissão publicaram um documento de consulta<sup>8</sup>, que apresentava uma panorâmica dos principais problemas e questões a abordar a nível comunitário. As questões identificadas nesse documento prendiam-se com as disposições e condições gerais de transporte relativamente às viagens ferroviárias internacionais; os direitos dos passageiros antes, durante e após a viagem, bem como as suas obrigações quando utilizam um serviço internacional. Este documento foi discutido durante uma audição<sup>9</sup> organizada em Novembro de 2002, na qual estiveram presentes os principais interessados, a saber: empresas de transporte ferroviário, gestores de infra-estruturas, organizações de passageiros e de consumidores e representantes dos Estados-Membros. Os interessados responderam às questões avançadas no documento de consulta e as suas respostas foram tidas em conta na elaboração da presente proposta.

As organizações de consumidores, os representantes das organizações europeias de passageiros e a maioria dos Estados-Membros mostraram-se favoráveis a uma abordagem regulamentar a nível comunitário, enquanto as empresas de transporte ferroviário e, em menor medida, os gestores de infra-estruturas rejeitaram esta abordagem jurídica. As empresas de transporte ferroviário, representadas pela *Community of European Railways* (CER), referiram as actividades levadas a cabo para elaborar uma Carta do Passageiro destinada a reforçar os direitos dos passageiros numa base voluntária.

A Comissão saudou os esforços empreendidos pela CER para melhorar substancialmente a qualidade dos serviços ferroviários, nacionais como internacionais, e reconhece inteiramente que o eventual âmbito da Carta do Passageiro é mais vasto do que uma abordagem comunitária, que se restringirá ao transporte internacional de passageiros. No entanto, as questões focadas no documento de consulta, como a responsabilidade da empresa de transporte ferroviário, a indemnização em caso de atraso e de anulação de serviços ou o acesso a sistemas informatizados de reserva, terão de ser tratadas por via regulamentar e não através do estabelecimento de acordos voluntários entre as empresas de transporte ferroviário, de modo a garantir aos passageiros direitos aplicáveis por lei.

Efectuou-se um estudo cujo tema principal era a indemnização em caso de atraso<sup>10</sup>. O estudo, apresentado aos interessados em Junho de 2003, mostrou claramente que a introdução de regimes de indemnização provocaria apenas uma ligeira subida dos custos para as empresas de transporte ferroviário: segundo uma estimativa por alto, esse aumento representará menos de 1% do volume de negócios das ditas empresas no que respeita ao transporte internacional. Os benefícios da introdução de regimes de indemnização são difíceis de quantificar, devido à falta persistente de dados fiáveis e aos problemas associados à quantificação dos efeitos de uma melhoria da qualidade. Os custos associados aos atrasos e anulações serão provavelmente iguais ou mesmo superiores aos custos da introdução de regimes de indemnização, uma vez que devem ser também tidos em conta os custos da contratação de mais pessoal, das horas

---

<sup>8</sup> Consultation Document on International Rail Passengers' Rights and Obligations, ver: [http://europa.eu.int/comm/transport/rail/passenger/initiative\\_en.htm](http://europa.eu.int/comm/transport/rail/passenger/initiative_en.htm). No mesmo endereço encontram-se igualmente as reacções e respostas ao documento.

<sup>9</sup> Relatório da consulta de 15 de Novembro de 2002, disponível em inglês, francês e alemão, ver: [http://europa.eu.int/comm/transport/rail/passenger/initiative\\_en.htm](http://europa.eu.int/comm/transport/rail/passenger/initiative_en.htm). Em Outubro de 2001, foi organizada uma primeira consulta exploratória. O relatório dessa consulta encontra-se disponível na mesma página Internet.

<sup>10</sup> Relatório Landwell; « Etude sur les systemes de penalites dans le domaine ferroviaire », 14 de Fevereiro de 2003

extraordinárias e do material circulante. A introdução de um regime de indemnização deverá constituir, por conseguinte, mais um incentivo a que as empresas de transporte ferroviário melhorem os seus padrões de qualidade.

#### Base jurídica

A base jurídica da proposta está definida explicitamente no artigo 71.º do Tratado CE, pelo que se aplica o procedimento de co-decisão.

#### Objectivos e âmbito

A presente proposta visa estabelecer direitos e obrigações para os passageiros dos serviços ferroviários internacionais, de modo a melhorar a eficácia e a atractividade do transporte ferroviário internacional de passageiros. A proposta estabelece disposições sobre exigências mínimas no que respeita às informações a fornecer aos passageiros antes, durante e após a viagem; as condições contratuais; a responsabilidade das empresas de transporte ferroviário em caso de acidente, atraso ou anulação de serviços; as condições de assistência às pessoas com mobilidade reduzida e, por último, as condições de cooperação entre as empresas de transporte ferroviário com vista a atingir os objectivos do regulamento.

Além disso, a proposta define as obrigações dos passageiros, como a obrigação de aquisição de bilhete e a obrigação de evitar comportamentos susceptíveis de perturbar o pessoal de bordo ou os outros passageiros.

#### Disposições específicas

### **Capítulo 1 – Disposições gerais**

#### Artigo 1.º

Definição do objecto e âmbito do regulamento.

#### Artigo 2.º

Definições.

### **Capítulo 2 – Informações e bilhetes**

#### Artigo 3.º

Este artigo estabelece o direito dos passageiros a serem informados. Nos termos do anexo, as informações dividem-se em informações antes da viagem, durante a viagem e após a viagem. O artigo aborda o teor das informações a prestar e a forma em que devem ser apresentadas.

#### Artigo 4.º

O nº 1 deste artigo versa sobre o contrato de transporte e o seu valor de prova. O nº 2 contempla a emissão de bilhetes e as informações que devem conter. O nº 3 estabelece o direito dos passageiros de transferirem um bilhete emitido em seu nome. O nº 4 acautela a evolução a nível da bilhética, nomeadamente a emissão de bilhetes electrónicos.

### Artigo 5.º

Este artigo corresponde ao artigo 3.º do Regulamento (CE) nº 2299/89 relativo a um código de conduta para os sistemas informatizados de reserva. É extremamente importante assegurar o acesso a estes sistemas, para garantir a não-discriminação e preservar os interesses dos clientes.

### Artigo 6.º

Este artigo estabelece o direito dos passageiros de comprarem bilhetes únicos integrados para uma viagem internacional. Este direito apenas será garantido se as empresas de transporte ferroviário forem obrigadas a cooperar. A cooperação é um meio de as empresas de transporte ferroviário simplificarem o transporte ferroviário internacional. O nº 3 versa sobre os canais de distribuição de bilhetes de comboio internacionais. O artigo estabelece ainda as condições em que os passageiros podem adquirir bilhetes no comboio.

## **Capítulo 3 – Responsabilidade da empresa ferroviária**

### Artigo 7.º

Este artigo aborda a questão da responsabilidade em caso de morte ou lesão de um passageiro. A empresa ferroviária é responsável, se o acidente ocorrer enquanto o passageiro se encontra a bordo ou durante o embarque ou desembarque. A empresa é, nesta matéria, também responsável pelo gestor da infra-estrutura.

O nº 2 estabelece a obrigação de dispor de um seguro de um certo montante. No sector aeronáutico encontram-se regras semelhantes (*vide* nº2 do artigo 3.º do Regulamento 889/2002)<sup>11</sup>.

### Artigo 8.º

Este artigo trata da responsabilidade no que respeita à bagagem de mão, tanto nos casos em que o passageiro sofre lesões como nos casos em que as não sofre. No primeiro caso, a empresa ferroviária é responsável, no segundo, apenas o é se estiver em falta.

### Artigo 9.º

Este artigo trata da responsabilidade pela bagagem. A empresa ferroviária é responsável se a avaria tiver ocorrido quando a bagagem se encontrava sob a sua responsabilidade.

### Artigo 10.º

Este artigo introduz o direito a indemnização do passageiro em caso de atraso. A empresa ferroviária é responsável pelos atrasos, incluindo atrasos que impliquem a perda de uma correspondência, ou pelas anulações, excepto se estes se deverem a circunstâncias excepcionais.

---

<sup>11</sup> Regulamento (CE) nº 889/2002 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 13 de Maio de 2002, que altera o Regulamento (CE) nº 2027/97 relativo à responsabilidade das transportadoras aéreas.

### Artigo 11.º

Este artigo atribui ao passageiro o direito a ser indemnizado pelos danos indirectos causados por um atraso, uma perda de correspondência ou a anulação do serviço.

## **Capítulo 4 - Danos e indemnizações**

### Artigo 12.º

Este artigo harmoniza o sector ferroviário com o aeronáutico ao introduzir uma responsabilidade objectiva, sem limites financeiros, em caso de morte ou lesão de um passageiro.

Até ao montante de 220 000 euros, que correspondem aproximadamente a 175 000 direitos de saque especiais (DSE), a empresa ferroviária não poderá contestar o pedido de indemnização, excepto se tiver sido o próprio passageiro o responsável. No caso de montantes superiores, a empresa pode contestar o pedido, mas terá de provar não estar em falta. Nas CIV, a responsabilidade em caso de morte ou lesão de um passageiro também é objectiva, ou seja, mesmo que não exista culpa, mas pode ser contestada em certas circunstâncias. A responsabilidade agora introduzida é, por conseguinte, mais objectiva. Os DSE são uma reserva internacional criada pelo FMI em 1969. Os DSE constituem um cabaz de moedas, neste momento composto pelo Euro, o yen japonês, a libra esterlina e o dólar americano. Utilizam-se nos domínios aeronáutico e marítimo, e na COTIF. No interesse dos passageiros, considerou-se mais adequado utilizar o Euro como moeda no presente regulamento. No entanto, a base dos montantes mencionados é em DSE, o que explica a eventual estranheza dos números.

O nº 3 cria um direito para os descendentes.

### Artigo 13.º

Este artigo confere ao passageiro o direito a pagamentos adiantados para fazer face às necessidades imediatas depois de um acidente. Esta disposição corresponde às disposições vigentes no sector da aviação.

### Artigo 14.º

Este artigo estabelece o montante devido em caso de avaria ou destruição da bagagem. O montante para a bagagem de mão é equivalente ao das CIV (artigo 34.º), ao passo que o montante para a restante bagagem é equivalente ao do sector da aviação. (nº 2 do art. 22.º da Decisão 2001/539 do Conselho<sup>12</sup>).

### Artigo 15.º

Este artigo estabelece o direito a indemnização em caso de atraso. Os montantes figuram no anexo, sendo diferenciados em função do serviço e da sua duração. O artigo estabelece ainda o prazo e as modalidades de pagamento da indemnização. Para montantes não superiores a quatro euros não há lugar a indemnização.

---

<sup>12</sup> Decisão do Conselho, de 5 de Abril de 2001, relativa à celebração pela Comunidade Europeia da Convenção para a unificação de certas regras relativas ao Transporte Aéreo Internacional (Convenção de Montreal).

#### Artigo 16.º

Este artigo estabelece o direito do passageiro a ser reembolsado ou reencaminhado, caso tenha perdido a correspondência por motivo de atraso ou em caso de anulação do serviço. O mesmo está a ser proposto no sector da aviação para a recusa de embarque, a anulação de voos ou os atrasos consideráveis.

#### Artigo 17.º

Este artigo confere ao passageiro o direito a assistência em caso de atraso, perda de correspondência ou anulação de um serviço. A assistência inclui refeições, alojamento, transporte e notificação de pessoas. Segundo o disposto neste artigo, uma empresa ferroviária, se para isso solicitada, certificará no bilhete que o serviço sofreu um atraso ou foi anulado. Assim se facilita ao passageiro o exercício dos seus direitos.

#### Artigo 18.º

Este artigo clarifica que as disposições relativas à responsabilidade são aplicáveis mesmo que parte do trajecto seja efectuado em *ferry*, ou seja, se as carruagens do comboio forem transportadas em *ferry*, a menos que o regime legal aplicado no *ferry* seja mais favorável para o passageiro.

O regulamento aplicar-se-á se o transporte ferroviário for temporariamente suspenso e os passageiros transportados por outro modo de transporte.

#### Artigo 19.º

Este artigo pretende clarificar que, no caso de viagens internacionais efectuadas por várias empresas ferroviárias sucessivas, o passageiro terá o direito de escolher a empresa à qual apresentará o seu pedido de indemnização e que as empresas ferroviárias serão responsáveis de acordo com o princípio “um por todos e todos por um” (responsabilidade solidária).

#### Artigo 20.º

Este artigo tem por objectivo salvaguardar os direitos do passageiro nos casos em que a empresa ferroviária com a qual o passageiro estabeleceu um contrato confia a realização do transporte a outra empresa ferroviária.

#### Artigo 21.º

Este artigo define as pessoas pelas quais a empresa ferroviária é responsável. Para além de ser responsável pelo seu pessoal e pelas outras pessoas a cujos serviços recorre, a empresa ferroviária é também responsável pelo pessoal ao serviço do gestor da infra-estrutura.

#### Artigo 22.º

Este artigo determina que qualquer acção contra a empresa ferroviária baseada no regulamento apenas poderá ser intentada nas condições e nos prazos previstos no regulamento. O mesmo se aplica às acções intentadas contra uma pessoa pela qual a empresa ferroviária seja responsável.

### Artigo 23.º

O artigo trata dos prazos de prescrição das acções. O nº 1 deste artigo corresponde ao artigo 60.º das CIV, ao passo que o nº 2 corresponde às disposições aplicáveis ao sector da aviação, alargando o prazo para mais um ano em relação ao previsto nas CIV.

### Artigo 24.º

O artigo estabelece o direito de regresso.

### Artigo 25.º

O nº 1 deste artigo garante ao passageiro que não pode haver derrogações às obrigações previstas no regulamento. O nº 2 clarifica que as regras estabelecidas são regras mínimas e que podem ser oferecidas condições mais favoráveis.

### Artigo 26.º

Este artigo estabelece a excepção às disposições relativas à responsabilidade. A empresa ferroviária não será responsável se provar que os danos foram causados pelo próprio passageiro. O mesmo se aplica em caso de morte ou lesão de um passageiro.

### Artigo 27.º

Este artigo confere às pessoas com mobilidade reduzida o direito a obterem um bilhete e uma reserva para uma viagem internacional.

### Artigo 28.º

Este artigo confere às pessoas com mobilidade reduzida o direito a assistência, na condição de notificarem antecipadamente a empresa ferroviária das suas necessidades. A assistência inclui o embarque, a transferência para um serviço de correspondência e o desembarque. O artigo introduz o conceito de gestor de estação, que é a pessoa responsável pela prestação de assistência às pessoas com mobilidade reduzida na estação de caminho-de-ferro.

### Artigo 29.º

Este artigo designa a pessoa responsável pela prestação de assistência. Prevê igualmente regras sobre tarifas.

### Artigo 30.º

Este artigo confere à pessoa com mobilidade reduzida o direito a solicitar à empresa ferroviária ou ao operador turístico prestação de assistência a bordo ou no embarque ou desembarque, desde que notifique as suas necessidades com antecedência.

### Artigo 31.º

Este artigo trata da recepção das notificações e da comunicação entre a empresa ferroviária ou o operador turístico e o organismo gestor da estação.

## **Capítulo 7.º - Qualidade do serviço**

### Artigo 32.º

Este artigo trata da segurança nas estações e a bordo. Para garantir a segurança dos passageiros, as empresas ferroviárias terão de cooperar.

### Artigo 33.º

Este artigo visa garantir um determinado nível de qualidade do serviço. As normas de qualidade para os serviços internacionais, que devem ser tornadas públicas, serão definidas e a sua eficácia controlada pela empresa ferroviária que oferece o serviço.

### Artigo 34.º

Este artigo estabelece um mecanismo de tratamento das queixas dos passageiros. O artigo determina os organismos aos quais podem ser apresentadas as queixas, as línguas que podem ser utilizadas, quem deve responder e qual o prazo para a comunicação da resposta. O artigo determina ainda que as empresas ferroviárias devem publicar o número de queixas recebidas.

### Artigo 35.º

Este artigo determina a entidade junto da qual se devem apresentar os pedidos de indemnização que envolvam responsabilidade.

### Artigo 36.º

Este artigo define as obrigações dos passageiros: estarem munidos de um bilhete válido e terem um comportamento correcto.

## **Capítulo 8 – Informação e execução do regulamento**

### Artigo 37.º

Este artigo determina que a empresa ferroviária deve informar o público dos serviços que serão suprimidos.

### Artigo 38.º

Este artigo determina que os Estados-Membros são obrigados a designar um organismo responsável pela execução do regulamento.

### Artigo 39.º

Este artigo determina que os organismos designados deverão cooperar e trocar informações.

## **Capítulo 9 – Disposições finais**

### Artigo 40.º

Este artigo determina as sanções a aplicar em caso de incumprimento das disposições do regulamento.

Artigo 41.º

Este artigo refere-se à alteração dos anexos.

Artigo 42.º

Este artigo prevê a alteração dos montantes indicados em certas disposições do regulamento.

Artigo 43.º

Este artigo determina os procedimentos de comitologia.

Artigo 44.º

Nos termos deste artigo, a Comissão apresentará um relatório ao Parlamento Europeu e ao Conselho sobre a aplicação e os resultados do presente regulamento três anos após a sua entrada em vigor.

Artigo 45.º

O artigo estabelece a data de entrada em vigor do regulamento.

Proposta de

**REGULAMENTO DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO**

**relativo aos direitos e obrigações dos passageiros dos serviços ferroviários internacionais**

O PARLAMENTO EUROPEU E O CONSELHO DA UNIÃO EUROPEIA,

Tendo em conta o Tratado que institui a Comunidade Europeia, nomeadamente o nº 1 do seu artigo 71.º,

Tendo em conta a proposta da Comissão<sup>13</sup>,

Tendo em conta o parecer do Comité Económico e Social Europeu<sup>14</sup>,

Tendo em conta o parecer do Comité das Regiões<sup>15</sup>,

Deliberando em conformidade com o procedimento previsto no artigo 251.º do Tratado<sup>16</sup>,

Considerando o seguinte:

(1) No âmbito da política comum de transportes, é importante garantir a qualidade dos serviços ferroviários e os direitos dos utilizadores dos serviços ferroviários internacionais de passageiros, bem como melhorar a qualidade e a eficácia destes serviços, de modo a contribuir para o aumento da quota do modo ferroviário em relação aos outros modos de transporte.

(2) A Estratégia da Política dos Consumidores 2002-2006<sup>17</sup> visa atingir um elevado nível de protecção dos consumidores no domínio dos transportes e aplicar o conceito de defesa do consumidor neste domínio como previsto no nº 2 do artigo 153.º do Tratado.

(3) Os direitos dos utilizadores dos serviços ferroviários incluem a obtenção de informações sobre o serviço antes, durante e após a viagem.

(4) Sendo o passageiro a parte mais fraca no contrato de transporte, os seus direitos têm de ser salvaguardados.

(5) Os sistemas informatizados de venda de bilhetes de comboio podem, se usados correctamente, prestar um serviço importante e útil aos passageiros. Por conseguinte, é necessário facilitar o acesso a esses sistemas numa base não-discriminatória.

---

<sup>13</sup> JO C , , p. .

<sup>14</sup> JO C , , p. .

<sup>15</sup> JO C , , p. .

<sup>16</sup> JO C , , p. .

<sup>17</sup> COM(2002)208 final, JO C 137 de 8.6.2002, p. 2

(6) As empresas ferroviárias deverão cooperar com vista a facilitar as transferências de uma rede para outra e de um operador para outro e, através dessa cooperação, garantir a oferta de bilhetes integrados aos passageiros.

(7) Para garantir que os passageiros dos serviços ferroviários internacionais beneficiem das regras estabelecidas pelo presente regulamento, as empresas ferroviárias que oferecem serviços de passageiros deverão cooperar. Essa cooperação deverá ser aberta sem discriminações a qualquer empresa ferroviária que ofereça um serviço de passageiros.

(8) Os serviços internacionais ferroviários de passageiros deverão beneficiar todos os cidadãos. Consequentemente, as pessoas com mobilidade reduzida devido a deficiência, idade ou qualquer outro factor, deverão dispor de oportunidades iguais de acesso ao transporte ferroviário.

(9) No contexto de uma rede de transportes ferroviários segura e moderna, convém estabelecer um sistema de responsabilidade ilimitada em caso de morte ou lesão de passageiros.

(10) A introdução de limites de responsabilidade em caso de extravio ou avaria da bagagem e em caso de danos ocasionados por atraso, perda de ligação ou anulação do serviço deverá tornar a situação mais clara e fornecer incentivos ao mercado do transporte ferroviário internacional de passageiros, em benefício destes.

(11) É conveniente libertar as vítimas de acidentes e as pessoas que deles dependem de preocupações financeiras no período imediatamente a seguir ao acidente.

(12) É importante que as regras estabelecidas pelo presente regulamento se apliquem mesmo nos casos em que a viagem de comboio inclui a utilização de outros modos de transporte, nomeadamente o transporte marítimo ou a navegação interior, ou em que alterações temporárias obrigam à utilização de outros modos. Esta prevalência da responsabilidade do operador ferroviário é conforme com as convenções internacionais, nomeadamente com o n.º 3 do artigo 1.º das Regras Uniformes relativas ao Contrato de Transporte Internacional Ferroviário de Passageiros e Bagagens (CIV – Apêndice A à Convenção), com o Protocolo de Vilnius de 1999 e com o n.º 2 do artigo 2.º da Convenção de Atenas de 2002 relativa ao Transporte de Passageiros e Bagagem por Mar.

(13) No caso de a viagem ser assegurada por sucessivas empresas ferroviárias, o passageiro deverá poder demandar qualquer das empresas que tenha participado no transporte.

(14) Interessa ao mercado do transporte ferroviário de passageiros a manutenção de um elevado nível de segurança nas estações e a bordo dos comboios.

(15) No interesse dos outros passageiros e da empresa ferroviária, o passageiro terá de respeitar certas regras de comportamento.

(16) Os efeitos do presente regulamento deverão ser examinados, nomeadamente à luz da inflação e da evolução do nível de concorrência nos mercados relevantes do transporte ferroviário de passageiros.

(17) O presente regulamento não deverá prejudicar a Directiva 95/46/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de Outubro de 1995, relativa à protecção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados<sup>18</sup>.

(18) Os Estados-Membros deverão prever as sanções a aplicar nos casos de infracção às disposições do presente regulamento.

(19) Uma vez que os objectivos da acção proposta, ou seja, o desenvolvimento dos caminhos-de-ferro comunitários e a introdução de direitos para os passageiros dos serviços ferroviários internacionais, não podem ser satisfatoriamente atingidos pelos Estados-Membros individualmente, dada a dimensão internacional significativa e a necessidade de coordenação internacional nas viagens internacionais de passageiros, podendo, por conseguinte, ser mais eficazmente atingidos a nível comunitário, a Comunidade pode adoptar medidas, de acordo com o princípio da subsidiariedade enunciado no artigo 5.º do Tratado. De acordo com o princípio da proporcionalidade, enunciado no mesmo artigo, o presente regulamento não excede o necessário para atingir esses objectivos.

(20) As medidas necessárias para a implementação do presente regulamento deverão ser adoptadas de acordo com a Decisão 1999/468/CE do Conselho, de 28 de Junho de 1999, que fixa as regras de exercício das competências de execução atribuídas à Comissão<sup>19</sup>,

ADOPTARAM O PRESENTE REGULAMENTO:

## CAPÍTULO 1 DISPOSIÇÕES GERAIS

### *Artigo 1.º*

#### *Objecto e âmbito*

1. O presente regulamento estabelece os direitos e obrigações dos passageiros dos serviços ferroviários internacionais.

2. O presente regulamento aplica-se às viagens internacionais efectuadas na Comunidade, quando o serviço internacional é explorado por uma empresa ferroviária titular de uma licença nos termos da Directiva 95/18/CE do Conselho<sup>20</sup>.

Se a Comunidade tiver concluído um acordo de transporte ferroviário com um país terceiro, o presente regulamento também se aplica às viagens internacionais com destino ou origem nesse país ou que impliquem a sua travessia.

3. O presente regulamento aplica-se aos sistemas informatizados de informação e reserva (CRSTs) para os transportes ferroviários, quando disponíveis e/ou utilizados na Comunidade para o fornecimento de informações sobre viagens ferroviárias internacionais, a distribuição e venda de bilhetes e/ou a reserva de lugares para essas viagens.

---

<sup>18</sup> JO L 281 de 23.11.1995, p.31

<sup>19</sup> JO L 184 de 17.7.1999, p.23

<sup>20</sup> JO L 143 de 27.6.1995. p.70

## *Artigo 2.º*

### *Definições*

Para efeitos do presente regulamento, entende-se por:

- 1) “empresa ferroviária”, qualquer empresa pública ou privada detentora de licença nos termos da legislação comunitária aplicável e cuja actividade principal consista na prestação de serviços de transporte ferroviário de passageiros, devendo a empresa fornecer a tracção;
- 2) “gestor da infra-estrutura”, qualquer organismo ou empresa responsável, em particular, pela instalação e manutenção da infra-estrutura ferroviária, ou parte dela, conforme definido no artigo 3.º da Directiva 91/440/CEE, o que poderá igualmente incluir a gestão dos sistemas de controlo e segurança da infra-estrutura. As funções do gestor da infra-estrutura numa rede ou em parte de uma rede podem ser atribuídas a diferentes organismos ou empresas;
- 3) “organismo de repartição”, a organização responsável pela repartição da capacidade da infra-estrutura ferroviária;
- 4) “organismo de tarifação”, a organização responsável pela aplicação de tarifas à utilização da capacidade da infra-estrutura ferroviária;
- 5) “operador turístico”, um organizador ou retalhista distinto de uma empresa ferroviária na acepção dos n.ºs 2 e 3 do artigo 2.º da Directiva 90/314/CEE do Conselho<sup>21</sup>, de 13 de Junho de 1990, relativa às viagens organizadas, férias organizadas e circuitos organizados;
- 6) “estação ferroviária principal”, uma estação ferroviária servida por serviços internacionais e/ou serviços nacionais interurbanos com trajectos superiores a 100 quilómetros;
- 7) “gestor de estações”, a entidade organizacional à qual um Estado-Membro tenha atribuído a responsabilidade pela gestão e/ou manutenção das estações ferroviárias;
- 8) “contrato de transporte”, um contrato celebrado entre uma empresa ferroviária e/ou um operador turístico, por um lado, e o passageiro, por outro, para a oferta de um ou mais serviços internacionais e, se for o caso, de uma ou mais reservas, independentemente da empresa ferroviária ou outra empresa de transporte que efectue o transporte e/ou seja subcontratada pela empresa ferroviária e/ou o operador turístico que celebra o contrato;
- 9) “bilhete”, um documento válido que serve de prova da celebração de um contrato de transporte e que confere o direito a ser transportado, ou algo equivalente noutro suporte que não o papel, incluindo o formato electrónico, emitido ou autorizado pela empresa ferroviária;
- 10) “reserva”, a prova de que o passageiro possui um bilhete ou outra prova de que a reserva foi aceite e registada pela empresa ferroviária ou operador turístico;

---

<sup>21</sup> JO L 158 de 23.6. 1990, p.59.

- 11) “bilhete único”, um ou mais bilhetes que representem um contrato de transporte necessário para efectuar uma viagem internacional desde a origem ao destino utilizando uma série de serviços e/ou empresas ferroviárias;
- 12) “viagem internacional”, uma viagem ferroviária efectuada por um passageiro em que seja atravessada pelo menos uma fronteira interna comunitária, podendo ser efectuada através de um serviço internacional e/ou de um serviço nacional na parte doméstica da viagem;
- 13) “serviço internacional”, um serviço ferroviário de passageiros em que o comboio atravessa, pelo menos, uma fronteira interna comunitária; o comboio pode ser recomposto ou desagregado e as suas diferentes secções podem ter proveniências e destinos diferentes, desde que todas as carruagens da composição atravessem, pelo menos, uma fronteira;
- 14) “serviço internacional de alta velocidade”, um serviço ferroviário internacional em que pelo menos uma parte é efectuada numa infra-estrutura ferroviária de alta velocidade, tal como definida na alínea a) do artigo 2.º da Directiva 1996/48/CE do Conselho<sup>22</sup>.
- 15) “atraso”, o tempo compreendido entre a hora de partida e/ou chegada prevista no horário de serviço ou no horário publicado, incluindo as brochuras ao dispor dos passageiros, na estação ferroviária de partida e/ou chegada, por um lado, e a hora de partida e/ou chegada real do serviço internacional ou do serviço internacional de alta velocidade, por outro;
- 16) “anulação”, a suspensão de um serviço internacional regular ou de um serviço internacional regular de alta velocidade;
- 17) “danos indirectos”, os danos significativos provocados por um atraso, por um atraso de que resulte a perda de uma correspondência ou pela anulação de um serviço;
- 18) “horário de serviço”, os dados referentes a todos os movimentos programados dos comboios e do material circulante na infra-estrutura em causa durante o período de validade do horário;
- 19) “Sistema Informatizado de Informação e Reserva para os Transportes Ferroviários (CRST)”, um sistema informatizado que contém informações sobre todos os serviços de passageiros oferecidos pelas empresas ferroviárias; as informações armazenadas no CRST sobre os serviços de passageiros incluem:
  - (a) programação e horários dos serviços de passageiros;
  - (b) disponibilidade de lugares nos serviços de passageiros;
  - (c) tarifas e condições especiais;
  - (d) acessibilidade dos comboios para as pessoas com mobilidade reduzida;

---

<sup>22</sup> JO L 235 de 17.9. 1996, p.6.

- (e) meios através dos quais podem ser feitas as reservas ou emitidos os bilhetes, na medida em que alguns ou todos esses meios sejam disponibilizados aos assinantes;
- 20) “vendedor de sistemas”, qualquer entidade e suas filiais responsável, ou responsáveis, pela exploração ou a comercialização de Sistemas Informatizados de Informação e Reserva para os Transportes Ferroviários;
- 21) “pessoa com mobilidade reduzida”, qualquer pessoa que se encontra limitada na sua mobilidade devido a uma incapacidade física, sensorial ou locomotora, a uma deficiência intelectual, à idade, a doença ou a qualquer outra causa de incapacidade quando utiliza os transportes e cuja situação exige uma atenção especial e a adaptação às suas necessidades específicas do serviço disponível a todos os passageiros;
- 22) “empresa ferroviária sucessiva”, uma empresa ferroviária que efectua parte do serviço internacional;
- 23) “empresa ferroviária substituta”, uma empresa ferroviária que não tenha celebrado o contrato de transporte com o passageiro, mas à qual a empresa ferroviária confiou a realização da totalidade ou de parte do transporte.

## CAPÍTULO II INFORMAÇÕES E BILHETES

### *Artigo 3.º*

#### *Informações relativas às viagens*

As empresas ferroviárias e/ou os operadores turísticos fornecerão aos passageiros, no mínimo, as informações previstas no Anexo I.

As informações a fornecer antes da viagem, previstas no Anexo I, abrangerão também os serviços oferecidos por outras empresas ferroviárias.

As informações serão fornecidas na forma mais adequada.

### *Artigo 4.º*

#### *Contrato de transporte e bilhetes*

1. Através do contrato de transporte, a ou as empresas ferroviárias comprometem-se a transportar o passageiro e a sua bagagem de mão e restante bagagem até ao local de destino. O contrato tem de ser confirmado por um ou mais bilhetes emitidos para o passageiro. Os bilhetes constituirão prova suficiente da celebração do contrato.

2. As empresas ferroviárias emitirão bilhetes dos quais constem, pelo menos, as informações previstas no Anexo II.

3. Os bilhetes e reservas que tenham sido estabelecidos em nome do passageiro poderão ser transferidos para outra pessoa nas condições especificadas aquando da compra dos bilhetes.

4. Os bilhetes e reservas podem ser estabelecidos na forma de dados electrónicos armazenados passíveis de serem convertidos em símbolos escritos legíveis.

### *Artigo 5.º*

#### *Acesso aos sistemas de informação sobre viagens*

1. Os nºs 2 a 7 infra são aplicáveis sem prejuízo do disposto no Regulamento (CEE) nº 2299/89 do Conselho, de 24 de Julho de 1989<sup>23</sup>, relativo a um código de conduta para os sistemas informatizados de reserva, nomeadamente o seu artigo 21.ºB.

2. Um vendedor de sistemas que ofereça meios de distribuição para serviços ferroviários regulares de passageiros dará a qualquer empresa ferroviária que o solicite a oportunidade de participar nesses meios, numa base equitativa e não-discriminatória, nos limites da capacidade disponível do sistema em causa, sob reserva de eventuais condicionalismos de ordem técnica a que o vendedor de sistemas seja alheio.

3. Um vendedor de sistemas:

- a) não imporá condições irrazoáveis no contrato celebrado com uma empresa ferroviária participante;
- b) não exigirá a aceitação de condições suplementares que, pela sua natureza ou de acordo com a prática comercial corrente, não têm qualquer ligação com a participação no seu sistema de informação, e aplicará as mesmas condições para o mesmo nível de serviço.

4. Um vendedor de sistemas não imporá como condição para a participação no seu sistema de informação que uma empresa ferroviária participante não possa simultaneamente participar noutro sistema.

5. Uma empresa ferroviária participante terá o direito de rescindir o seu contrato com um vendedor de sistemas, sem sanções, mediante aviso prévio de, pelo menos, seis meses, não podendo este prazo expirar antes do final do primeiro ano.

6. Os meios de carregamento e processamento oferecidos pelo vendedor de sistemas serão colocados à disposição de todas as empresas ferroviárias participantes, sem discriminações.

7. Caso introduza melhoramentos nos meios de distribuição oferecidos ou no equipamento utilizado na oferta desses meios, o vendedor de sistemas colocará esses melhoramentos à disposição de todas as empresas participantes nas mesmas condições, sob reserva das limitações técnicas do momento.

---

<sup>23</sup> JO L 220 de 29.07.1989, p. 1.

## *Artigo 6.º*

### *Disponibilidade de bilhetes, bilhetes únicos e reservas*

1. As empresas ferroviárias e/ou os operadores turísticos propõem bilhetes e/ou bilhetes únicos para as viagens internacionais entre, pelo menos, as estações ferroviárias principais, bem como para as estações ferroviárias localizadas numa zona cujo centro seja a estação ferroviária mais próxima.
2. As empresas ferroviárias cooperarão, sem prejuízo do disposto nos artigos 81.º, 82.º e 86.º do Tratado, de modo a proporem aos passageiros bilhetes únicos para as viagens internacionais. A cooperação estará aberta a qualquer empresa ferroviária numa base não-discriminatória. Os serviços de fornecimento de bilhetes serão cobrados com base nos custos. As empresas ferroviárias notificarão o ou os acordos de cooperação à Comissão um ano após a entrada em vigor do presente regulamento.
3. Os bilhetes para viagens internacionais devem ser distribuídos aos passageiros pelo menos através dos seguintes pontos de venda:
  - a) bilheteiras e, se disponíveis, máquinas de venda automática em todas as estações ferroviárias principais, ou:
  - b) telefone / Internet ou qualquer outra tecnologia da informação generalizadamente disponível, sem encargos adicionais pela utilização desse canal de distribuição.
4. As empresas ferroviárias deverão, no entanto, oferecer a possibilidade de se adquirirem bilhetes para viagens internacionais no comboio, nas condições previstas no artigo 36.º.

## CAPÍTULO III RESPONSABILIDADE DA EMPRESA FERROVIÁRIA

## *Artigo 7.º*

### *Morte ou lesão de passageiros*

1. A empresa ferroviária será responsável em caso de morte ou lesão corporal, física ou psíquica, de um passageiro, exclusivamente na condição de o acidente que causou a morte ou a lesão ter ocorrido quando o passageiro se encontrava a bordo ou durante o embarque ou desembarque.
2. A obrigação de seguro prevista no artigo 9.º da Directiva 95/18/CE, na medida em que se relacione com a responsabilidade pelos passageiros, entender-se-á como a obrigação de a empresa ferroviária dispor de um seguro até um montante que permita garantir que todas as pessoas com direito a indemnização receberão o montante total a que têm direito nos termos do presente regulamento.

A cobertura de seguro mínima por passageiro será de 310 000 Euros.

## *Artigo 8.º*

### *Bagagem de mão*

1. Em caso de morte ou lesão corporal de um passageiro, a empresa ferroviária será responsável pela perda ou avaria totais ou parciais dos objectos pessoais com que o passageiro viajava ou que trazia consigo enquanto bagagem de mão.
2. Nos restantes casos, a empresa ferroviária não será responsável pela perda ou avaria dos objectos pessoais nem da bagagem de mão por cuja supervisão o passageiro é responsável, a menos que a perda ou a avaria sejam causadas por falta da empresa ferroviária.

## *Artigo 9.º*

### *Outra bagagem*

A empresa ferroviária será responsável pelos danos sofridos em caso de destruição, perda ou avaria total ou parcial da bagagem, na condição de o evento que causou a destruição, a perda ou a avaria ter ocorrido quando a bagagem se encontrava sob a sua responsabilidade.

## *Artigo 10.º*

### *Atrasos*

A empresa ferroviária é responsável pelos atrasos, incluindo os atrasos que originem a perda da correspondência, e/ou a anulação de um serviço internacional com consequências para os passageiros e/ou o transporte da bagagem.

A empresa ferroviária não será responsável pelo atraso ou a anulação de um serviço internacional, caso o atraso ou a anulação se devam a circunstâncias meteorológicas excepcionais, catástrofes naturais, actos de guerra ou terrorismo.

## *Artigo 11.º*

### *Danos indirectos*

Caso seja responsável por um atraso, por um atraso que origine a perda de uma correspondência ou por uma anulação, a empresa ferroviária será, independentemente das condições de indemnização previstas no artigo 10.º para os atrasos, responsável pelos danos sofridos.

Sem prejuízo do disposto no artigo 16.º, para os atrasos inferiores a uma hora não existe direito a indemnização por danos indirectos.

## CAPÍTULO IV DANOS E INDEMNIZAÇÕES

### *Artigo 12.º*

#### *Danos em caso de morte ou lesão de passageiros*

1. A responsabilidade de uma empresa ferroviária pelos danos sofridos em caso de morte ou lesão corporal de um passageiro não estará sujeita a qualquer limite financeiro.
2. Para os danos ocorridos nas condições previstas no nº 1 do artigo 7.º não superiores a 220 000 Euros por passageiro, a empresa ferroviária não poderá excluir ou limitar a sua responsabilidade. Acima desse montante, a empresa ferroviária não será responsável pelos danos, se provar não ter havido negligência ou qualquer outra forma de falta da sua parte.
3. Se, por morte do passageiro, as pessoas em relação às quais ele tinha ou teria tido a obrigação legal de sustentar se virem privadas do seu sustento, essas pessoas serão igualmente indemnizadas por essa perda.

### *Artigo 13.º*

#### *Pagamentos adiantados*

Em caso de morte ou lesão de um passageiro, a empresa ferroviária deverá pagar um adiantamento para cobrir as necessidades económicas imediatas no prazo de 15 dias após a identificação da pessoa com direito a indemnização.

Em caso de morte, este pagamento não será inferior a 21 000 EUR.

### *Artigo 14.º*

#### *Indemnização pela bagagem de mão e restante bagagem*

1. Se a empresa ferroviária for responsável nos termos do artigo 8.º, terá de pagar uma indemnização até ao montante máximo de 1 800 Euros por passageiro.
2. Se a empresa ferroviária for responsável nos termos do artigo 9.º, terá de pagar uma indemnização até ao montante máximo de 1 300 Euros por passageiro.

### *Artigo 15.º*

#### *Indemnização por atrasos*

1. Sem perder o direito ao transporte, um passageiro confrontado com um atraso pode pedir uma indemnização à empresa ferroviária. As indemnizações mínimas em caso de atraso figuram no Anexo III.

2. A indemnização referida no nº 1 será paga no prazo de 14 dias após a apresentação do pedido de indemnização. A indemnização apenas pode ser paga em vales e/ou outros serviços mediante acordo escrito do passageiro.

3. A indemnização referida no nº 1 não será reduzida por custos de transacção financeira, como taxas, despesas de telefone ou selos. As empresas ferroviárias podem prever um limiar mínimo abaixo do qual não serão pagas indemnizações. Esse limiar não poderá ser superior a quatro euros.

### *Artigo 16.º*

#### *Perda de correspondências e anulações*

1. No caso de um atraso que origine a perda de uma ligação ou em caso de anulação de um serviço internacional, aplicar-se-á o disposto no nº 2, excepto se a empresa ferroviária provar que o serviço foi anulado unicamente devido a circunstâncias excepcionais.

2. Quando uma empresa ferroviária se vir confrontada com um atraso que irá originar a perda de uma ligação, ou quando, antes da hora programada de partida, uma empresa ferroviária anular ou tiver motivos razoáveis para prever a anulação de um serviço ferroviário internacional, fará todas as diligências necessárias para informar os passageiros.

No mínimo, os passageiros deverão poder escolher entre:

- a) o reembolso do custo total do bilhete, nas condições em que foi pago, para a parte ou partes da viagem não efectuadas, e para a parte ou partes já efectuadas, se a viagem internacional já não se justificar em relação ao seu plano de viagem inicial, bem como, se pertinente, uma viagem de regresso ao ponto de partida inicial na primeira oportunidade. O pagamento do reembolso far-se-á nas mesmas condições que o pagamento das indemnizações previstas nos nºs 2 ou 3 do artigo 15.º; ou
- b) o prosseguimento da viagem ou o reencaminhamento, em condições de transporte equivalentes, para o destino final na primeira oportunidade; ou
- c) o prosseguimento da viagem ou o reencaminhamento, em condições de transporte equivalentes, para o destino final numa data posterior da sua conveniência.

### *Artigo 17.º*

#### *Assistência*

1. Em caso de atraso, de atraso que origine a perda de uma correspondência ou de anulação do serviço, os passageiros devem ser informados da situação e da hora prevista de partida e de chegada pela empresa ferroviária ou pelo operador da estação no mínimo dez minutos após a hora prevista de partida ou a interrupção do serviço.

2. Em caso de atraso, de atraso que origine a perda de uma correspondência ou de anulação do serviço, serão oferecidos gratuitamente aos passageiros:

- a) refeições e bebidas conforme for razoável em função do tempo de espera; e/ou

- b) alojamento em hotel nos casos em que seja necessária uma estadia de uma ou mais noites ou em que seja necessário prolongar uma estadia; e/ou
  - c) transporte entre a estação ferroviária e o local de alojamento (hotel ou outro).
  - d) transporte entre a estação ferroviária ou o comboio, se este estiver bloqueado na linha, e o destino final do serviço ou o local de partida de um meio de transporte alternativo.
3. As empresas ferroviárias aporão no bilhete, a pedido do passageiro, uma certificação de que o serviço ferroviário sofreu um atraso, que o atraso originou a perda de uma correspondência ou que o serviço foi anulado.
4. Na aplicação do disposto nos n.ºs 1 e 2, a empresa ferroviária operadora dará especial atenção às necessidades dos passageiros com mobilidade reduzida e às pessoas suas acompanhantes, e às necessidades das crianças não acompanhadas.

## CAPÍTULO V DISPOSIÇÕES COMUNS

### *Artigo 18.º*

#### *Outros modos de transporte*

1. As disposições relativas à responsabilidade aplicar-se-ão quando os veículos ferroviários forem transportados por *ferry* numa ou em várias partes da viagem internacional, a menos que o regime jurídico aplicado no transporte marítimo seja mais favorável para o passageiro.
2. Caso um transporte ferroviário seja temporariamente suspenso e os passageiros transportados por outro modo de transporte, a empresa ferroviária é responsável nos termos do presente regulamento.

### *Artigo 19.º*

#### *Empresas ferroviárias sucessivas*

Caso a viagem internacional seja efectuada por empresas ferroviárias sucessivas, as empresas ferroviárias envolvidas no transporte serão solidariamente responsáveis em caso de morte ou lesão do passageiro, ou em caso de avaria ou perda da bagagem ou de atraso, de atraso que origine a perda de correspondência ou de anulação.

## *Artigo 20.º*

### *Empresas ferroviárias substitutas*

Uma empresa ferroviária que confie a realização do transporte, na totalidade ou em parte do trajecto, a uma empresa ferroviária substituta continuará não obstante a ser responsável por todo o transporte.

## *Artigo 21.º*

### *Pessoas pelas quais a empresa ferroviária é responsável*

A empresa ferroviária é responsável pelo seu pessoal e pelas outras pessoas a cujos serviços recorre para assegurar o transporte, quando esse pessoal e/ou essas pessoas se encontram no exercício das suas funções.

O pessoal do gestor da infra-estrutura em que se efectua o transporte será considerado “pessoas a cujos serviços a empresa ferroviária recorre para assegurar o transporte”.

## *Artigo 22.º*

### *Base das acções – acumulação de pedidos de indemnização*

Em todos os casos em que o presente regulamento se aplica, qualquer acção relativa à responsabilidade, seja qual for o seu fundamento, apenas poderá ser movida contra a empresa ferroviária nas condições e nos prazos previstos no presente regulamento.

O mesmo se aplica a qualquer acção movida contra o seu pessoal ou as pessoas pelas quais a empresa ferroviária é responsável nos termos do artigo 21.º.

O montante cumulativo da indemnização a pagar pela empresa ferroviária, a empresa ferroviária substituta e o seu pessoal e as pessoas a cujos serviços recorram para assegurar o transporte não excederá os limites previstos no presente regulamento.

## *Artigo 23.º*

### *Prazo de prescrição das acções*

1. O prazo de prescrição das acções por danos com fundamento na responsabilidade da empresa ferroviária em caso de morte ou lesão de passageiros será
  - a) em relação ao passageiro, três anos a contar do dia seguinte ao do acidente;
  - b) em relação a outras pessoas habilitadas, três anos a contar do dia seguinte ao da morte do passageiro, sob reserva de um prazo máximo de cinco anos a contar da data do acidente.
2. O prazo de prescrição de outras acções decorrentes do contrato de transporte será de dois anos contados a partir da data do incidente.

## *Artigo 24.º*

### *Direito de regresso*

Nada no presente regulamento prejudica o eventual direito de regresso de uma pessoa responsável por danos nos termos das suas disposições contra qualquer outra pessoa.

A empresa ferroviária tem direito de regresso contra o gestor da infra-estrutura relativamente à indemnização que pagou aos passageiros. Esta responsabilidade do gestor da infra-estrutura não prejudica a aplicação do regime de melhoria do desempenho previsto no artigo 11.º da Directiva 2001/14/CE do Parlamento Europeu e do Conselho<sup>24</sup>.

## *Artigo 25.º*

### *Exclusão de anulação e estipulação de limites*

1. As obrigações para com os passageiros nos termos do presente regulamento não serão limitadas ou anuladas, nomeadamente por uma derrogação ou cláusula restritiva do contrato de transporte.
2. As empresas ferroviárias poderão oferecer condições contratuais mais favoráveis para o passageiro do que as condições mínimas estabelecidas pelo presente regulamento.

## *Artigo 26.º*

### *Exoneração*

Se a empresa ferroviária provar que o dano foi causado por - ou em parte devido a - negligência ou qualquer outro acto ou omissão dolosos por parte da pessoa que pede a indemnização, ou por parte da pessoa da qual advém o direito a pedir indemnização, a empresa ferroviária será total ou parcialmente exonerada da sua responsabilidade para com o requerente na medida em que tal negligência ou acto ou omissão dolosos tenham causado ou contribuído para o dano.

## CAPÍTULO VI PESSOAS COM MOBILIDADE REDUZIDA

## *Artigo 27.º*

### *Prevenção da recusa de transporte*

1. Uma empresa ferroviária e/ou um operador turístico não poderão recusar, com fundamento na mobilidade reduzida, a emissão de um bilhete e uma reserva para um serviço internacional com partida de uma estação principal.

---

<sup>24</sup> JO L 75 de 15.3.2001, p. 29.

## *Artigo 28.º*

### *Assistência nas estações ferroviárias*

1. Aquando da partida, do trânsito ou da chegada a uma estação ferroviária de uma pessoa com mobilidade reduzida que efectua uma viagem internacional, o gestor da estação fornecerá a assistência necessária para que a pessoa possa, relativamente ao serviço para o qual tenha adquirido um bilhete, embarcar para iniciar a viagem, mudar para a correspondência ou desembarcar à chegada.
2. A assistência referida no nº 1 será prestada na condição de a empresa ferroviária e/ou o operador turístico junto da/do qual tenha sido adquirido o bilhete ser informada/o, pelo menos com 24 horas de antecedência, da necessidade de essa pessoa obter assistência.
3. Na ausência da notificação prevista no nº 2, o gestor da estação de partida, de trânsito ou de chegada fará todas as diligências razoáveis para fornecer à pessoa com mobilidade reduzida que efectua uma viagem internacional a assistência necessária para que a pessoa possa, relativamente ao serviço para o qual tenha adquirido um bilhete, embarcar para iniciar a viagem, mudar para a correspondência ou desembarcar à chegada.

## *Artigo 29.º*

### *Assistência nas estações ferroviárias*

1. O gestor da estação será responsável pela prestação de assistência às pessoas com mobilidade reduzida.
2. O gestor da estação designará os pontos, dentro e fora da estação ferroviária, onde as pessoas com mobilidade reduzida podem anunciar a sua chegada à estação e, se necessário, pedir assistência.

## *Artigo 30.º*

### *Assistência a bordo*

A empresa ferroviária e/ou o operador turístico prestará às pessoas com mobilidade reduzida assistência a bordo do comboio e durante o embarque e desembarque, desde que essas pessoas satisfaçam as condições previstas no nº 2 do artigo 28.º.

## *Artigo 31.º*

### *Notificação da necessidade de assistência*

1. As empresas ferroviárias e os operadores turísticos tomarão todas as medidas necessárias para a recepção, em todos os pontos de venda, das notificações da necessidade de assistência pelas pessoas com mobilidade reduzida.
2. As empresas ferroviárias e/ou os operadores turísticos comunicarão a notificação aos organismos gestores das estações ferroviárias de partida, de trânsito ou de chegada com uma

antecedência de 24 horas, para permitir a prestação de assistência nos termos do nº 1 do artigo 28.º.

3. Imediatamente após a partida de um serviço nacional ou internacional, a empresa ferroviária informará os gestores das estações ferroviárias de trânsito e de chegada do número de pessoas com mobilidade reduzida que requisitaram assistência e da natureza da assistência requisitada.

## CAPÍTULO VII QUALIDADE E SEGURANÇA DO SERVIÇO

### *Artigo 32.º*

#### *Segurança*

1. As empresas ferroviárias tomarão as medidas adequadas para garantir um elevado nível de segurança nas estações ferroviárias e nos comboios. Devem prevenir os riscos para a segurança dos passageiros e encontrar soluções eficazes para esses riscos quando se inserirem na esfera da sua responsabilidade.

2. Sem prejuízo do disposto nos artigos 81.º, 82.º e 86.º do Tratado, as empresas ferroviárias cooperarão para atingir e manter um elevado nível de segurança e para trocar informações sobre as melhores práticas no que respeita à prevenção de actividades susceptíveis de deteriorar o nível de segurança.

### *Artigo 33.º*

#### *Normas de qualidade do serviço*

1. As empresas ferroviárias definirão normas de qualidade de serviço para os serviços internacionais e implantarão um sistema de gestão da qualidade para manter a qualidade do serviço. As normas de qualidade do serviço devem, no mínimo, contemplar os aspectos mencionados no Anexo IV.

2. As empresas ferroviárias monitorizarão o seu próprio desempenho à luz das normas de qualidade do serviço. As empresas ferroviárias publicarão todos os anos um relatório sobre o seu desempenho em termos de qualidade de serviço, a par do seu relatório anual. Esses resultados serão igualmente publicados no sítio Web das empresas ferroviárias na Internet.

### *Artigo 34.º*

#### *Queixas*

1. As empresas ferroviárias que oferecem serviços internacionais devem criar um mecanismo para o tratamento de queixas. A empresa ferroviária divulgará amplamente junto dos passageiros os dados de contacto do seu serviço de tratamento de queixas.

2. Os passageiros poderão apresentar uma queixa relativa a viagens internacionais a qualquer das empresas ferroviárias envolvidas no serviço ou no ponto de venda onde o bilhete foi adquirido.

3. Uma queixa pode ser apresentada na ou nas línguas dos Estados-Membros em cujo território se efectuou a viagem, na ou nas línguas do local onde o bilhete foi adquirido ou em inglês, francês ou alemão.

4. A empresa ferroviária ou o ponto de venda que receba uma queixa apresentada nos termos do nº 2 responderá ao seu autor na língua em que a queixa foi formulada e em nome de todas as partes envolvidas na prestação do serviço internacional. A resposta poderá, nomeadamente, ser dada em nome de uma empresa substituta ou de uma empresa ferroviária sucessiva, de um gestor de estação, de um operador turístico e/ou de um gestor de infra-estrutura. Caso o ponto de venda que recebe a queixa seja distinto da ou das empresas ferroviárias que asseguraram parte do serviço, o ponto de venda pode remeter a queixa para o endereço adequado informando disso o passageiro.

5. A empresa ferroviária ou o ponto de venda que receba uma queixa apresentada nos termos do nº 2 é obrigada/o a responder de forma fundamentada ao passageiro no prazo de 20 dias úteis após a recepção da queixa. A resposta indicará as possibilidades de recurso a um procedimento de resolução extrajudicial de litígios e as disposições aplicáveis em matéria de reparação em justiça. Caso não seja possível uma resposta consistente no prazo de 20 dias úteis devido à falta de informações, o autor da queixa será notificado da duração prevista do atraso. A resposta ao queixoso deverá, de qualquer modo, estar disponível no prazo de três meses.

6. A empresa ferroviária publicará no relatório anual mencionado no artigo 33.º o número e tipo de queixas recebidas, as queixas tratadas, o tempo de resposta e as medidas tomadas para melhorar a situação.

### *Artigo 35.º*

#### *Destinatário dos pedidos de indemnização*

Os pedidos de indemnização relativos à responsabilidade da empresa ferroviária serão endereçados por escrito à empresa ferroviária.

No caso de uma viagem internacional assegurada por empresas ferroviárias sucessivas ou por uma ou várias empresas ferroviárias substitutas, o pedido de indemnização pode ser endereçado a qualquer das empresas ferroviárias envolvidas no transporte. Um pedido de indemnização endereçado a uma das empresas ferroviárias que tenham participado no transporte será considerado endereçado também às outras.

### *Artigo 36.º*

#### *Obrigações dos passageiros*

1. O passageiro deve certificar-se, ao receber o bilhete, de que este foi emitido de acordo com as suas instruções. O passageiro deve estar na posse de um bilhete válido desde o início da viagem, a menos que não tenha podido adquirir o seu bilhete na estação ferroviária principal de partida devido ao facto de as bilheteiras se encontrarem encerradas e/ou as

máquinas de venda automática avariadas. Neste caso, o passageiro deve imediatamente informar deste facto o pessoal de bordo competente. O passageiro deverá apresentar o seu bilhete a pedido do pessoal de bordo competente.

2. As empresas ferroviárias poderão exigir que:

- a) um passageiro que não apresente um bilhete válido pague, para além da tarifa de transporte, uma sobretaxa, que não poderá ser superior a 100% da tarifa de transporte;
- b) um passageiro que se recuse a pagar a tarifa de transporte ou a sobretaxa que lhe forem pedidas interrompa a sua viagem.

3. As empresas ferroviárias exigirão a interrupção da viagem, sem direito a reembolso dos bilhetes e/ou das reservas, aos passageiros que:

- a) representem perigo para a segurança do pessoal de bordo e/ou dos restantes passageiros; ou
- b) representem perigo para a segurança do comboio; ou
- c) importunem o pessoal de bordo e/ou os restantes passageiros com comportamentos inadequados, como o desrespeito das zonas de não-fumadores, vandalismo, insultos ou violência.

## CAPÍTULO VIII INFORMAÇÃO E EXECUÇÃO

### *Artigo 37.º*

#### *Obrigação de informar*

As empresas ferroviárias informarão o grande público, pelos meios adequados, dos seus eventuais planos para suprimir serviços internacionais.

### *Artigo 38.º*

#### *Execução*

1. Cada Estado-Membro designará um organismo responsável pela execução do presente regulamento. Quando adequado, esse organismo tomará as medidas necessárias para garantir que os direitos dos passageiros sejam respeitados.

O organismo será independente na sua organização, decisões de financiamento, estrutura legal e tomada de decisões em relação a qualquer gestor de infra-estrutura, organismo de tarifação, organismo de repartição ou empresa ferroviária.

Os Estados-Membros informarão a Comissão do organismo designado nos termos do presente número.

2. Os passageiros poderão apresentar queixa por alegada infracção do presente regulamento junto de qualquer organismo designado nos termos do nº 1 ou junto de qualquer outro organismo competente designado por um Estado-Membro.

#### *Artigo 39.º*

##### *Cooperação dos organismos de execução*

Os organismos de execução referidos no nº 1 do artigo 38.º trocarão informações sobre a sua actividade, bem como sobre os princípios e a prática em matéria de tomada de decisões, com vista à coordenação desses princípios em toda a Comunidade. A Comissão apoiá-los-á nesta tarefa.

## **CAPÍTULO IX**

### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

#### *Artigo 40.º*

##### *Sanções*

Os Estados-Membros estabelecerão o regime de sanções aplicável em caso de infracção das disposições do presente regulamento e tomarão todas as medidas necessárias para garantir que tal regime seja implementado. As sanções previstas devem ser efectivas, proporcionadas e dissuasivas. Os Estados-Membros notificarão essas disposições à Comissão até ...<sup>25</sup>, devendo também notificar, de imediato, qualquer alteração subsequente de que sejam objecto.

#### *Artigo 41.º*

##### *Anexos*

Os anexos serão alterados segundo o procedimento referido no nº 2 do artigo 44.º.

---

<sup>25</sup> Seis meses após a entrada em vigor do presente regulamento.

## *Artigo 42.º*

### *Disposições de alteração*

1. As medidas necessárias para a aplicação dos artigos 3.º a 6.º e 27.º a 31.º serão adoptadas de acordo com o procedimento referido no nº 2 do artigo 43.º.
2. Os montantes referidos no artigo 11.º e nos artigos 13.º a 15.º serão alterados de acordo com o procedimento referido no nº 2 do artigo 43.º.

## *Artigo 43.º*

### *Comitologia*

1. A Comissão será assistida pelo comité instituído pelo artigo 11.ºA da Directiva 91/440/CEE do Conselho<sup>26</sup>.
2. Caso seja feita referência ao presente número, serão aplicáveis os artigos 5.º e 7.º da Decisão 1999/468/CE tendo em conta as disposições do artigo 8.º da mesma decisão.

O período previsto no nº 6 do artigo 5.º da Decisão 1999/468/CE será de três meses.

3. O comité adoptará o seu regulamento interno.

## *Artigo 44.º*

### *Relatório*

A Comissão apresentará um relatório ao Parlamento Europeu e ao Conselho sobre a aplicação e os resultados do presente regulamento, nomeadamente sobre os níveis de qualidade do serviço, três anos após a sua entrada em vigor.

O relatório basear-se-á nas informações que devem ser fornecidas nos termos do nº 2 do artigo 33.º, do nº 6 do artigo 34.º e do nº 1 do artigo 39.º do presente regulamento e nos termos do artigo 10.ºB da Directiva 91/440/CEE. O relatório será acompanhado, se necessário, de propostas adequadas.

## *Artigo 45.º*

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

---

<sup>26</sup> JO L 237 de 24.8.1991, p.25

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*

## ANEXO I

### INFORMAÇÕES MÍNIMAS A FORNECER PELAS EMPRESAS FERROVIÁRIAS

#### Informações antes da viagem

Todas as condições pertinentes aplicáveis ao contrato;

Horários e condições da viagem mais rápida;

Horários e condições das viagens a tarifas mais baratas;

Acessibilidade e condições de acesso para as pessoas com mobilidade reduzida;

Acessibilidade e condições de acesso para bicicletas;

Disponibilidade de lugares nas zonas de fumadores e não-fumadores, em primeira e segunda classe e nas carruagens-beliche e carruagens-cama;

As eventuais actividades susceptíveis de perturbar ou atrasar os serviços;

Disponibilidade de serviços a bordo.

#### Informações durante a viagem

Serviços a bordo

Próxima estação

Atrasos

Principais correspondências

Questões relativas à segurança

Estas informações deverão ser fornecidas, pelo menos, nas línguas dos Estados-Membros nos quais se efectua o serviço.

#### Informações após a viagem

Procedimentos e locais para a bagagem perdida

Procedimentos para a apresentação de queixas

**ANEXO II**  
**INFORMAÇÕES MÍNIMAS A FORNECER NO BILHETE**

Empresa(s) ferroviária(s) que efectua(m) o transporte;

Validade dos bilhetes (datas; serviços; classe);

Indicação da necessidade ou não de validar o bilhete antes da viagem e condições de utilização do bilhete;

Preço, incluindo taxas e outros encargos.

**ANEXO III**  
**INDEMNIZAÇÕES MÍNIMAS EM CASO DE ATRASO**

| <b>Tipo de serviço</b>   | <b>Duração do serviço</b> | <b>Indemnização de 50% em caso de:</b> | <b>Indemnização de 100% em caso de:</b> |
|--|---------------------------|--|---|
| Viagens internacionais em serviço regular de alta velocidade (total ou parcialmente) | até 2 horas               | atraso de 30-60 minutos                | atraso superior a 60 minutos            |
|  | mais de 2 horas           | atraso de 60-120 minutos               | atraso superior a 120 minutos           |
| Viagens internacionais em serviços regulares clássicos                               | até 4 horas               | atraso de 60-120 minutos               | atraso superior a 120 minutos           |
|  | mais de 4 horas           | atraso de 120-240 minutos              | atraso superior a 240 minutos           |

**ANEXO IV**  
**NORMAS MÍNIMAS DE QUALIDADE DO SERVIÇO**

Informações e bilhetes;

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

Anulação de serviços internacionais;

Higiene do material circulante e das instalações das estações (qualidade do ar nas carruagens, asseio das instalações sanitárias, etc.);

Inquérito à satisfação dos clientes;

Tratamento de queixas, reembolsos e indemnizações por não-observância das normas de qualidade;

Assistência às pessoas com mobilidade reduzida.