



Bruxelas, 27.9.2017  
COM(2017) 548 final

ANNEXES 1 to 5

## **ANEXOS**

**da**

**Proposta de Regulamento do Parlamento Europeu e do Conselho  
relativo aos direitos e obrigações dos passageiros dos serviços ferroviários**

**(reformulação)**

{SWD(2017) 317 final}

{SWD(2017) 318 final}

ANEXO I

**Extrato das regras uniformes relativas ao Contrato de Transporte Internacional  
Ferroviário de Passageiros e Bagagens (CIV)**

Apêndice A

**da Convenção relativa aos Transportes Internacionais Ferroviários (COTIF) de 9 de  
maio de 1980, alterada pelo Protocolo de 3 de junho de 1999 que altera a Convenção  
relativa aos Transportes Internacionais Ferroviários**

TÍTULO II

**CELEBRAÇÃO E EXECUÇÃO DO CONTRATO DE TRANSPORTE**

*Artigo 6.º*

**Contrato de transporte**

1. Mediante um contrato de transporte, o transportador compromete-se a transportar o passageiro e, se for caso disso, bagagens e veículos ao local de destino, bem como entregar as bagagens e os veículos no local de destino.
2. O contrato de transporte deve constar num ou mais títulos de transporte entregues ao passageiro. Todavia, sem prejuízo do artigo 9.º, a ausência, a irregularidade ou a perda do título de transporte não afeta nem a existência nem a validade do contrato que permanece sujeito às presentes regras uniformes.
3. O título de transporte faz fé, até prova em contrário, da celebração e do conteúdo do contrato de transporte.

*Artigo 7.º*

**Título de transporte**

1. As condições gerais de transporte determinam a forma e o conteúdo dos títulos de transporte assim como a língua e os caracteres em que os mesmos devem ser impressos e preenchidos.
2. Devem constar no título de transporte, pelo menos:

- a) O transportador ou os transportadores;
  - b) A indicação de que o transporte está sujeito, não obstante cláusula em contrário, às presentes regras uniformes; tal indicação pode ser feita com a sigla CIV;
  - c) Qualquer outra indicação necessária que comprove a celebração e o conteúdo do contrato de transporte e que permita ao passageiro fazer valer os seus direitos decorrentes do contrato.
3. O passageiro deve certificar-se, no momento da receção do título de transporte, de que este corresponde às suas indicações.
  4. O título de transporte é transmissível se não for nominativo e a viagem não se tiver iniciado.
  5. O título de transporte pode ser estabelecido sob forma de registo eletrónico de dados transformáveis em símbolos de escrita legíveis. Os procedimentos utilizados no registo e tratamento de dados devem ser equivalentes do ponto de vista funcional, nomeadamente no que diz respeito à força probatória do título de transporte representado por tais dados.

#### *Artigo 8.º*

#### **Pagamento e reembolso do preço de transporte**

1. Salvo convenção em contrário entre o passageiro e o transportador, o preço de transporte é pago antecipadamente.
2. As condições gerais de transporte determinam as condições de reembolso do preço de transporte.

#### *Artigo 9.º*

#### **Direito ao transporte. Não admissão ao transporte**

1. Desde o início da viagem, o passageiro deve ser portador de um título de transporte válido e apresentá-lo no momento de controlo dos títulos de transporte. As condições gerais de transporte podem prever:
  - a) O pagamento, pelo passageiro que não apresentar um título de transporte válido, de uma sobretaxa para além do preço do transporte;
  - b) A exclusão do passageiro que recusar o pagamento imediato do preço do transporte ou da sobretaxa;
  - c) A possibilidade de reembolso da sobretaxa e respetivas condições.
2. As condições gerais de transporte podem prever a não admissão ao transporte ou a exclusão do transporte durante o percurso de todo o passageiro que:

a) Constitua um perigo quer para a segurança e o bom funcionamento da exploração quer para a segurança de outros passageiros;

b) Incomode de forma intolerável os outros passageiros;

bem como a perda do direito ao reembolso quer do preço do transporte quer da quantia paga para o transporte das bagagens.

#### *Artigo 10.º*

### **Cumprimento das formalidades administrativas**

O passageiro deve cumprir as formalidades exigidas pelas alfândegas ou por outras autoridades administrativas.

#### *Artigo 11.º*

### **Supressão e atraso de comboios. Perda de correspondência**

O transportador deve, se for caso disso, certificar no título de transporte que o comboio foi suprimido ou que se perdeu a correspondência.

## **TÍTULO III**

## **TRANSPORTE DE VOLUMES DE MÃO, ANIMAIS, BAGAGENS E VEÍCULOS**

### **CAPÍTULO I**

#### **Disposições comuns**

#### *Artigo 12.º*

### **Objetos e animais autorizados**

1. O passageiro pode levar consigo objetos fáceis de transportar (volumes de mão) e animais vivos, em conformidade com as condições gerais de transporte. Pode ainda levar consigo objetos que causem transtorno, nos termos das disposições específicas constantes das condições gerais de transporte. São excluídos do transporte objetos ou animais que possam importunar ou incomodar os passageiros ou causar dano.

2. O passageiro pode expedir, como bagagem, objetos e animais, de acordo com as condições gerais de transporte.

3. O transportador pode admitir o transporte de veículos por ocasião de um transporte de passageiros nos termos previstos nas condições gerais de transporte.

4. O transporte de mercadorias perigosas como volume de mão, bagagem e no interior de ou sobre veículos que, de acordo com o presente título, sejam transportados pela via ferroviária,

deve ser efetuado em conformidade com o Regulamento Relativo ao Transporte Internacional Ferroviário de Mercadorias Perigosas (RID).

#### *Artigo 13.º*

#### **Verificação**

1. O transportador tem o direito de, em caso de presunção grave de incumprimento das condições de transporte, verificar se os objetos (volumes de mão, bagagens, veículos, incluindo o seu carregamento) e animais transportados obedecem às condições de transporte, quando as leis e prescrições do Estado onde a verificação deva ter lugar a não proibam. O passageiro deve ser convidado a assistir à verificação. Se não se apresentar ou não for possível contactá-lo, o transportador deve solicitar a presença de duas testemunhas independentes.

2. Sempre que se demonstre o incumprimento das condições de transporte, o transportador pode exigir ao passageiro o pagamento das despesas ocasionadas pela verificação.

#### *Artigo 14.º*

#### **Cumprimento das formalidades administrativas**

O passageiro deve, ao ser transportado, observar as formalidades exigidas pelas alfândegas ou por outras autoridades administrativas durante o transporte de objetos (volumes de mão, bagagens, veículos, incluindo o seu carregamento) e de animais. O passageiro deve assistir à verificação dos objetos, salvo exceção prevista nas leis e prescrições de cada Estado.

### **Capítulo II**

#### **Volumes de mão e animais**

#### *Artigo 15.º*

#### **Supervisão**

A guarda dos volumes de mão e dos animais que o passageiro transportar consigo fica a seu cargo.

### **Capítulo III**

#### **Bagagens**

#### *Artigo 16.º*

#### **Expedição das bagagens**

1. As obrigações contratuais relativas ao encaminhamento de bagagens devem constar na senha de bagagens entregue ao passageiro.

2. Sem prejuízo do artigo 22.º, a ausência, a irregularidade ou a perda da senha de bagagens não afeta nem a existência nem a validade das convenções relativas ao encaminhamento das bagagens, as quais permanecem sujeitas às presentes regras uniformes.

3. A senha de bagagens faz fé, até prova em contrário, do registo das bagagens e das condições do seu transporte.

4. Até prova em contrário, presume-se que as bagagens estivessem em aparente bom estado no momento em que ficaram a cargo do transportador e que o número e o peso dos volumes correspondessem às indicações contidas na senha de bagagens.

#### *Artigo 17.º*

#### **Senha de bagagens**

1. As condições gerais de transporte determinam a forma e o conteúdo da senha de bagagens assim como a língua e os caracteres em que os mesmos devem ser impressos e preenchidos. Aplica-se, por analogia, o artigo 7.º, n.º 5.

2. Devem constar na senha de bagagens, pelo menos:

a) O transportador ou os transportadores;

b) A indicação de que o transporte está sujeito, não obstante cláusula em contrário, às presentes regras uniformes; tal indicação pode ser feita com a sigla CIV;

c) Qualquer outra indicação necessária que comprove a celebração e o conteúdo do contrato de transporte e que permita ao passageiro fazer valer os seus direitos decorrentes do contrato.

3. O passageiro deve certificar-se, no momento da receção da senha de bagagens, de que esta corresponde às suas indicações.

#### *Artigo 18.º*

#### **Registo e transporte**

1. Salvo exceção prevista nas condições gerais de transporte, o registo das bagagens só se efetua mediante apresentação de um título de transporte válido pelo menos até ao local de destino das bagagens. Além disso, o registo efetua-se de acordo com as disposições vigentes no local de expedição.

2. Sempre que as condições gerais de transporte prevejam a admissão de bagagens para transporte sem a apresentação de um título de transporte, as disposições das presentes regras uniformes que fixam os direitos e as obrigações do passageiro em relação às suas bagagens aplicam-se, por analogia, ao expedidor das mesmas.

3. O transportador pode encaminhar as bagagens por comboio ou meio de transporte e itinerário diferentes dos que o passageiro utilizar.

*Artigo 19.º*

**Pagamento do preço do transporte das bagagens**

Salvo convenção em contrário entre o passageiro e o transportador, o preço do transporte das bagagens é pago no momento do registo.

*Artigo 20.º*

**Marcação das bagagens**

O passageiro deve indicar em cada volume, em local bem visível, de forma suficientemente clara e inamovível:

- a) O seu nome e endereço;
- b) O local de destino.

*Artigo 21.º*

**Direito de dispor das bagagens**

1. Se as circunstâncias o permitirem e as disposições aduaneiras ou de outras autoridades administrativas a isso não se opuserem, o passageiro pode pedir a restituição das bagagens no local de expedição contra a entrega da senha de bagagens e, sempre que previsto nas condições gerais de transporte, contra apresentação do título de transporte.
2. As condições gerais de transporte podem prever outras disposições relativas ao direito de dispor das bagagens, nomeadamente alterações do local de destino e eventuais consequências financeiras que o passageiro venha a suportar.

*Artigo 22.º*

**Entrega**

1. A entrega das bagagens faz-se contra a entrega da senha de bagagens e, se for caso disso, contra o pagamento de despesas que onerem a remessa.

O transportador tem o direito de, sem a isso ser obrigado, verificar se o portador da senha tem legitimidade para receber as bagagens.

2. São equiparadas à entrega feita ao portador da senha, sempre que efetuadas de acordo com as disposições vigentes no local de destino:

- a) A remessa das bagagens às autoridades aduaneiras ou de barreira nos seus locais de expedição ou nos seus entrepostos, quando estes não estejam à guarda do transportador;
- b) A entrega de animais vivos a terceiros.

3. O portador da senha de bagagens pode pedir a entrega das bagagens no local de destino logo que tenha decorrido o tempo acordado e, se for caso disso, o tempo necessário para as operações efetuadas pela alfândega ou por outras autoridades administrativas.
4. Na falta de entrega da senha de bagagens, o transportador só é obrigado a entregar as bagagens a quem justificar o seu direito; se esta justificação for considerada insuficiente, o transportador pode exigir uma caução.
5. As bagagens são entregues no local de destino para o qual tenham sido registadas.
6. O portador da senha de bagagens a quem as bagagens não sejam entregues pode exigir que o dia e a hora em que tenha solicitado a entrega sejam mencionados na senha de bagagens em conformidade com o n.º 3.
7. O interessado pode recusar a receção das bagagens se o transportador não der seguimento ao pedido de verificação das bagagens, a fim de que se demonstre qualquer dano que tenha sido alegado.
8. A entrega das bagagens é efetuada de acordo com as disposições vigentes no local de destino.

## **Capítulo IV**

### **Veículos**

#### *Artigo 23.º*

### **Condições de transporte**

As disposições especiais para o transporte de veículos, incluídas nas condições gerais de transporte, determinam, nomeadamente, as condições de admissão ao transporte, de registo, de carga e de transporte, de descarga e de entrega, bem como as obrigações do passageiro.

#### *Artigo 24.º*

### **Senha de transporte**

1. As obrigações contratuais relativas ao transporte de veículos devem constar da senha de transporte entregue ao passageiro. A senha de transporte pode integrar-se no título de transporte do passageiro.
2. As disposições especiais para o transporte de veículos, incluídas nas condições gerais de transporte, determinam a forma e o conteúdo da senha de transporte e, bem assim, a língua e os caracteres em que a mesma deve ser impressa e preenchida. Aplica-se, por analogia, o artigo 7.º, n.º 5.
3. Devem constar na senha de transporte, pelo menos:

- a) O transportador ou os transportadores;
  - b) A indicação de que o transporte está sujeito, não obstante cláusula em contrário, às presentes regras uniformes; tal indicação pode ser feita com a sigla CIV;
  - c) Qualquer outra indicação necessária que comprove as obrigações contratuais relativas aos transportes de veículos e permita ao passageiro fazer valer os seus direitos decorrentes do contrato de transporte.
4. O passageiro deve certificar-se, no momento da recepção da senha de transporte, de que esta corresponde às suas indicações.

*Artigo 25.º*

**Direito aplicável**

Sem prejuízo do disposto no presente capítulo, aplicam-se aos veículos as disposições do capítulo III relativas ao transporte de bagagens.

**TÍTULO IV**

**RESPONSABILIDADE DO TRANSPORTADOR**

**CAPÍTULO I**

**Responsabilidade em caso de morte e de ferimento de passageiros**

*Artigo 26.º*

**Fundamento da responsabilidade**

1. O transportador é responsável pelo prejuízo resultante de morte, de ferimento ou de qualquer outro dano causado à integridade física ou psíquica de um passageiro por motivo de acidente relacionado com a exploração ferroviária ocorrido durante a permanência do passageiro nos veículos ferroviários, à entrada para ou à saída dos mesmos em qualquer infraestrutura utilizada.
2. O transportador fica isento dessa responsabilidade:
  - a) Se o acidente for causado por circunstâncias alheias à exploração ferroviária que, não obstante a diligência requerida segundo as particularidades do caso, o transportador não pudesse evitar e a cujas consequências não pudesse obviar;
  - b) Na medida em que o acidente se deva a uma falta do passageiro;
  - c) Se o acidente for devido ao comportamento de um terceiro que, não obstante a diligência requerida segundo as particularidades do caso, o transportador não pudesse evitar e a cujas consequências não pudesse obviar; não se considera terceiro outra empresa que utilize a

mesma infraestrutura ferroviária; o direito de regresso não é afetado.

3. Se o acidente for devido ao comportamento de um terceiro e se, apesar disso, o transportador não ficar totalmente isento de responsabilidade em conformidade com o n.º 2, alínea c), este responde pela totalidade dentro dos limites previstos nas regras uniformes e sem prejuízo de um eventual direito de regresso contra esse terceiro.

4. As presentes regras uniformes não afetam a responsabilidade que possa caber ao transportador pelos casos não previstos no n.º 1.

5. Sempre que um transporte objeto de um contrato de transporte único seja efetuado por transportadores subsequentes, é responsável, em caso de morte e de ferimento de passageiros, o transportador a quem cabia, de acordo com o contrato de transporte, a prestação de serviço de transporte durante a qual ocorreu o acidente. Se tal serviço não for prestado pelo transportador mas por um transportador substituto, ambos são responsáveis solidariamente nos termos das presentes regras uniformes.

#### *Artigo 27.º*

##### **Indemnização em caso de morte**

1. Em caso de morte do passageiro, a indemnização compreende:

- a) As despesas necessárias consecutivas ao óbito, nomeadamente as relativas ao transporte do corpo e ao funeral;
- b) As indemnizações previstas no artigo 28.º, se a morte não tiver ocorrido imediatamente.

2. Se, por morte do passageiro, as pessoas, em relação às quais ele tinha ou devesse ter obrigação alimentar nos termos da lei, ficarem privadas do seu sustento, têm igualmente direito a uma indemnização por essa perda. A ação de indemnização por perdas e danos de pessoas a quem o passageiro assegurasse o sustento sem a isso ser obrigado por lei fica sujeita ao direito nacional.

#### *Artigo 28.º*

##### **Indemnização em caso de ferimento**

Em caso de ferimento ou de qualquer outro dano causado à integridade física ou psíquica do passageiro, a indemnização compreende:

- a) As despesas necessárias, designadamente as referentes ao tratamento e ao transporte;
- b) A reparação do prejuízo causado, quer por incapacidade total ou parcial para o trabalho quer por um acréscimo das necessidades do passageiro.

### *Artigo 29.º*

#### **Reparação de outros danos corporais**

O direito nacional determina se, e em que medida, o transportador deve indemnizar danos corporais além dos previstos nos artigos 27.º e 28.º

### *Artigo 30.º*

#### **Forma e montante das indemnizações em caso de morte e de ferimento**

1. As indemnizações previstas nos artigos 27.º, n.º 2, e 28.º, alínea b), devem ser pagas em capital. Todavia, se o direito nacional permitir a atribuição de uma renda, as indemnizações são pagas sob esta forma quando o passageiro lesado ou os interessados referidos no artigo 27.º, n.º 2, o pedirem.
2. O montante das indemnizações a pagar em virtude do n.º 1 é determinado de acordo com o direito nacional. Todavia, para a aplicação das presentes regras uniformes, é fixado um limite máximo de 175 000 unidades de conta em capital ou em renda anual correspondente a esse capital, por cada passageiro, no caso de o direito nacional prever um limite máximo de montante inferior.

### *Artigo 31.º*

#### **Outros modos de transporte**

1. Sem prejuízo do disposto no n.º 2, as disposições relativas à responsabilidade em caso de morte e de ferimento de passageiros não se aplicam aos danos ocorridos durante o transporte que não era, de acordo com o contrato de transporte, um transporte ferroviário.
2. Contudo, sempre que os veículos ferroviários sejam transportados por ferry-boat, as disposições relativas à responsabilidade em caso de morte e de ferimento de passageiros são aplicáveis aos prejuízos mencionados nos artigos 26.º, n.º 1, e 33.º, n.º 1, causados por qualquer acidente relacionado com a exploração ferroviária ocorrido durante a permanência do passageiro no referido veículo, à entrada ou à saída do mesmo.
3. Quando, por circunstâncias excepcionais, a exploração ferroviária for provisoriamente interrompida e os passageiros forem transportados por outro meio de transporte, o transportador é responsável nos termos das presentes regras uniformes.

## **Capítulo II**

### **Responsabilidade em caso de incumprimento de horário**

### *Artigo 32.º*

#### **Responsabilidade em caso de supressão, atraso ou perda de correspondência**

1. O transportador é responsável perante o passageiro pelo prejuízo decorrente do facto de, por motivos de supressão, atraso ou perda de correspondência, a viagem não prosseguir no

mesmo dia, ou de a sua prossecução não ser razoavelmente exigível no mesmo dia devido às circunstâncias dadas. A indemnização compreende as despesas razoáveis de alojamento e as que forem ocasionadas por notificação enviada às pessoas que esperam o passageiro.

2. O transportador fica isento dessa responsabilidade quando a supressão, o atraso ou a perda de correspondência sejam imputáveis a uma das seguintes causas:

- a) Circunstâncias alheias à exploração ferroviária que, não obstante a diligência requerida segundo as particularidades do caso, o transportador não pudesse evitar e a cujas consequências não pudesse obviar;
- b) Uma falta do passageiro; ou
- c) O comportamento de um terceiro que o transportador, não obstante a diligência requerida segundo as particularidades do caso, não pudesse evitar e a cujas consequências não pudesse obviar; não se considera terceiro outra empresa que utilize a mesma infraestrutura ferroviária; o direito de regresso não é afetado.

3. O direito nacional determina se, e em que medida, o transportador deve indemnizar prejuízos além dos previstos no n.º 1. Esta disposição não prejudica o artigo 44.º

### **Capítulo III**

#### **Responsabilidade relativa a volumes de mão, animais, bagagens e veículos**

##### **SECÇÃO 1**

##### **Volumes de mão e animais**

###### *Artigo 33.º*

###### **Responsabilidade**

1. Em caso de morte e de ferimento de passageiros, o transportador é ainda responsável pelo prejuízo resultante da perda total ou parcial ou da avaria dos objetos que o passageiro use ou transporte consigo como volumes de mão; de igual modo é responsável no que respeita aos animais que o passageiro leve consigo. Aplica-se, por analogia, o artigo 26.º

2. Por outro lado, o transportador só é responsável pelo prejuízo resultante da perda total ou parcial ou da avaria de objetos, volumes de mão ou animais cuja guarda incumbia ao passageiro nos termos do artigo 15.º se tal prejuízo tiver sido causado por uma falta do transportador. Não se aplicam neste caso os outros artigos do título IV, com exceção do artigo 51.º, nem o título VI.

###### *Artigo 34.º*

###### **Limitação das indemnizações em caso de perda ou de avaria de objetos**

Quando seja responsável nos termos do artigo 33.º, n.º 1, o transportador deve reparar os prejuízos até ao limite de 1 400 unidades de conta por cada passageiro.

#### *Artigo 35.º*

### **Exclusão da responsabilidade**

O transportador não é responsável, em relação ao passageiro, pelo prejuízo resultante de incumprimento por parte do passageiro das disposições das alfândegas ou de outras autoridades administrativas.

## **SECÇÃO 2**

### **Bagagens**

#### *Artigo 36.º*

### **Fundamento da responsabilidade**

1. O transportador é responsável pelo prejuízo resultante da perda total ou parcial e da avaria das bagagens ocorridas a partir do momento em que delas se encarregou até à sua entrega, assim como por qualquer atraso verificado na entrega.
2. O transportador fica isento dessa responsabilidade na medida em que a perda, a avaria ou o atraso na entrega tiverem como causa uma falta do passageiro, uma ordem deste não resultante de uma falta do transportador, um defeito das próprias bagagens ou circunstâncias que o transportador não pudesse evitar e a cujas consequências não pudesse obviar.
3. O transportador fica isento dessa responsabilidade na medida em que a perda ou a avaria resulte de riscos específicos inerentes a um ou mais dos factos a seguir mencionados:
  - a) Ausência ou defeito de embalagem;
  - b) Natureza especial das bagagens;
  - c) Expedição, como bagagem, de objetos excluídos do transporte.

#### *Artigo 37.º*

### **Ónus da prova**

1. A prova de que a perda, a avaria ou o atraso na entrega tiveram por motivo um dos factos previstos no artigo 36.º, n.º 2, cabe ao transportador.
2. Sempre que o transportador concluir que a perda ou avaria terá eventualmente resultado, dadas as circunstâncias de facto, de um ou mais dos riscos específicos previstos no artigo 36.º, n.º 3, haverá presunção de que deles resultou. No entanto, o interessado conserva o direito de provar que o dano não teve por causa, no todo ou em parte, um desses riscos.

*Artigo 38.º*

**Transportadores subsequentes**

Sempre que um transporte objeto de um contrato de transporte único seja efetuado por vários transportadores subsequentes, cada transportador, ao tomar a seu cargo as bagagens com a senha de bagagens ou o veículo com a senha de transporte, participa, quanto ao encaminhamento das bagagens ou ao transporte dos veículos, no contrato de transporte de acordo com o estipulado na senha de bagagens ou na senha de transporte, assumindo as obrigações dele decorrentes. Neste caso, cada transportador responde pela execução do transporte na totalidade do percurso até à entrega.

*Artigo 39.º*

**Transportador substituto**

1. Sempre que o transportador confie, no todo ou em parte, a execução do transporte a um transportador substituto, seja ou não no exercício de uma faculdade que lhe é reconhecida no contrato de transporte, o transportador não deixa por isso de ser responsabilizado pela totalidade do transporte.
2. Todas as disposições das presentes regras uniformes que regulem a responsabilidade do transportador aplicam-se igualmente à responsabilidade do transportador substituto encarregado de efetuar o transporte. Aplicam-se os artigos 48.º e 52.º sempre que uma ação for intentada contra os agentes e outras pessoas a cujos serviços o transportador substituto recorra para a execução do transporte.
3. Qualquer convenção especial pela qual o transportador assuma as obrigações que não lhe incumbem em virtude das presentes regras uniformes ou renuncie aos direitos que lhe são conferidos por estas mesmas regras fica sem efeito em relação ao transportador substituto que não a tenha aceite expressamente e por escrito. Quer tenha ou não aceite a convenção, o transportador substituto permanece no entanto vinculado pelas obrigações ou renúncias que resultem da dita convenção especial.
4. Quando e contanto que o transportador e o transportador substituto sejam responsáveis, é solidária a sua responsabilidade.
5. O montante total da indemnização devida pelo transportador, pelo transportador substituto, bem como pelos respetivos agentes e por outras pessoas ao serviço das quais recorram para a execução do transporte, não excede os limites previstos nas presentes regras uniformes.
6. O presente artigo não prejudica o direito de regresso que possa existir entre o transportador e o transportador substituto.

*Artigo 40.º*

**Presunção de perda**

1. O interessado pode, sem ter de fornecer outras provas, considerar perdido um volume quando este lhe não for entregue ou colocado à sua disposição nos 14 dias seguintes ao pedido de entrega apresentado nos termos do artigo 22.º, n.º 3.
2. Se um volume considerado perdido for reencontrado no decurso do ano seguinte ao pedido de entrega, o transportador deve prevenir o interessado, se for conhecida a sua morada ou quando for possível conhecê-la.
3. Nos 30 dias seguintes à receção do aviso referido no n.º 2, o interessado pode exigir que o volume lhe seja entregue. Neste caso, deve pagar as despesas relativas ao transporte do volume desde o local de expedição até ao local da entrega e restituir a indemnização recebida, deduzidas, se for caso disso, as despesas que tenham sido incluídas nessa indemnização. Porém, mantém o direito à indemnização por atraso na entrega, previsto no artigo 43.º
4. Se o volume encontrado não for reclamado dentro do prazo previsto no n.º 3 ou se o volume for encontrado passado mais de um ano sobre o pedido de entrega, o transportador dispõe do mesmo em conformidade com as leis e disposições em vigor no local onde se encontra o volume.

#### *Artigo 41.º*

#### **Indemnização em caso de perda**

1. Em caso de perda total ou parcial das bagagens, o transportador, para além de todas as outras indemnizações, deve pagar:
  - a) Se o montante do prejuízo for provado, uma indemnização igual a esse montante sem exceder todavia 80 unidades de conta por quilograma de peso bruto em falta ou 1 200 unidades de conta por volume;
  - b) Se o montante do prejuízo não for provado, uma indemnização global de 20 unidades de conta por quilograma de peso bruto em falta ou de 300 unidades de conta por volume.

A modalidade da indemnização, por quilograma em falta ou por volume, é determinada pelas condições gerais de transporte.

2. O transportador deve também restituir o preço do transporte das bagagens e outras quantias desembolsadas relativas ao transporte do volume perdido, bem como os direitos aduaneiros e os impostos sobre consumos específicos já pagos.

#### *Artigo 42.º*

#### **Indemnização em caso de avaria**

1. Em caso de avaria das bagagens, o transportador deve, para além de todas as outras indemnizações, pagar uma indemnização equivalente à depreciação das bagagens.
2. A indemnização não excede:

- a) Se a totalidade das bagagens ficar depreciada em virtude da avaria, o montante que teria atingido em caso de perda total;
- b) Se apenas uma parte das bagagens ficar depreciada em virtude da avaria, o montante que teria atingido em caso de perda da parte depreciada.

#### *Artigo 43.º*

#### **Indemnização em caso de atraso na entrega**

1. Em caso de atraso na entrega das bagagens, o transportador deve pagar, por período indivisível de 24 horas a contar do pedido de entrega, mas com um máximo de 14 dias:
  - a) Se o interessado provar que do atraso resultou um prejuízo, incluindo avaria, uma indemnização igual ao montante do prejuízo até ao máximo de 0,80 unidades de conta por quilograma de peso bruto das bagagens ou de 14 unidades de conta por volume entregues com atraso;
  - b) Se o interessado não provar que do atraso resultou um prejuízo, uma indemnização global de 0,14 unidades de conta por quilograma de peso bruto das bagagens ou de 2,80 unidades de conta por volume entregues com atraso.

A modalidade da indemnização, por quilograma ou por volume, é determinada pelas condições gerais de transporte.

2. Em caso de perda total das bagagens, a indemnização prevista no n.º 1 não é acumulada com a prevista no artigo 41.º
3. Em caso de perda parcial das bagagens, a indemnização prevista no n.º 1 é paga em relação à parte não perdida.
4. Em caso de avaria das bagagens não resultante de atraso na entrega, a indemnização prevista no n.º 1 é acumulada, se for caso disso, com a prevista no artigo 42.º
5. Em caso algum pode o cúmulo da indemnização prevista no n.º 1 com as previstas nos artigos 41.º e 42.º dar lugar ao pagamento de uma indemnização que exceda a que seria devida em caso de perda total das bagagens.

### **SECÇÃO 3**

#### **Veículos**

#### *Artigo 44.º*

#### **Indemnização em caso de atraso**

1. Em caso de atraso no carregamento por motivo imputável ao transportador ou de atraso na entrega de um veículo, o transportador deve pagar, quando o interessado provar que do atraso resultou prejuízo, uma indemnização cujo montante não exceda o preço do transporte.

2. Se o interessado renunciar ao contrato de transporte, em caso de atraso no carregamento por motivo imputável ao transportador, o preço do transporte é restituído ao interessado. Além disso, este pode reclamar, quando provar que desse atraso resultou prejuízo, uma indemnização cujo montante não exceda o preço do transporte.

#### *Artigo 45.º*

### **Indemnização em caso de perda**

Em caso de perda total ou parcial de um veículo, a indemnização a pagar ao interessado pelo prejuízo provado é calculada de acordo com o valor corrente do veículo e não excede 8 000 unidades de conta. Um reboque com ou sem carga é considerado um veículo independente.

#### *Artigo 46.º*

### **Responsabilidade relativa a outros objetos**

1. No que respeita aos objetos deixados no interior do veículo ou em caixas (por exemplo caixas para bagagens ou para esquis) solidamente arrumadas ao veículo, o transportador só é responsável por prejuízo resultante de falta por si cometida. A indemnização total a pagar não excede 1 400 unidades de conta.

2. No que respeita aos objetos acondicionados no exterior do veículo, incluindo as caixas referidas no n.º 1, o transportador só é responsável no caso de se provar que o prejuízo resulta de ato ou omissão por ele cometidos quer com a intenção de causar o dano, quer sem consideração e com a consciência de que prováveis danos daí resultassem.

#### *Artigo 47.º*

### **Direito aplicável**

Sem prejuízo do disposto na presente secção, aplicam-se aos veículos as disposições da secção II relativas à responsabilidade pelas bagagens.

## **Capítulo IV**

### **Disposições comuns**

#### *Artigo 48.º*

### **Perda do direito de invocar os limites de responsabilidade**

Os limites de responsabilidade previstos nas presentes regras uniformes, bem como as disposições do direito nacional que limitem as indemnizações a um determinado montante, não se aplicam no caso de se provar que o prejuízo resulta de ato ou omissão cometidos pelo

transportador quer com a intenção de causar o dano, quer sem consideração e com a consciência de que prováveis danos daí resultassem.

#### *Artigo 49.º*

#### **Conversão e juros**

1. Sempre que o cálculo da indemnização implique a conversão das quantias expressas em unidades de moeda estrangeira, a conversão faz-se de acordo com o câmbio corrente no dia e no local de pagamento da indemnização.
2. O interessado pode pedir juros da indemnização, calculados à razão de 5 % ao ano, a partir do dia da reclamação prevista no artigo 55.º ou, se não tiver havido reclamação, a partir do dia da propositura da ação.
3. Todavia, para as indemnizações devidas nos termos dos artigos 27.º e 28.º, os juros vencer-se-ão só a partir do dia em que ocorreram os factos que tenham servido à determinação do respetivo montante, se esse dia for posterior ao da reclamação ou da propositura da ação.
4. No que diz respeito às bagagens, os juros só serão devidos se a indemnização exceder 16 unidades de conta por senha de bagagens.
5. No que diz respeito às bagagens, se o interessado não remeter ao transportador, no prazo conveniente que lhe for fixado, os documentos justificativos necessários para a liquidação definitiva da reclamação, não serão vencidos juros entre o termo do prazo fixado e a remessa efetiva dos documentos.

#### *Artigo 50.º*

#### **Responsabilidade em caso de acidente nuclear**

O transportador fica isento da responsabilidade que lhe cabe em virtude das presentes regras uniformes quando o dano tiver sido causado por um acidente nuclear e quando, nos termos das leis e disposições de um Estado que regulem a responsabilidade no domínio da energia nuclear, a entidade incumbida da exploração de uma instalação nuclear, ou outra pessoa que a substitua, seja responsável por esse dano.

#### *Artigo 51.º*

#### **Pessoas pelas quais o transportador é responsável**

O transportador é responsável pelos seus agentes e pelas outras pessoas a cujos serviços recorra para a execução do transporte, sempre que estes agentes e estas pessoas operem no exercício das suas funções. Consideram-se os gestores da infraestrutura ferroviária na qual é efetuado o transporte as pessoas a cujos serviços recorre o transportador para a execução do transporte.

*Artigo 52.º*

**Outras ações**

1. Em todos os casos em que se apliquem as presentes regras uniformes, qualquer ação de responsabilidade, seja a que título for, só pode ser movida contra o transportador nas condições e dentro dos limites destas regras.
2. O mesmo se aplica a qualquer ação movida contra os agentes e outras pessoas pelos quais o transportador responda nos termos do artigo 51.º

TÍTULO V

**RESPONSABILIDADE DO PASSAGEIRO**

*Artigo 53.º*

**Princípios específicos de responsabilidade**

O passageiro é, perante o transportador, responsável por qualquer dano que:

a) Resulte do incumprimento das suas obrigações nos termos:

1. Dos artigos 10.º, 14.º e 20.º;
2. Das disposições especiais para o transporte de veículos incluídas nas condições gerais de transporte; ou
3. Do Regulamento Relativo ao Transporte Internacional Ferroviário de Mercadorias Perigosas (RID); ou

b) Causado por objetos ou animais que leve consigo,

a menos que prove que o dano foi causado por circunstâncias que não podia evitar e a cujas consequências não podia obviar, mesmo tendo feito prova de diligência enquanto passageiro consciencioso. Esta disposição não afeta a responsabilidade que possa caber ao transportador nos termos dos artigos 26.º e 33.º, n.º 1.

TÍTULO VI

**EXERCÍCIO DOS DIREITOS**

*Artigo 54.º*

**Verificação de perda parcial ou de avaria**

1. Quando uma perda parcial ou uma avaria de objeto transportado a cargo do transportador (bagagens, veículos) seja descoberta ou presumida pelo transportador ou o interessado alegue

a sua existência, o transportador deve elaborar sem demora e, se possível, na presença do interessado um relatório que certifique, conforme a natureza do prejuízo, o estado do objeto e tanto quanto possível a importância do prejuízo, a sua causa e o momento em que se tenha produzido.

2. Uma cópia do referido relatório deve ser entregue gratuitamente ao interessado.
3. Quando não aceitar os elementos constantes do relatório, o interessado pode pedir que o estado das bagagens ou do veículo assim como a causa e o montante do prejuízo sejam verificados por um perito nomeado pelas partes no contrato de transporte ou judicialmente. O processo fica sujeito às leis e disposições do Estado em que tenha lugar a verificação.

#### *Artigo 55.º*

#### **Reclamações**

1. As reclamações relativas à responsabilidade do transportador em caso de morte e de ferimento de passageiros devem ser dirigidas por escrito ao transportador contra quem a ação judicial pode ser intentada. No caso de um transporte objeto de um contrato único e efetuado por transportadores subsequentes, as reclamações podem ser igualmente dirigidas ao primeiro ou ao último transportador, bem como ao transportador cuja sede principal ou a sucursal ou cujo estabelecimento que tenha celebrado o contrato de transporte estejam situados no Estado do domicílio ou da residência habitual do passageiro.
2. As outras reclamações relativas ao contrato de transporte devem ser dirigidas por escrito ao transportador referido no artigo 56.º, n.ºs 2 e 3.
3. Os documentos que o interessado julgar útil juntar à reclamação devem ser apresentados quer no original quer em cópias devidamente autenticadas se o transportador o exigir. No momento da regularização da reclamação, o transportador pode exigir a restituição do título de transporte, da senha de bagagens e da senha de transporte.

#### *Artigo 56.º*

#### **Transportadores contra os quais podem ser movidas ações**

1. A ação judicial fundada na responsabilidade do transportador em caso de morte e de ferimento de passageiros só pode ser movida contra o transportador responsável nos termos do artigo 26.º, n.º 5.
2. Sem prejuízo do n.º 4, as outras ações judiciais propostas pelos passageiros com base no contrato de transporte só podem ser movidas contra o primeiro ou o último transportador ou contra aquele que efetuava a parte do transporte durante a qual ocorreu o facto que deu origem à ação.
3. Sempre que, no caso de transportes efetuados por transportadores subsequentes, o transportador incumbido da entrega da bagagem ou do veículo estiver inscrito mediante o seu

consentimento na senha de bagagens ou na senha de transporte, poderá ser processado nos termos do n.º 2, mesmo que não tenha recebido a bagagem ou o veículo.

4. A ação judicial para restituição de uma quantia paga nos termos do contrato de transporte pode ser movida contra o transportador que tenha cobrado essa quantia ou contra aquele em benefício do qual a mesma tenha sido cobrada.

5. A ação judicial pode ser movida contra um transportador que não os previstos nos n.ºs 2 e 4, quando for apresentada como pedido reconvenicional ou como exceção na instância relativa a um pedido principal baseado no mesmo contrato de transporte.

6. Na medida em que se aplicam as presentes regras uniformes ao transportador substituto, este pode igualmente ser processado.

7. Se o autor puder escolher entre vários transportadores, o seu direito de opção cessa a partir do momento em que a ação for intentada contra um deles; o mesmo acontece se o autor puder escolher entre um ou mais transportadores e um transportador substituto.

#### *Artigo 58.º*

#### **Extinção da ação em caso de morte e de ferimento**

1. Qualquer ação movida pelo interessado com fundamento na responsabilidade do transportador em caso de morte ou de ferimento de passageiros extinguir-se-á se o interessado não tiver comunicado o acidente sofrido pelo passageiro, no prazo de 12 meses a contar da data em que tiver tomado conhecimento do dano, a um dos transportadores aos quais possa ser apresentada uma reclamação de acordo com o artigo 55.º, n.º 1. Quando o interessado comunicar verbalmente o acidente ao transportador, este deverá entregar-lhe um certificado dessa comunicação verbal.

2. Todavia, não se extingue a ação se:

- a) No prazo previsto no n.º 1, o interessado tiver apresentado uma reclamação junto de um dos transportadores referidos no artigo 55.º, n.º 1;
- b) No prazo previsto no n.º 1, o transportador responsável tiver tido conhecimento, por outra via, do acidente sofrido pelo passageiro;
- c) O acidente não tiver sido comunicado ou tiver sido comunicado tardiamente, por circunstâncias que não sejam imputáveis ao interessado;
- d) O interessado provar que o acidente teve por causa uma falta do transportador.

#### *Artigo 59.º*

#### **Extinção da ação resultante do transporte de bagagens**

1. A aceitação das bagagens pelo interessado extingue qualquer ação contra o transportador resultante do contrato de transporte, em caso de perda parcial, de avaria ou de atraso na entrega.
2. Todavia, a ação não se extingue:
  - a) Em caso de perda parcial ou de avaria, se:
    1. A perda ou a avaria tiver sido verificada, nos termos do artigo 54.º, antes da receção das bagagens pelo interessado;
    2. A verificação que deveria ter sido feita nos termos do artigo 54.º não tiver sido efetuada apenas por culpa do transportador;
  - b) Em caso de dano não aparente cuja existência for verificada após a aceitação das bagagens pelo interessado, se este:
    1. Solicitar a verificação, nos termos do artigo 54.º, imediatamente após a descoberta do dano e o mais tardar nos três dias seguintes à receção das bagagens; e
    2. Provar, além disso, que o dano ocorreu entre o momento em que o transportador tomou a seu cargo as bagagens e aquele em que as entregou;
  - c) Em caso de atraso na entrega, se o interessado tiver, dentro de 21 dias, feito valer os seus direitos junto de um dos transportadores mencionados no artigo 56.º, n.º 3;
  - d) Se o interessado provar que o dano foi causado por culpa do transportador.

#### *Artigo 60.º*

#### **Prescrição**

1. As ações de indemnização por perdas e danos fundadas na responsabilidade do transportador em caso de morte e de ferimento de passageiros prescrevem:
  - a) Em relação ao passageiro, ao fim de três anos a contar do dia seguinte àquele em que tenha ocorrido o acidente;
  - b) Em relação a outros interessados, ao fim de três anos a contar do dia seguinte ao do falecimento do passageiro sem que, todavia, esse prazo possa ultrapassar cinco anos a contar do dia seguinte ao da ocorrência do acidente.
2. Outras ações resultantes do contrato de transporte prescrevem ao fim de um ano. Todavia, o prazo de prescrição é de dois anos quando se trate de ação fundada em dano causado por ato ou omissão cometidos quer com a intenção de provocar o dano quer sem consideração e com a consciência de que prováveis danos daí resultassem.

3. O prazo de prescrição previsto no n.º 2 começa a correr para efeitos da ação:
  - a) De indemnização por perda total: a partir do 14.º dia a seguir à expiração do prazo previsto no artigo 22.º, n.º 3;
  - b) De indemnização por perda parcial, avaria ou atraso na entrega: a partir do dia em que a entrega tiver tido lugar;
  - c) Em todos os outros casos relativos ao transporte dos passageiros: a partir do dia do termo da validade do título de transporte.

O dia indicado como o de início da contagem do prazo de prescrição nunca é incluído no prazo.

4. [...]

5. [...]

6. A suspensão e a interrupção da prescrição são reguladas pelo direito nacional.

## TÍTULO VII

### RELAÇÕES DOS TRANSPORTADORES ENTRE SI

#### *Artigo 61.º*

##### **Repartição do preço de transporte**

1. Qualquer transportador deve pagar aos transportadores interessados a parte que lhes competir num preço de transporte que tenha recebido ou que devesse ter recebido. As modalidades de pagamento são determinadas convencionalmente entre os transportadores.
2. Aplicam-se, por analogia, o artigo 6.º, n.º 3, o artigo 16.º, n.º 3, e o artigo 25.º às relações entre os transportadores subsequentes.

#### *Artigo 62.º*

##### **Direito de regresso**

1. O transportador que tenha pago uma indemnização em conformidade com as presentes regras uniformes tem direito de regresso contra os transportadores que tenham participado no transporte, de acordo com as seguintes disposições:
  - a) O transportador que tenha causado o dano é o único responsável;
  - b) Quando o dano for causado por vários transportadores, cada um deles responderá pelo dano que tenha causado; se for impossível estabelecer-se a distinção, a indemnização será repartida entre eles, de acordo com a alínea c);

c) Se não for possível provar qual dos transportadores causou o dano, a indemnização será repartida por todos os transportadores que tenham participado no transporte, com exceção dos que provarem que o dano não foi causado por eles; a repartição é feita proporcionalmente à parte do preço de transporte que couber a cada um dos transportadores.

2. Em caso de insolvência de um desses transportadores, a parte que lhe competir e que por ele não seja paga será repartida por todos os outros transportadores que tenham participado no transporte, proporcionalmente à parte do preço de transporte que couber a cada um deles.

#### *Artigo 63.º*

#### **Ação de regresso**

1. O fundamento do pagamento efetuado pelo transportador que exerça o direito de regresso nos termos do artigo 62.º não pode ser contestado pelo transportador contra o qual for exercido esse direito quando a indemnização for fixada judicialmente e quando este último transportador, devidamente citado, tenha tido possibilidade de intervir no processo. O juiz da ação principal fixa os prazos concedidos para a citação e para a intervenção.

2. O transportador que exercer o direito de regresso deve apresentar o seu pedido numa única e mesma instância contra todos os transportadores com os quais não tenha transigido, sob pena de perder o direito de acionar aqueles cuja citação não houver pedido.

3. O juiz deve decidir numa única e mesma sentença sobre todas as ações de regresso.

4. O transportador que deseje fazer valer o seu direito de regresso pode recorrer às jurisdições do Estado em cujo território um dos transportadores que haja participado no transporte tenha a sua sede principal ou sucursal ou o estabelecimento que tenha celebrado o contrato.

5. Quando a ação deva ser intentada contra vários transportadores, o transportador que exercer o direito de regresso pode escolher, de entre as jurisdições competentes nos termos do n.º 4, aquela perante a qual irá interpor o seu recurso.

6. Não podem ser intentadas ações de regresso na instância relativa ao pedido de indemnização apresentado pelo interessado no contrato de transporte.

#### *Artigo 64.º*

#### **Acordos relativos às ações de regresso**

Os transportadores são livres de acordar entre si as disposições que derroguem os artigos 61.º e 62.º

## ANEXO II

### INFORMAÇÕES MÍNIMAS A FACULTAR PELAS EMPRESAS FERROVIÁRIAS E/OU PELOS VENDEDORES DE BILHETES

#### Parte I: Informações antes da viagem

- Condições gerais aplicáveis ao contrato
- Horários e condições da viagem mais rápida
- Horários e condições das viagens a tarifas mais baixas
- Acessibilidade, condições de acesso e existência a bordo de condições para as pessoas ~~deficientes~~ ☒ portadoras de deficiência ☒ e as pessoas com mobilidade reduzida ⇒ em conformidade com os requisitos de acessibilidade constantes da Diretiva XXX ⇐
- ~~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
- Eventuais atividades suscetíveis de perturbar ou atrasar os serviços
- Disponibilidade de serviços a bordo
- Procedimentos para a reclamação de bagagem perdida
- Procedimentos para a apresentação de queixas.

#### Parte II: Informações durante a viagem

- Serviços a bordo
- Estação seguinte
- Atrasos
- Principais correspondências
- Questões relativas à segurança.

## ANEXO III

### NORMAS MÍNIMAS DE QUALIDADE DO SERVIÇO

~~Informações e bilhetes~~

~~Pontualidade dos serviços e princípios gerais em caso de perturbações dos serviços Anulação de serviços~~

~~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 incumprimento das normas de qualidade do serviço Assistência às pessoas portadoras de deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida~~

⇩ texto renovado

#### ⇒ I. Requisitos relativos às empresas ferroviárias

Até 30 de junho de cada ano, as empresas ferroviárias devem publicar no seu sítio web o relatório sobre a qualidade do serviço correspondente ao anterior exercício e enviá-lo ao organismo nacional de execução e à Agência Ferroviária da União Europeia, para publicação no respetivo sítio web. A empresa deve publicar o relatório no respetivo sítio web redigido na(s) sua(s) língua(s) oficial/ais nacional/ais e, se possível, igualmente noutras línguas da União, incluindo um resumo em inglês.

Os relatórios sobre a qualidade do serviço devem incluir informações sobre, pelo menos, os seguintes elementos:

- 1) Pontualidade dos serviços e princípios gerais sobre de que modo as empresas ferroviárias se comportam em caso de perturbações dos serviços
  - a) Atrasos
    - i) atraso médio global dos serviços em percentagem por categoria de serviço (internacional, doméstico de longa distância, regional e urbano/suburbano);
    - ii) percentagem de serviços com atraso na partida;
    - iii) percentagem de serviços com atraso na chegada:
      - percentagem de atrasos inferiores a 60 minutos;
      - percentagem de atrasos entre 60-119 minutos;
      - percentagem de atrasos de 120 minutos ou superiores;
  - b) Anulação de serviços

Anulação dos serviços em percentagem por categoria de serviço (internacional, doméstico de longa distância, regional e urbano/suburbano);

c) Aplicação do regulamento em relação aos atrasos e anulações dos serviços:

- i) número de passageiros a quem foram prestados cuidados e assistência;
- ii) custo da prestação destes cuidados e assistência;
- iii) número de passageiros a quem foram concedidas indemnizações;
- iv) custo da indemnização concedida;

2) Inquérito à satisfação dos clientes

Conjunto mínimo de categorias a incluir:

- i) pontualidade dos comboios;
- ii) informação aos passageiros em caso de atraso;
- iii) exatidão e disponibilização da informação sobre os comboios;
- iv) qualidade da manutenção/condições dos comboios;
- v) nível de segurança nos comboios;
- vi) asseio do interior do comboio;
- vii) prestação de informações úteis ao longo da viagem;
- viii) disponibilização de bons sanitários em todos os comboios;
- ix) asseio e manutenção das estações a um nível elevado;
- x) acessibilidade dos comboios e dos serviços a bordo, incluindo sanitários de fácil acesso;
- xi) número de incidentes e qualidade da assistência efetivamente prestada a bordo às pessoas portadoras de deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida, em conformidade com o artigo 24.º, independentemente da notificação prévia de um pedido de assistência.

3) Tratamento das queixas

- i) número e resultado das queixas;
- ii) categorias de queixas;
- iii) número de queixas tratadas;
- iv) tempo médio de resposta;
- v) melhoramentos possíveis, medidas tomadas.

4) Assistência às pessoas portadoras de deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida.

Número de casos de assistência por categoria de serviço (internacional, doméstico de longa distância, regional e urbano/suburbano);

5) Perturbações

Existência e breve descrição de planos de contingência e planos de gestão de crises. ⇐

## II. Requisitos relativos aos gestores de estações e aos gestores de infraestruturas

Os relatórios sobre a qualidade do serviço devem incluir informações sobre, pelo menos, os seguintes elementos:

### 1) Informações e bilhetes

- i) procedimento para tratamento de pedidos de informação na estação;
- ii) procedimento e meios de prestação de informações sobre horários de comboios, tarifas e cais; qualidade da informação;
- iii) prestação da informação sobre os direitos e obrigações ao abrigo do regulamento e sobre os elementos de contacto dos organismos nacionais de execução;
- iv) instalações para aquisição de bilhetes;
- v) disponibilização de pessoal na estação para prestar informações e vender bilhetes;
- vi) prestação de informações às pessoas portadoras de deficiência ou pessoas com mobilidade reduzida;

### 2) Princípios gerais em caso de perturbações do serviço

- i) número de passageiros a quem foram prestados cuidados e assistência;
- ii) custo da prestação destes cuidados e assistência;

### 3) Descrição das medidas adotadas para assegurar o asseio das instalações da estação (sanitários, etc.)

- i) periodicidade da limpeza;
- ii) disponibilização de sanitários;

### 4) Inquérito à satisfação dos clientes

Conjunto mínimo de categorias a incluir:

- i) informação aos passageiros em caso de atraso;
- ii) exatidão, disponibilidade e acessibilidade das informações relativas aos horários de comboios/cais;
- iii) nível de segurança na estação;
- iv) tempo necessário para responder aos pedidos de informações nas estações;
- v) disponibilidade de instalações sanitárias de boa qualidade (incluindo a acessibilidade);
- vi) asseio e manutenção das estações;
- vii) acessibilidade da estação e respetivas instalações.
- viii) número de incidentes e qualidade da assistência prestada na estação às pessoas portadoras de deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida. ⇐

**ANEXO IV****PROCEDIMENTO DE TRATAMENTO DE QUEIXAS  
PARA OS ORGANISMOS NACIONAIS DE EXECUÇÃO**

Em casos complexos, como casos que envolvam múltiplas queixas ou vários operadores, viagens transfronteiriças ou acidentes no território de um Estado-Membro diferente daquele que emitiu a licença da empresa, nomeadamente sempre que não é claro qual o organismo nacional de execução competente, ou quando facilitaria ou aceleraria a resolução da queixa, os organismos nacionais de execução devem cooperar a fim de identificar uma entidade «principal», que sirva de ponto de contacto único para os passageiros. Todos os organismos nacionais de execução envolvidos devem cooperar a fim de facilitar a resolução da queixa (incluindo através da partilha de informações, da assistência na tradução de documentos e na prestação de informações sobre as circunstâncias dos incidentes). Os passageiros devem ser informados acerca da entidade que atua como organismo «principal».

ANEXO V

QUADRO DE CORRESPONDÊNCIA

Regulamento (CE) n.º 1371/2007	Presente regulamento
Artigo 1.º	Artigo 1.º
Artigo 1.º, alínea a)	Artigo 1.º, alínea a)
Artigo 1.º, alínea b)	Artigo 1.º, alínea b)
----	Artigo 1.º, alínea c)
Artigo 1.º, alínea c)	Artigo 1.º, alínea d)
----	Artigo 1.º, alínea e)
Artigo 1.º, alínea d)	Artigo 1.º, alínea f)
Artigo 1.º, alínea e)	Artigo 1.º, alínea g)
----	Artigo 1.º, alínea h)
Artigo 1.º, alínea f)	Artigo 1.º, alínea i)
Artigo 2.º	Artigo 2.º
Artigo 2.º, n.º 1	Artigo 2.º, n.º 1
Artigo 2.º, n.º 2	----
Artigo 2.º, n.º 3	----
Artigo 2.º, n.º 4	----
Artigo 2.º, n.º 5	----
Artigo 2.º, n.º 6	----
Artigo 2.º, n.º 7	----
----	Artigo 2.º, n.º 2
----	Artigo 2.º, n.º 3
Artigo 3.º	Artigo 3.º
Artigo 3.º, n.º 1	Artigo 3.º, n.º 1
Artigo 3.º, n.ºs 2 e 3	----

Artigo 3.º, n.º 4  
Artigo 3.º, n.º 5  
Artigo 3.º, n.º 6  
Artigo 3.º, n.º 7  
Artigo 3.º, n.º 8  
Artigo 3.º, n.º 9  
Artigo 3.º, n.º 10  
----  
----  
Artigo 3.º, n.º 11  
----  
Artigo 3.º, n.º 12  
Artigo 3.º, n.º 13  
Artigo 3.º, n.º 14  
Artigo 3.º, n.º 15  
Artigo 3.º, n.º 16  
Artigo 3.º, n.º 17  
----  
Artigo 4.º  
----  
Artigo 5.º  
Artigo 6.º  
Artigo 7.º  
Artigo 8.º  
----  
Artigo 9.º  
Artigo 9.º, n.º 3

Artigo 3.º, n.º 2  
Artigo 3.º, n.º 3  
Artigo 3.º, n.º 4  
Artigo 3.º, n.º 5  
Artigo 3.º, n.º 6  
Artigo 3.º, n.º 7  
Artigo 3.º, n.º 8  
Artigo 3.º, n.º 9  
Artigo 3.º, n.º 10  
Artigo 3.º, n.º 11  
Artigo 3.º, n.º 12  
Artigo 3.º, n.º 13  
Artigo 3.º, n.º 14  
----  
Artigo 3.º, n.º 16  
Artigo 3.º, n.º 17  
Artigo 3.º, n.º 18  
Artigo 3.º, n.º 19  
Artigo 4.º  
Artigo 5.º  
Artigo 6.º  
Artigo 7.º  
Artigo 8.º  
Artigo 9.º  
Artigo 9.º, n.º 4  
Artigo 10.º  
----

----

Artigo 10.º

Artigo 11.º

Artigo 12.º

Artigo 12.º, n.º 2

Artigo 13.º

Artigo 14.º

Artigo 15.º

Artigo 16.º

----

Artigo 17.º

----

Artigo 18.º

----

----

Artigo 19.º

Artigo 20.º

Artigo 21.º, n.º 1

Artigo 21.º, n.º 2

Artigo 22.º

Artigo 22.º, n.º 2

----

Artigo 23.º

----

Artigo 24.º

Artigo 25.º

----

Artigo 10.º, n.ºs 5 e 6

----

Artigo 11.º

Artigo 12.º

----

Artigo 13.º

Artigo 14.º

Artigo 15.º

Artigo 16.º

Artigo 16.º, n.ºs 2 e 3

Artigo 17.º

Artigo 17.º, n.º 8

Artigo 18.º

Artigo 18.º, n.º 6

Artigo 19.º

Artigo 20.º

Artigo 21.º

----

Artigo 22.º, n.º 2 e artigo 23.º, n.º 2

Artigo 22.º

----

Artigo 22.º, n.º 4

Artigo 23.º

Artigo 23.º, n.º 4

Artigo 24.º

Artigo 25.º, n.ºs 1, 2 e 3.

Artigo 26.º

Artigo 26.º

Artigo 27.º

----

Artigo 27.º, n.º 3

Artigo 28.º

Artigo 29.º

Artigo 30.º

----

Artigo 31.º

----

Artigo 32.º

Artigo 33.º

Artigo 34.º

Artigo 35.º,

----

Artigo 36.º

----

Artigo 37.º

Anexo I

Anexo II

Anexo III

----

Artigo 27.º

Artigo 28.º

Artigo 28.º, n.º 3

Artigo 28.º, n.º 4

Artigo 29.º

Artigo 30.º

Artigo 31.º

Artigo 32.º, artigo 33.º

Artigo 34.º

Artigo 34.º, n.ºs 1 e 3

Artigo 35.º

----

Artigo 36.º

----

Artigo 37.º

Artigo 38.º

Artigo 39.º

Artigo 40.º

Anexo I

Anexo II

Anexo III

Anexo IV a V