

I

(Actos legislativos)

REGULAMENTOS

REGULAMENTO (UE) N.º 1177/2010 DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO

de 24 de Novembro de 2010

relativo aos direitos dos passageiros do transporte marítimo e por vias navegáveis interiores e que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004

(Texto relevante para efeitos do EEE)

O PARLAMENTO EUROPEU E O CONSELHO DA UNIÃO EUROPEIA,

Tendo em conta o Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia, nomeadamente o n.º 1 do artigo 91.º e o n.º 2 do artigo 100.º,

Tendo em conta a proposta da Comissão Europeia,

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

Após consulta do Comité das Regiões,

Deliberando nos termos do processo legislativo ordinário ⁽²⁾,

Considerando o seguinte:

- (1) A acção da União no domínio do transporte marítimo e por vias navegáveis interiores deverá ter por objectivo, nomeadamente, garantir aos passageiros um elevado nível de protecção, comparável ao de outros modos de transporte. Além disso, deverão ser plenamente tidas em conta as necessidades de protecção dos consumidores em geral.
- (2) Atendendo a que o passageiro dos serviços de transporte marítimo e por vias navegáveis interiores é a parte mais fraca do contrato de transporte, é necessário conceder um

nível mínimo de protecção a todos os passageiros. Nada deverá obstar a que os transportadores proponham aos passageiros condições contratuais mais favoráveis do que as estabelecidas no presente regulamento. Ao mesmo tempo, o objectivo do presente regulamento não é interferir nas relações comerciais entre empresas no que diz respeito ao transporte de mercadorias. Mais concretamente, os acordos entre transportadores rodoviários e transportadores não deverão ser considerados contratos de transporte para efeitos do presente regulamento e, por conseguinte, não deverão dar ao transportador rodoviário ou aos seus empregados o direito a indemnização ao abrigo do presente regulamento em caso de atrasos.

- (3) A protecção dos passageiros deverá abranger não só os serviços de transporte de passageiros entre portos situados no território dos Estados-Membros, mas também serviços de passageiros entre esses portos e portos situados fora do território dos Estados-Membros, tendo em conta o risco de distorção da concorrência no mercado dos transportes de passageiros. Por conseguinte, para efeitos do presente regulamento, a expressão «transportador da União» deverá ser interpretada no sentido mais lato possível, mas sem afectar outros actos jurídicos da União, nomeadamente o Regulamento (CEE) n.º 4056/86 do Conselho, de 22 de Dezembro de 1986, que determina as regras de aplicação aos transportes marítimos dos artigos 85.º e 86.º do Tratado ⁽³⁾, e o Regulamento (CEE) n.º 3577/92 do Conselho, de 7 de Dezembro de 1992, relativo à aplicação do princípio da livre prestação de serviços aos transportes marítimos internos nos Estados-Membros (cabotagem marítima) ⁽⁴⁾.

⁽¹⁾ JO C 317 de 23.12.2009, p. 89.

⁽²⁾ Posição do Parlamento Europeu de 23 de Abril de 2009 (JO C 184 E de 8.7.2010, p. 293), Posição do Conselho em primeira leitura de 11 de Março de 2010 (JO C 122 E de 11.5.2010, p. 19), Posição do Parlamento Europeu de 6 de Julho de 2010 e Decisão do Conselho de 11 de Outubro de 2010.

⁽³⁾ JO L 378 de 31.12.1986, p. 4.

⁽⁴⁾ JO L 364 de 12.12.1992, p. 7.

- (4) O mercado interno dos serviços de transporte de passageiros por via marítima e por vias navegáveis interiores deverá beneficiar todos os cidadãos. Consequentemente, as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida devido a deficiência, idade ou qualquer outro factor deverão poder utilizar os serviços de passageiros e os cruzeiros em condições comparáveis às dos outros cidadãos. As pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida gozam dos mesmos direitos que todos os outros cidadãos no que respeita à liberdade de circulação, à liberdade de escolha e à não discriminação.
- (5) Os Estados-Membros deverão promover a utilização do transporte público e de bilhetes multimodais a fim de otimizar a utilização e a interoperabilidade dos vários modos de transporte e dos vários operadores.
- (6) Tendo em conta o artigo 9.º da Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, e a fim de proporcionar às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida a possibilidade de viajarem por via marítima ou por vias navegáveis interiores em condições comparáveis às dos outros cidadãos, deverão ser estabelecidas regras de não discriminação e de assistência em viagem. Por conseguinte, o transporte dessas pessoas deverá ser aceite, e só poderá ser recusado por motivos de segurança justificados, estabelecidos pelas autoridades competentes. Tais pessoas deverão beneficiar do direito a assistência nos portos e a bordo dos navios de passageiros. Para facilitar a sua integração social, as pessoas em causa deverão receber essa assistência gratuitamente. Os transportadores deverão criar condições de acessibilidade, utilizando de preferência o sistema europeu de normalização.
- (7) Quando tomarem decisões sobre a concepção de novos portos e terminais, ou no quadro de trabalhos de renovação importantes, os organismos responsáveis por essas instalações deverão ter em conta as necessidades das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida, nomeadamente em matéria de acessibilidade, dando especial atenção aos requisitos da «concepção para todos». Os transportadores deverão ter em conta essas necessidades quando tomarem decisões sobre a concepção de novos navios de passageiros ou sobre a renovação dos navios existentes, nos termos da Directiva 2006/87/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de Dezembro de 2006, que estabelece as prescrições técnicas das embarcações de navegação interior ⁽¹⁾, e da Directiva 2009/45/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 6 de Maio de 2009, relativa às regras e normas de segurança para os navios de passageiros ⁽²⁾.
- (8) A assistência nos portos situados no território de um Estado-Membro deverá, nomeadamente, permitir que as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida se desloquem de um ponto designado de chegada a um porto para um navio de passageiros e de um navio de passageiros para um ponto designado de saída de um porto, incluindo o embarque e o desembarque.
- (9) Ao organizarem a assistência às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida, bem como a formação do seu pessoal, os transportadores deverão cooperar com as organizações representativas dessas pessoas. Ao fazê-lo, deverão também ter em conta as disposições aplicáveis da Convenção Internacional e do Código sobre Normas de Formação, Certificação e Serviço de Quartos dos Marítimos, bem como da Recomendação da Organização Marítima Internacional (OMI) relativa à concepção e à operação dos navios de passageiros no sentido de responder às necessidades das pessoas de idade ou com deficiências.
- (10) As disposições relativas ao embarque de pessoas com deficiência ou de pessoas com mobilidade reduzida não deverão prejudicar as normas gerais aplicáveis ao embarque de passageiros estabelecidas pelo direito internacional, da União e nacional em vigor.
- (11) Os actos jurídicos da União relativos aos direitos dos passageiros deverão ter em conta as necessidades dos passageiros, nomeadamente das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida, no que se refere à utilização de diferentes modos de transporte e à transferência sem problemas entre os mesmos, sem prejuízo das normas de segurança aplicáveis à operação dos navios.
- (12) Os passageiros deverão ser adequadamente informados em caso de cancelamento ou de atraso de um serviço de passageiros ou de um cruzeiro. Essas informações deverão contribuir para que os passageiros tomem as disposições necessárias e, se for caso disso, obtenham informações sobre correspondências alternativas.
- (13) Os inconvenientes causados aos passageiros em caso de cancelamento ou de atraso considerável da sua viagem deverão ser minimizados. Para o efeito, os passageiros deverão receber assistência adequada e poder cancelar a sua viagem e obter o reembolso dos seus bilhetes, ou ser reencaminhados em condições satisfatórias. Um alojamento adequado para os passageiros não terá de ser necessariamente um quarto de hotel, poderá consistir também em qualquer outro alojamento conveniente disponível, dependendo em particular das circunstâncias relativas a cada situação específica, dos veículos dos passageiros e das características do navio. Neste contexto, e em casos devidamente justificados de circunstâncias excepcionais e urgentes, os transportadores deverão poder tirar pleno partido das instalações relevantes disponíveis, em cooperação com as autoridades civis.

(1) JO L 389 de 30.12.2006, p. 1.

(2) JO L 163 de 25.6.2009, p. 1.

- (14) Em caso de cancelamento ou de atraso de um serviço de transporte de passageiros, os transportadores deverão prever o pagamento de uma indemnização aos passageiros equivalente a uma percentagem do preço do bilhete, salvo se o cancelamento ou o atraso se deverem a condições meteorológicas que ponham em perigo a segurança do navio ou a circunstâncias extraordinárias que não pudessem ter sido evitadas mesmo que tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis.
- (15) De acordo com os princípios geralmente aceites, caberá ao transportador o ónus da prova de que o cancelamento ou o atraso foram causados pelas referidas condições meteorológicas ou circunstâncias extraordinárias.
- (16) As condições meteorológicas que põem em perigo a segurança do navio deverão incluir, nomeadamente, ventos fortes, mar agitado, correntes fortes, condições difíceis de gelo e níveis de água extremamente elevados ou extremamente baixos, ciclones, tornados e inundações.
- (17) As circunstâncias excepcionais deverão incluir, nomeadamente, catástrofes naturais como incêndios e terremotos, ataques terroristas, guerras e conflitos armados militares ou civis, insurreições, confiscos militares ou ilegais, conflitos laborais, desembarque de pessoas doentes, feridas ou falecidas, operações de busca e salvamento no mar ou em vias navegáveis interiores, medidas necessárias para proteger o ambiente, decisões tomadas por entidades gestoras do tráfego ou por autoridades portuárias, e decisões tomadas pelas autoridades competentes para manter a segurança e a ordem pública ou para dar resposta a necessidades urgentes de transporte.
- (18) Os transportadores deverão cooperar, com a participação dos interessados, das associações profissionais e das associações de consumidores, de passageiros, de pessoas com deficiência e de pessoas com mobilidade reduzida, tendo em vista a adopção de disposições a nível nacional ou europeu para melhorar os cuidados e a assistência oferecidos aos passageiros em caso de interrupção da viagem, nomeadamente em caso de atrasos consideráveis ou de cancelamento da viagem. Os organismos nacionais designados para efeitos da aplicação do presente regulamento deverão ser informados dessas disposições.
- (19) O Tribunal de Justiça da União Europeia já decidiu que os problemas que provoquem cancelamentos ou atrasos só podem ser abrangidos pelo conceito de circunstâncias extraordinárias na medida em que tenham origem em acontecimentos não inerentes ao exercício normal da actividade do transportador em causa e estejam fora do seu controlo. Deverá notar-se que condições meteorológicas que ponham em perigo a segurança do navio estão de facto fora do controlo do transportador.
- (20) O presente regulamento não deverá prejudicar os direitos dos passageiros consagrados na Directiva 90/314/CEE do Conselho, de 13 de Junho de 1990, relativa às viagens organizadas, férias organizadas e circuitos organizados⁽¹⁾. O presente regulamento não deverá aplicar-se aos casos de cancelamento de circuitos organizados por motivos distintos do cancelamento do serviço de passageiros ou do cruzeiro.
- (21) Os passageiros deverão ser devidamente informados dos direitos que lhes são conferidos pelo presente regulamento em formatos acessíveis a todos, de modo a poderem exercê-los eficazmente. Os direitos dos passageiros deverão incluir a obtenção de informações sobre o serviço de transporte de passageiros ou sobre o cruzeiro antes e durante a viagem. Todas as informações essenciais prestadas aos passageiros deverão também ser prestadas em formatos acessíveis às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida, devendo tais formatos permitir que os passageiros tenham acesso à mesma informação, utilizando, por exemplo, texto, braille e formatos de áudio, de vídeo ou electrónicos.
- (22) Os passageiros deverão poder exercer os seus direitos através de procedimentos de reclamação adequados e acessíveis aplicados pelos transportadores e pelos operadores de terminais nas respectivas áreas de competência ou, se for caso disso, mediante a apresentação de uma reclamação junto do organismo ou organismos designados para o efeito pelo Estado-Membro em causa. Os transportadores e os operadores de terminais deverão responder dentro de um prazo fixado às reclamações apresentadas pelos passageiros, tendo presente que o facto de não reagirem a uma reclamação poderá ser invocado contra eles.
- (23) Tendo em conta os procedimentos estabelecidos pelos Estados-Membros para a apresentação de reclamações, uma reclamação referente à assistência prestada num porto ou a bordo de um navio deverá, de preferência, ser dirigida ao organismo ou organismos designados para efeitos da aplicação do presente regulamento no Estado-Membro onde estiver situado o porto de embarque e, para os serviços de passageiros provenientes de países terceiros, no Estado-Membro onde estiver situado o porto de desembarque.
- (24) Os Estados-Membros deverão garantir o cumprimento do presente regulamento e designar um organismo ou organismos competentes para desempenhar as funções de supervisão e aplicação. Isto não afecta o direito dos passageiros de recorrerem aos tribunais para exigirem reparação legal nos termos da lei nacional.
- (25) O organismo ou organismos designados para efeitos da aplicação do presente regulamento deverão ser independentes de interesses comerciais. Cada Estado-Membro deverá designar pelo menos um organismo que, se for caso disso, deverá ter poderes e capacidade para investigar as

⁽¹⁾ JO L 158 de 23.6.1990, p. 59.

reclamações recebidas e para facilitar a resolução de litígios. Os passageiros deverão ter o direito de receber uma resposta fundamentada do organismo designado dentro de um prazo razoável. Dada a importância da existência de estatísticas fidedignas para a aplicação do presente regulamento, nomeadamente para assegurar uma aplicação coerente em toda a União, os relatórios elaborados por esses organismos deverão incluir, se possível, estatísticas sobre as reclamações e os seus resultados.

(26) Os Estados-Membros deverão estabelecer as sanções a aplicar em caso de infracção do presente regulamento e garantir a sua aplicação. Essas sanções deverão ser eficazes, proporcionadas e dissuasivas.

(27) Atendendo a que os objectivos do presente regulamento, a saber, assegurar um elevado nível de protecção e de assistência aos passageiros em todos os Estados-Membros e garantir que os operadores económicos actuem em condições harmonizadas no mercado interno, não podem ser suficientemente realizados pelos Estados-Membros e podem, pois, devido à dimensão e aos efeitos da acção, ser mais bem alcançados ao nível da União, a União pode tomar medidas em conformidade com o princípio da subsidiariedade consagrado no artigo 5.º do Tratado da União Europeia. Em conformidade com o princípio da proporcionalidade consagrado no mesmo artigo, o presente regulamento não excede o necessário para atingir aqueles objectivos.

(28) A aplicação do presente regulamento deverá basear-se no Regulamento (CE) n.º 2006/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de Outubro de 2004, relativo à cooperação entre as autoridades nacionais responsáveis pela aplicação da legislação de defesa do consumidor («regulamento relativo à cooperação para a defesa do consumidor») (1). Consequentemente, esse regulamento deverá ser alterado em conformidade.

(29) 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 (2), deverá ser estritamente respeitada e aplicada a fim de garantir o respeito da privacidade das pessoas singulares e colectivas e de assegurar que as informações e os relatórios pedidos sirvam unicamente para dar cumprimento às obrigações estabelecidas no presente regulamento e não sejam utilizadas em prejuízo dessas pessoas.

(30) O presente regulamento respeita os direitos fundamentais e observa os princípios reconhecidos, nomeadamente, na Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia, nos termos do artigo 6.º do Tratado da União Europeia,

ADOPTARAM O PRESENTE REGULAMENTO:

(1) JO L 364 de 9.12.2004, p. 1.

(2) JO L 281 de 23.11.1995, p. 31.

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1.º

Objecto

O presente regulamento estabelece regras para o transporte marítimo e por vias navegáveis interiores no que respeita às seguintes matérias:

- a) Não discriminação dos passageiros no que se refere às condições de transporte oferecidas pelos transportadores;
- b) Não discriminação e assistência às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida;
- c) Direitos dos passageiros em caso de cancelamento ou atraso;
- d) Informações mínimas a prestar aos passageiros;
- e) Tratamento das reclamações;
- f) Regras gerais de aplicação.

Artigo 2.º

Âmbito de aplicação

1. O presente regulamento aplica-se aos passageiros que viajem:

- a) Utilizando serviços de transporte de passageiros, sempre que o porto de embarque esteja situado no território de um Estado-Membro;
- b) Utilizando serviços de transporte de passageiros, sempre que o porto de embarque esteja situado fora do território de um Estado-Membro e o porto de desembarque esteja situado no território de um Estado-Membro, desde que o serviço seja explorado por um transportador da União na acepção da alínea e) do artigo 3.º;
- c) Em cruzeiros, sempre que o porto de embarque esteja situado no território de um Estado-Membro. Todavia, o n.º 2 do artigo 16.º, os artigos 18.º e 19.º e os n.ºs 1 e 4 do artigo 20.º não são aplicáveis a esses passageiros.

2. O presente regulamento não se aplica aos passageiros que viajem:

- a) Em navios certificados para transportar, no máximo, 12 passageiros;
- b) Em navios com uma tripulação responsável pela operação do navio não superior a três pessoas, ou quando a distância total percorrida pelo serviço de passageiros for inferior a 500 metros por trajecto;
- c) Em excursões e visitas turísticas que não sejam cruzeiros; ou

d) Em navios sem propulsão mecânica, bem como em navios de passageiros históricos originais, e réplicas dos mesmos, projectados antes de 1965, construídos predominantemente com materiais originais e certificados para transportar, no máximo, 36 passageiros.

3. Durante um período de dois anos a contar de 18 de Dezembro de 2012, os Estados-Membros podem isentar da aplicação do presente regulamento os navios de mar com menos de 300 toneladas de arqueação bruta operados em transportes domésticos desde que os direitos conferidos aos passageiros pelo presente regulamento estejam devidamente salvaguardados pela lei nacional.

4. Os Estados-Membros podem isentar da aplicação do presente regulamento os serviços de transporte de passageiros abrangidos por obrigações de serviço público, por contratos de serviço público ou por serviços integrados desde que os direitos conferidos aos passageiros pelo presente regulamento estejam salvaguardados de forma similar pela lei nacional.

5. Sem prejuízo da Directiva 2006/87/CE e da Directiva 2009/45/CE, nenhuma disposição do presente regulamento pode ser entendida como constituindo um requisito técnico que imponha aos transportadores, aos operadores de terminais ou a outras entidades a obrigação de modificar ou substituir navios, infra-estruturas, portos ou terminais portuários.

Artigo 3.º

Definições

Para efeitos do presente regulamento, entende-se por:

- a) «Pessoa com deficiência» ou «pessoa com mobilidade reduzida», qualquer pessoa que se encontre limitada na sua mobilidade quando utiliza um meio de transporte, devido a incapacidade física (sensorial ou locomotora, permanente ou temporária), a incapacidade ou deficiência intelectual ou a qualquer outra causa de incapacidade, ou devido à idade, e cuja situação exija uma atenção adequada e a adaptação do serviço disponibilizado a todos os passageiros às suas necessidades específicas;
- b) «Território de um Estado-Membro», o território a que se aplica o Tratado, tal como referido no seu artigo 355.º, nas condições nele estabelecidas;
- c) «Condições de acesso», as normas, orientações e informações pertinentes relativas à acessibilidade dos terminais portuários e dos navios, nomeadamente os equipamentos oferecidos a bordo às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida;
- d) «Transportador», uma pessoa singular ou colectiva, com excepção dos operadores turísticos, dos agentes de viagens e dos vendedores de bilhetes, que oferece serviços de transporte de passageiros ou cruzeiros ao público em geral;
- e) «Transportador da União», um transportador estabelecido no território de um Estado-Membro ou que ofereça serviços de transporte de passageiros explorados com destino ao território de um Estado-Membro ou a partir desse território;
- f) «Serviço de passageiros», um serviço de transporte comercial de passageiros por via marítima ou por vias navegáveis interiores, explorado de acordo com um horário publicado;
- g) «Serviços integrados», serviços de transportes interligados dentro de uma determinada área geográfica, com um serviço de informações, um sistema de emissão de bilhetes e um horário únicos;
- h) «Transportador de facto», uma pessoa distinta do transportador, que efectua de facto a totalidade ou parte do transporte;
- i) «Via navegável interior», uma massa de água interior navegável, natural ou artificial, ou um sistema de massas de água interligadas, utilizadas para o transporte, tais como lagos, rios ou canais ou qualquer combinação destes;
- j) «Porto», um lugar ou uma área geográfica em que tenham sido efectuados trabalhos de beneficiação e instalados equipamentos que permitam a recepção de navios e onde embarquem ou desembarquem regularmente passageiros;
- k) «Terminal portuário», um terminal dotado de pessoal por um transportador ou por um operador de terminal, situado num porto com instalações, tais como balcões de registo, bilheteiras ou salas de espera, e pessoal para o embarque e desembarque de passageiros que viajem utilizando serviços de transporte de passageiros ou num cruzeiro;
- l) «Navio», um navio utilizado para navegação por via marítima ou por vias navegáveis interiores;
- m) «Contrato de transporte», um contrato de transporte celebrado entre um transportador e um passageiro tendo em vista a prestação de um ou mais serviços de transporte de passageiros ou de cruzeiros;
- n) «Bilhete», um documento válido ou qualquer outra prova da existência de um contrato de transporte;
- o) «Vendedor de bilhetes», um retalhista que celebra contratos de transporte em nome de um transportador;
- p) «Agente de viagens», um retalhista que age em nome de um passageiro ou de um operador turístico para a celebração de contratos de transporte;
- q) «Operador turístico», um operador ou um retalhista, na acepção dos pontos 2 e 3 do artigo 2.º da Directiva 90/314/CEE, que não sejam transportadores;
- r) «Reserva», a reserva de uma partida específica de um serviço de passageiros ou de um cruzeiro;

- s) «Operador de terminal», um organismo público ou privado situado no território de um Estado-Membro, responsável pela administração e gestão de um terminal portuário;
- t) «Cruzeiro», um serviço de transporte por via marítima ou por vias navegáveis interiores, explorado exclusivamente para fins de recreio ou de lazer, complementado com alojamento e outras prestações, de duração superior a duas noites a bordo;
- u) «Incidente de navegação», naufrágio, viragem de quilha, abalroamento, encalhe, explosão, incêndio ou defeito do navio.

Artigo 4.º

Bilhetes e condições contratuais não discriminatórias

1. Os transportadores emitem um bilhete ao passageiro, a menos que, ao abrigo do direito nacional, outros documentos dêem direito ao transporte. O bilhete pode ser emitido em formato electrónico.
2. Sem prejuízo das tarifas sociais, as condições contratuais e as tarifas aplicadas pelos transportadores ou pelos vendedores de bilhetes são oferecidas ao público em geral sem discriminação directa ou indirecta em razão da nacionalidade do cliente final ou do local de estabelecimento dos transportadores ou dos vendedores de bilhetes na União.

Artigo 5.º

Outras partes executantes

1. Caso o cumprimento das obrigações impostas pelo presente regulamento tenha sido confiado a um transportador de facto, a um vendedor de bilhetes ou a qualquer outra pessoa, o transportador, o agente de viagens, o operador turístico ou o operador de terminal que tenham confiado essas obrigações são, mesmo assim, responsáveis pelos actos e omissões da parte executante no exercício das suas funções.
2. Para além do disposto no n.º 1, a parte à qual tenha sido confiado o cumprimento de uma obrigação pelo transportador, pelo agente de viagens, pelo operador turístico ou pelo operador de terminal fica sujeita ao disposto no presente regulamento, nomeadamente em matéria de responsabilidade e exoneração de responsabilidade, no que se refere à obrigação que lhe foi confiada.

Artigo 6.º

Proibição de anulação

Os direitos e obrigações decorrentes do presente regulamento não podem ser objecto de renúncia ou limitação, nomeadamente por cláusula derogatória ou restritiva do contrato de transporte.

CAPÍTULO II

DIREITOS DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA E DAS PESSOAS COM MOBILIDADE REDUZIDA

Artigo 7.º

Direito ao transporte

1. Os transportadores, agentes de viagens e operadores turísticos não podem recusar-se a aceitar uma reserva, a emitir ou fornecer de outro modo um bilhete ou a embarcar uma pessoa por motivos de deficiência ou de mobilidade reduzida enquanto tais.
2. As pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida têm acesso a reservas e bilhetes sem agravamento de custos nas mesmas condições aplicáveis a todos os outros passageiros.

Artigo 8.º

Excepções e condições especiais

1. Não obstante o disposto no n.º 1 do artigo 7.º, os transportadores, agentes de viagens e operadores turísticos podem recusar-se a aceitar uma reserva, a emitir ou fornecer de outro modo um bilhete ou a embarcar uma pessoa com deficiência ou uma pessoa com mobilidade reduzida:
 - a) Para cumprir as prescrições de segurança aplicáveis estabelecidas pelo direito internacional, da União ou nacional, ou para cumprir as prescrições de segurança estabelecidas pelas autoridades competentes;
 - b) Se a concepção do navio de passageiros ou das infra-estruturas e equipamentos do porto, nomeadamente os terminais portuários, tornar impossível o embarque, o desembarque ou o transporte das referidas pessoas em condições seguras ou viáveis em termos operacionais.
2. Caso se recusem a aceitar uma reserva ou a emitir ou fornecer de outro modo um bilhete pelos motivos referidos no n.º 1, os transportadores, agentes de viagens e operadores turísticos devem efectuar todas as diligências razoáveis para propor às pessoas em causa um transporte alternativo aceitável num serviço de transporte de passageiros ou num cruzeiro explorados pelo transportador.
3. Caso, todavia, seja recusado o embarque com base no presente regulamento a uma pessoa com deficiência ou a uma pessoa com mobilidade reduzida que tenham uma reserva ou um bilhete e que tenham cumprido os requisitos referidos no n.º 2 do artigo 11.º, deve ser dada a essas pessoas e a quaisquer pessoas que as acompanhem nos termos do n.º 4 do presente artigo a possibilidade de escolher entre o direito ao reembolso do seu bilhete e o reencaminhamento previsto no anexo I. O direito a optar por uma viagem de regresso ou pelo reencaminhamento depende do cumprimento de todas as prescrições de segurança.

4. Caso seja estritamente necessário, e nas mesmas condições que as previstas no n.º 1, os transportadores, agentes de viagens e operadores turísticos podem exigir que uma pessoa com deficiência ou uma pessoa com mobilidade reduzida sejam acompanhadas por outra pessoa apta a prestar a assistência requerida pela pessoa com deficiência ou pela pessoa com mobilidade reduzida. No que se refere aos serviços de passageiros, esse acompanhante deve ser transportado gratuitamente.

5. Caso os transportadores, agentes de viagens ou operadores turísticos recorram ao disposto nos n.ºs 1 ou 4, devem informar imediatamente a pessoa com deficiência ou a pessoa com mobilidade reduzida dos motivos específicos que os levaram a tomar essa decisão. Mediante pedido, esses motivos devem ser notificados por escrito à pessoa com deficiência ou à pessoa com mobilidade reduzida no prazo de cinco dias úteis após o pedido. Em caso de recusa nos termos da alínea a) do n.º 1, deve ser feita referência às prescrições de segurança aplicáveis.

Artigo 9.º

Acessibilidade e informação

1. Em cooperação com as organizações representativas das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida, os transportadores e os operadores de terminais devem, se for caso disso através das suas organizações, estabelecer ou aplicar condições de acesso não discriminatórias para o transporte de pessoas com deficiência e de pessoas com mobilidade reduzida e dos seus acompanhantes. Mediante pedido, as condições de acesso devem ser notificadas aos organismos nacionais designados para efeitos da aplicação do presente regulamento.

2. Os transportadores e os operadores de terminais põem as condições de acesso previstas no n.º 1 à disposição do público em suporte físico ou na internet, em formatos acessíveis, mediante pedido, e nas mesmas línguas em que as informações são geralmente disponibilizadas a todos os passageiros. Devem ser especialmente tidas em conta as necessidades das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida.

3. Os operadores turísticos disponibilizam as condições de acesso previstas no n.º 1 relativas aos trajectos incluídos nas viagens organizadas, nas férias organizadas e nos circuitos organizados que organizem, que vendam ou que ponham à venda.

4. Os transportadores, agentes de viagens e operadores turísticos devem assegurar a disponibilização, em formatos adequados e acessíveis às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida, de todas as informações relevantes relativas às condições de transporte, aos trajectos e às condições de acesso, incluindo reservas e informações em linha. As pessoas que necessitem de assistência devem receber uma confirmação dessa assistência por qualquer meio disponível, inclusive por via electrónica ou por SMS.

Artigo 10.º

Direito a assistência nos portos e a bordo dos navios

Sem prejuízo das condições de acesso previstas no n.º 1 do artigo 9.º, os transportadores e os operadores de terminais devem prestar assistência gratuita nas áreas da sua competência às

pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida, nos termos dos anexos II e III, nos portos, nomeadamente no embarque e no desembarque, e a bordo dos navios. A assistência deve ser adaptada, se possível, às necessidades específicas das pessoas com deficiência ou das pessoas com mobilidade reduzida.

Artigo 11.º

Condições de prestação de assistência

1. Os transportadores e os operadores de terminais devem prestar assistência nas áreas da sua competência às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida nos termos do artigo 10.º desde que:

a) O transportador ou o operador do terminal tenham sido notificados, por qualquer meio disponível, inclusive por via electrónica ou por SMS, da necessidade de assistência dessas pessoas com uma antecedência mínima de 48 horas, a menos que um prazo mais curto seja acordado entre o passageiro e o transportador ou o operador do terminal; e

b) As pessoas com deficiência ou as pessoas com mobilidade reduzida se apresentem no porto ou no ponto designado a que se refere o n.º 3 do artigo 12.º:

i) à hora estipulada por escrito pelo transportador, que não poderá ser mais de 60 minutos antes da hora de embarque publicada, ou

ii) caso não tenha sido estipulada uma hora de embarque, com uma antecedência mínima de 60 minutos relativamente à hora de partida publicada, a menos que um prazo mais curto seja acordado entre o passageiro e o transportador ou o operador de terminal.

2. Para além do disposto no n.º 1, as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida devem notificar o transportador, no momento da reserva ou da compra antecipada do bilhete, das suas necessidades específicas em termos de alojamento, de lugar sentado ou de serviços pretendidos, ou da sua necessidade de levar consigo equipamento médico, desde que essas necessidades sejam conhecidas nesse momento.

3. Pode sempre ser apresentada ao agente de viagens ou ao operador turístico junto do qual o bilhete tenha sido adquirido uma notificação nos termos da alínea a) do n.º 1 e do n.º 2. Se o bilhete permitir efectuar viagens múltiplas, basta fazer uma única notificação, desde que sejam facultadas informações adequadas sobre os horários das viagens consecutivas. O passageiro deve receber uma confirmação indicando que a necessidade de assistência foi notificada, de acordo com o requerido, nos termos da alínea a) do n.º 1 e do n.º 2.

4. Caso não seja apresentada uma notificação nos termos da alínea a) do n.º 1 e do n.º 2, os transportadores e os operadores de terminais devem mesmo assim desenvolver todos os esforços razoáveis para garantir que a assistência seja prestada de modo a que as pessoas com deficiência ou as pessoas com mobilidade reduzida possam embarcar, desembarcar e viajar no navio.

5. Se as pessoas com deficiência ou as pessoas com mobilidade reduzida forem acompanhadas por um cão-guia credenciado, o cão deve ser alojado com essas pessoas, desde que o transportador, o agente de viagens ou o operador turístico sejam notificados nos termos das disposições legais nacionais aplicáveis ao transporte de cães-guias credenciados a bordo de navios de passageiros, caso tais disposições existam.

Artigo 12.º

Recepção de notificações e designação de pontos de encontro

1. Os transportadores, operadores de terminais, agentes de viagens e operadores turísticos devem tomar todas as medidas necessárias para facilitar os pedidos de notificação, e a recepção das notificações feitas nos termos da alínea a) do n.º 1 e do n.º 2 do artigo 11.º. Esta obrigação aplica-se a todos os seus pontos de venda, incluindo a venda por telefone e pela internet.

2. Se os agentes de viagens ou os operadores turísticos receberem as notificações a que se refere o n.º 1 devem transmitir sem demora, durante o seu horário normal de serviço, essa informação ao transportador ou ao operador de terminal.

3. Os transportadores e os operadores de terminais devem designar um ponto no interior ou no exterior dos terminais portuários onde as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida possam anunciar a sua chegada e requerer assistência. Nesse ponto, que deve estar claramente assinalado, são prestadas as informações básicas sobre o terminal portuário e sobre a assistência oferecida, em formatos acessíveis.

Artigo 13.º

Normas de qualidade em matéria de assistência

1. Os operadores de terminais e os transportadores que explorem terminais portuários ou serviços de passageiros que tenham totalizado mais de 100 000 movimentos de passageiros comerciais no ano civil anterior devem estabelecer, nas áreas da sua competência, normas de qualidade para a assistência a que se referem os anexos II e III, e determinar, se for caso disso através das suas organizações, os recursos necessários para respeitar essas normas, em cooperação com as organizações representativas das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida.

2. Ao estabelecer as normas de qualidade, devem ser plenamente tidas em conta as políticas e os códigos de conduta internacionalmente reconhecidos no domínio da facilitação do transporte de pessoas com deficiência e de pessoas com mobilidade reduzida, nomeadamente a Recomendação da OMI relativa à concepção e à operação de navios de passageiros no sentido de responder às necessidades das pessoas de idade ou com deficiências.

3. Os operadores de terminais e os transportadores devem pôr as normas de qualidade previstas no n.º 1 à disposição do público em suporte físico ou na internet, em formatos acessíveis e nas mesmas línguas em que as informações são geralmente disponibilizadas a todos os passageiros.

Artigo 14.º

Formação e instruções

Sem prejuízo da Convenção Internacional e do Código sobre Normas de Formação, Certificação e Serviço de Quartos dos Marítimos e da regulamentação aprovada ao abrigo da Convenção Revista para a Navegação do Reno e da Convenção sobre o Regime de Navegação do Danúbio, os transportadores e, se for caso disso, os operadores de terminais devem estabelecer procedimentos de formação em matéria de assistência a pessoas com deficiência, incluindo instruções, e assegurar que:

- a) O seu pessoal, bem como o pessoal empregado por qualquer outra parte executante, que preste assistência directa a pessoas com deficiência e a pessoas com mobilidade reduzida tenha formação ou receba as instruções a que se referem as partes A e B do anexo IV;
- b) O seu pessoal encarregado da reserva ou da venda de bilhetes e do embarque e desembarque, bem como o pessoal empregado por qualquer outra parte executante, tenha formação ou receba as instruções a que se refere a parte A do anexo IV; e
- c) As categorias de pessoal referidas nas alíneas a) e b) mantenham as suas competências, por exemplo através de instruções ou de formação para a actualização de conhecimentos, se for caso disso.

Artigo 15.º

Indemnização relativa ao equipamento de mobilidade ou outro equipamento específico

1. Os transportadores e os operadores de terminais são responsáveis pelos prejuízos resultantes da perda ou dano do equipamento de mobilidade ou de outro equipamento específico utilizado por pessoas com deficiência ou por pessoas com mobilidade reduzida, se o incidente que ocasionou os prejuízos se dever a culpa ou negligência do transportador ou do operador de terminal. Presume-se a existência de culpa ou negligência do transportador em caso de prejuízos ocasionados por um incidente de navegação.

2. A indemnização a que se refere o n.º 1 deve corresponder ao valor da substituição do equipamento em causa ou, se for caso disso, ao custo da reparação.

3. Os n.ºs 1 e 2 não se aplicam caso seja aplicável o artigo 4.º do Regulamento (CE) n.º 392/2009 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de Abril de 2009, relativo à responsabilidade dos transportadores de passageiros por mar em caso de acidente ⁽¹⁾.

4. Além disso, devem ser efectuadas todas as diligências para proceder rapidamente à substituição temporária do equipamento por outro que constitua uma alternativa adequada.

⁽¹⁾ JO L 131 de 28.5.2009, p. 24.

CAPÍTULO III

OBRIGAÇÕES DOS TRANSPORTADORES E DOS OPERADORES DE TERMINAIS EM CASO DE INTERRUPTÃO DA VIAGEM*Artigo 16.º***Informação em caso de partidas canceladas ou atrasadas**

1. Em caso de cancelamento ou de atraso da partida de um serviço de transporte de passageiros ou de um cruzeiro, o transportador ou, se for caso disso, o operador de terminal devem informar da situação os passageiros que partam dos terminais portuários ou, se possível, os passageiros que partam dos portos, logo que possível e, em qualquer caso, no máximo 30 minutos após a hora programada de partida, bem como das horas previstas de partida e de chegada, logo que disponham dessas informações.
2. Se os passageiros perderem um serviço de correspondência de transporte devido a um cancelamento ou atraso, o transportador e, se for caso disso, o operador de terminal devem efectuar todas as diligências razoáveis para informar os passageiros em causa sobre as correspondências alternativas.
3. O transportador ou, se for caso disso, o operador de terminal devem assegurar que as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida recebam as informações a que se referem os n.ºs 1 e 2 em formatos acessíveis.

*Artigo 17.º***Assistência em caso de partidas canceladas ou atrasadas**

1. Caso um transportador tenha boas razões para prever que a partida de um serviço de transporte de passageiros ou de um cruzeiro será cancelada ou terá um atraso superior a 90 minutos em relação à hora programada de partida, devem ser oferecidas gratuitamente aos passageiros que partam do terminal portuário refeições ligeiras, refeições ou bebidas em quantidade razoável em função do tempo de espera, desde que estejam disponíveis a bordo ou possam ser fornecidas em termos razoáveis.
2. Em caso de cancelamento ou atraso da partida que obriguem a uma estadia de uma ou mais noites, ou ao prolongamento da estadia inicialmente prevista pelo passageiro, o transportador deve, se e quando for materialmente possível, oferecer gratuitamente aos passageiros que partam do terminal portuário alojamento adequado a bordo ou em terra, bem como transporte entre o terminal portuário e o local de alojamento, além das refeições ligeiras, das refeições e das bebidas previstas no n.º 1. O transportador pode limitar o custo total do alojamento em terra para cada passageiro, não incluindo o transporte entre o terminal portuário e o local de alojamento, a 80 EUR por noite, por um máximo de três noites.
3. Na aplicação dos n.ºs 1 e 2, o transportador deve ter especialmente em conta as necessidades das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida e dos seus acompanhantes.

*Artigo 18.º***Reencaminhamento e reembolso em caso de partidas canceladas ou atrasadas**

1. Caso um transportador tenha boas razões para prever que um serviço de transporte de passageiros será cancelado ou que a sua partida de um terminal portuário terá um atraso superior a 90 minutos, deve ser imediatamente oferecida aos passageiros a possibilidade de escolher entre:
 - a) O reencaminhamento para o seu destino final, em condições equivalentes, nos termos do contrato de transporte, na primeira oportunidade e sem agravamento de custos;
 - b) O reembolso do preço do bilhete e, se for caso disso, a viagem gratuita de regresso ao ponto de partida inicial estabelecido no contrato de transporte, na primeira oportunidade.
2. Caso um serviço de transporte de passageiros seja cancelado ou a sua partida de um porto tenha um atraso superior a 90 minutos, os passageiros têm direito ao reencaminhamento ou ao reembolso do preço do bilhete pelo transportador.
3. O reembolso integral do bilhete previsto na alínea b) do n.º 1 e no n.º 2 deve ser efectuado no prazo de sete dias, em numerário, por transferência bancária electrónica, por ordem de transferência ou por cheque, pelo preço a que tenha sido adquirido, no que se refere à parte ou partes da viagem não efectuadas, e no que se refere à parte ou partes já efectuadas caso a viagem já não se justifique em função do plano inicial de viagem do passageiro. Se o passageiro concordar, o reembolso integral pode ser igualmente efectuado sob a forma de vales ou de outros serviços num montante equivalente ao preço de compra do bilhete, desde que as respectivas condições sejam flexíveis, especialmente no que respeita ao prazo de validade e ao destino.

*Artigo 19.º***Indemnização do preço do bilhete em caso de atrasos à chegada**

1. Os passageiros que sofram atrasos à chegada ao destino final estabelecido no contrato de transporte podem exigir uma indemnização ao transportador sem perderem o direito ao transporte. O nível mínimo de indemnização é de 25 % do preço do bilhete para atrasos mínimos de:
 - a) Uma hora, no caso de uma viagem regular cuja duração não exceda quatro horas;
 - b) Duas horas, no caso de uma viagem regular cuja duração seja superior a quatro horas mas não exceda oito horas;
 - c) Três horas, no caso de uma viagem regular cuja duração seja superior a oito horas mas não exceda 24 horas;
 - d) Seis horas, no caso de uma viagem regular cuja duração seja superior a 24 horas.

Se o atraso for superior ao dobro do tempo estabelecido nas alíneas a) a d), a indemnização é de 50 % do preço do bilhete.

2. Os passageiros titulares de passes ou títulos de transporte sazonais que se vejam confrontados com atrasos sucessivos à chegada durante o respectivo prazo de validade podem pedir uma indemnização adequada de acordo com as normas do transportador em matéria de indemnizações. Estas normas devem indicar os critérios para determinar os atrasos à chegada e para o cálculo das indemnizações.

3. A indemnização é calculada em função do preço efectivamente pago pelo passageiro pelo serviço de transporte de passageiros que sofreu atraso.

4. Caso o transporte seja de ida e volta, a indemnização pelo atraso tanto para o trajecto de ida como para o de volta é calculada em função de metade do preço pago pelo transporte efectuado pelo serviço de transporte de passageiros em causa.

5. A indemnização deve ser paga no prazo de um mês a contar da apresentação do respectivo pedido. A indemnização pode ser paga em vales ou outros serviços, desde que as respectivas condições sejam flexíveis, especialmente no que respeita ao prazo de validade e ao destino. A indemnização deve ser paga em numérico caso o passageiro o queira.

6. Da indemnização do preço do bilhete não podem ser deduzidos os custos da transacção financeira, tais como taxas, despesas de telefone ou selos. Os transportadores podem estabelecer um limiar mínimo abaixo do qual não haja lugar ao pagamento de indemnização. Esse limiar não pode ser superior a 6 EUR.

Artigo 20.º

Excepções

1. Os artigos 17.º, 18.º e 19.º não se aplicam aos passageiros com bilhetes em aberto desde que a hora da partida não esteja fixada, com excepção dos passageiros titulares de passes ou títulos de transporte sazonais.

2. Os artigos 17.º e 19.º não se aplicam se o passageiro tiver sido informado do cancelamento ou do atraso antes da compra do bilhete ou se o cancelamento ou o atraso se deverem a facto do passageiro.

3. O n.º 2 do artigo 17.º não se aplica se o transportador provar que o cancelamento ou o atraso foram causados por condições meteorológicas que punham em perigo a segurança do navio.

4. O artigo 19.º não se aplica se o transportador provar que o cancelamento ou o atraso foram causados por condições meteorológicas que punham em perigo a segurança do navio ou por circunstâncias excepcionais que afectavam a prestação do serviço de transporte de passageiros e que não poderiam ter sido evitadas mesmo que tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis.

Artigo 21.º

Outras vias de recurso

Nenhuma disposição do presente regulamento obsta a que os passageiros recorram, nos termos da lei nacional, aos tribunais nacionais para obterem a reparação dos prejuízos decorrentes do cancelamento ou atraso de serviços de transporte, nomeadamente ao abrigo da Directiva 90/314/CEE.

CAPÍTULO IV

REGRAS GERAIS EM MATÉRIA DE INFORMAÇÕES E RECLAMAÇÕES

Artigo 22.º

Direito a informações sobre a viagem

Os transportadores e os operadores de terminais devem prestar, nas áreas da sua competência, informações adequadas aos passageiros durante toda a viagem, em formatos acessíveis a todos e nas mesmas línguas em que as informações são geralmente disponibilizadas a todos os passageiros. Devem ser especialmente tidas em conta as necessidades das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida.

Artigo 23.º

Informações sobre os direitos dos passageiros

1. Os transportadores, os operadores de terminais e, se for caso disso, as autoridades portuárias devem assegurar, nas áreas da sua competência, que as informações sobre os direitos conferidos aos passageiros nos termos do presente regulamento sejam disponibilizadas ao público a bordo dos navios, nos portos, se possível, e nos terminais portuários. As informações devem ser prestadas, na medida do possível, em formatos acessíveis e nas mesmas línguas em que as informações são geralmente disponibilizadas a todos os passageiros. Aquando da prestação dessas informações, devem ser especialmente tidas em conta as necessidades das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida.

2. A fim de darem cumprimento ao dever de informação a que se refere o n.º 1, os transportadores, os operadores de terminais e, se for caso disso, as autoridades portuárias podem utilizar uma síntese do presente regulamento, preparada pela Comissão em todas as línguas oficiais das instituições da União Europeia e posta à sua disposição.

3. Os transportadores, os operadores de terminais e, se for caso disso, as autoridades portuárias devem informar os passageiros de forma adequada, a bordo dos navios, nos portos, se possível, e nos terminais portuários sobre as coordenadas dos organismos de aplicação designados pelos Estados-Membros em causa nos termos do n.º 1 do artigo 25.º.

Artigo 24.º**Reclamações**

1. Os transportadores e os operadores de terminais devem estabelecer ou dispor de um mecanismo acessível para tratamento das reclamações relativas aos direitos e obrigações estabelecidos pelo presente regulamento.

2. Caso um passageiro abrangido pelo presente regulamento pretenda apresentar uma reclamação junto do transportador ou do operador de terminal, deve fazê-lo no prazo de dois meses a contar da data da prestação do serviço ou da data em que o serviço devia ter sido prestado. No prazo de um mês a contar da recepção da reclamação, o transportador ou o operador de terminal devem informar o passageiro de que a sua reclamação foi aceite, foi rejeitada ou está ainda a ser analisada. A resposta definitiva deve ser-lhe dada no prazo máximo de dois meses a contar da data de recepção da reclamação.

CAPÍTULO V**APLICAÇÃO E ORGANISMOS NACIONAIS DE APLICAÇÃO****Artigo 25.º****Organismos nacionais de aplicação**

1. Cada Estado-Membro deve designar um ou vários organismos, novos ou já existentes, encarregados da aplicação do presente regulamento no que respeita aos serviços de passageiros e aos cruzeiros provenientes de portos situados no seu território e aos serviços de passageiros provenientes de países terceiros com destino a esses portos. Estes organismos devem tomar as medidas necessárias para garantir o cumprimento do presente regulamento.

Estes organismos devem ser independentes de interesses comerciais no que se refere à sua organização, decisões de financiamento, estrutura jurídica e tomada de decisões.

2. Os Estados-Membros devem notificar a Comissão do organismo ou organismos designados nos termos do presente artigo.

3. Qualquer passageiro pode apresentar uma reclamação nos termos da lei nacional junto do organismo competente designado nos termos do n.º 1 ou junto de qualquer outro organismo competente designado por um Estado-Membro, por alegada infracção do presente regulamento. O organismo competente transmite aos passageiros uma resposta fundamentada à sua reclamação dentro de um prazo razoável.

Os Estados-Membros podem decidir:

a) Que, numa primeira fase, o passageiro apresente a reclamação abrangida pelo presente regulamento ao transportador ou ao operador de terminal; e/ou

b) Que o organismo nacional de aplicação ou qualquer outro organismo competente designado pelo Estado-Membro aja como instância de recurso para as reclamações não resolvidas ao abrigo do artigo 24.º.

4. Os Estados-Membros que optem por isentar determinados serviços nos termos do n.º 4 do artigo 2.º devem assegurar a existência de um mecanismo equivalente de fiscalização do respeito dos direitos dos passageiros.

Artigo 26.º**Relatório sobre a aplicação do presente regulamento**

Até 1 de Junho de 2015, e em seguida de dois em dois anos, os organismos de aplicação designados nos termos do artigo 25.º publicam um relatório sobre as suas actividades nos dois anos civis anteriores, o qual deve conter, nomeadamente, uma descrição das medidas tomadas para aplicar as disposições do presente regulamento, informações sobre as sanções aplicadas e estatísticas sobre as reclamações e as sanções aplicadas.

Artigo 27.º**Cooperação entre os organismos de aplicação**

Os organismos nacionais de aplicação a que se refere o n.º 1 do artigo 25.º devem trocar informações sobre as suas actividades e sobre os seus princípios e práticas em matéria de tomada de decisões na medida necessária para a aplicação coerente do presente regulamento. A Comissão deve apoiá-los nessa tarefa.

Artigo 28.º**Sanções**

Os Estados-Membros estabelecem o regime de sanções aplicáveis em caso de infracção às disposições do presente regulamento e tomam todas as medidas necessárias para assegurar a sua aplicação. As sanções impostas devem ser eficazes, proporcionadas e dissuasivas. Os Estados-Membros devem notificar a Comissão dessas regras e medidas até 18 de Dezembro de 2012, devendo notificá-la imediatamente de qualquer alteração subsequente que lhes diga respeito.

CAPÍTULO VI**DISPOSIÇÕES FINAIS****Artigo 29.º****Relatório**

A Comissão apresenta ao Parlamento Europeu e ao Conselho, até 19 de Dezembro de 2015, um relatório sobre o funcionamento e os efeitos do presente regulamento. O relatório deve ser acompanhado, se necessário, de propostas legislativas que pormenorizem a aplicação das disposições do presente regulamento ou que o alterem.

*Artigo 30.º***Alteração ao Regulamento (CE) n.º 2006/2004**

Ao Anexo do Regulamento (CE) n.º 2006/2004 é aditado o seguinte ponto:

«18. Regulamento (UE) n.º 1177/2010 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de Novembro de 2010, respeitante aos direitos dos passageiros do transporte marítimo e por vias navegáveis interiores (*).

(*) JO L 334, 17.12.2010, p. 1.»

*Artigo 31.º***Entrada em vigor**

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

É aplicável a partir de 18 de Dezembro de 2012.

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

Feito em Estrasburgo, em 24 de Novembro de 2010.

Pelo Parlamento Europeu
O Presidente
J. BUZEK

Pelo Conselho
O Presidente
O. CHASTEL

ANEXO I

DIREITO A REEMBOLSO OU A REENCAMINHAMENTO PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA E PESSOAS COM MOBILIDADE REDUZIDA A QUE SE REFERE O ARTIGO 8.º

1. Sempre que seja feita referência ao presente anexo, é oferecida às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida a possibilidade de escolha entre:
 - a) — o reembolso integral do bilhete no prazo de sete dias, em numerário, por transferência bancária electrónica, por ordem de transferência ou por cheque, pelo preço a que foi adquirido, no que se refere à parte ou partes da viagem não efectuadas, e no que se refere à parte ou partes já efectuadas caso a viagem já não se justifique em função do plano inicial de viagem do passageiro, bem como, se for caso disso,
 - a viagem de regresso ao ponto de partida inicial, na primeira oportunidade; ou
 - b) O reencaminhamento para o destino final estabelecido no contrato de transporte, sem agravamento de custos e em condições equivalentes, na primeira oportunidade; ou
 - c) O reencaminhamento para o destino final estabelecido no contrato de transporte, em condições equivalentes, numa data posterior da conveniência do passageiro, sob reserva da disponibilidade de bilhetes.
 2. A alínea a) do ponto 1 também se aplica aos passageiros cujas viagens façam parte de uma viagem organizada, salvo no que respeita ao direito a reembolso, se tal direito for conferido pela Directiva 90/314/CEE.
 3. Sempre que, caso uma cidade ou região seja servida por vários portos, um transportador ofereça aos passageiros uma viagem para um porto alternativo em relação àquele para o qual tinha sido feita a reserva, o transportador suporta o custo da transferência do passageiro desse porto alternativo para o porto para o qual a reserva tinha sido feita, ou para outro destino próximo acordado com o passageiro.
-

ANEXO II

**ASSISTÊNCIA NOS PORTOS, NOMEADAMENTE NO EMBARQUE E NO DESEMBARQUE,
A QUE SE REFEREM OS ARTIGOS 10.º E 13.º**

1. Assistência e disposições necessárias para que as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida possam:
 - comunicar a sua chegada a um terminal portuário ou, se possível, a um porto e apresentar o seu pedido de assistência;
 - deslocar-se de um local de entrada para o balcão de registo, caso exista, ou para o navio;
 - proceder ao registo pessoal e da bagagem, se necessário;
 - deslocar-se do balcão de registo, caso exista, para o navio, atravessando os pontos de controlo de estrangeiros e fronteiras e de segurança;
 - embarcar no navio, com a disponibilização de elevadores, cadeiras de rodas ou outra forma de assistência necessária, adequada à situação;
 - deslocar-se do posto de embarque até ao seu lugar;
 - arrumar e retirar a bagagem do navio;
 - deslocar-se do seu lugar para o posto de desembarque;
 - desembarcar do navio, com a disponibilização de elevadores, cadeiras de rodas ou outra forma de assistência necessária, adequada à situação;
 - recuperar a bagagem, se necessário, e atravessar os pontos de controlo aduaneiro e de estrangeiros e fronteiras;
 - deslocar-se da zona de recolha de bagagem ou do local de desembarque para um ponto designado de saída;
 - se necessário, deslocar-se até às instalações sanitárias (caso existam).
 2. Caso uma pessoa com deficiência ou uma pessoa com mobilidade reduzida seja assistida por um acompanhante, este deve, se tal for solicitado, ser autorizado a prestar a assistência necessária no porto e durante o embarque e o desembarque.
 3. Manuseamento de todo o equipamento auxiliar de mobilidade necessário, incluindo cadeiras de rodas eléctricas.
 4. Substituição temporária do equipamento auxiliar de mobilidade danificado ou extraviado por outro que constitua uma alternativa adequada.
 5. Assistência em terra a cães-guias credenciados, se for caso disso.
 6. Comunicação das informações necessárias para o embarque e desembarque, em formatos acessíveis.
-

ANEXO III

ASSISTÊNCIA A BORDO DOS NAVIOS A QUE SE REFEREM OS ARTIGOS 10.º E 13.º

1. Transporte de cães-guias credenciados a bordo do navio, nos termos da regulamentação nacional.
 2. Transporte de equipamento médico e do equipamento de mobilidade necessário à pessoa com deficiência ou à pessoa com mobilidade reduzida, incluindo cadeiras de rodas eléctricas.
 3. Comunicação das informações essenciais sobre o percurso, em formatos acessíveis.
 4. Realização de todos os esforços razoáveis para que a atribuição dos lugares se efectue de forma a satisfazer as necessidades das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida, mediante pedido e sob reserva das prescrições de segurança e da disponibilidade.
 5. Se necessária, assistência na deslocação às instalações sanitárias (caso existam).
 6. Caso uma pessoa com deficiência ou uma pessoa com mobilidade reduzida seja assistida por um acompanhante, o transportador deve fazer todos os esforços razoáveis para atribuir ao acompanhante um lugar ou um camarote próximo da pessoa com deficiência ou da pessoa com mobilidade reduzida.
-

ANEXO IV

**FORMAÇÃO, INCLUINDO INSTRUÇÕES, EM MATÉRIA DE ASSISTÊNCIA A PESSOAS COM DEFICIÊNCIA
A QUE SE REFERE O ARTIGO 14.º**

A. Formação, incluindo instruções, em matéria de sensibilização para a deficiência

A formação, incluindo instruções, em matéria de sensibilização para a deficiência deve incluir:

- conhecimento das deficiências físicas, sensoriais (auditivas e visuais), ocultas ou a nível da aprendizagem, e das respostas adequadas a dar aos passageiros que delas padecem, incluindo a capacidade para distinguir as diferentes aptidões das pessoas cuja capacidade de mobilidade, de orientação ou de comunicação possa ser reduzida;
- obstáculos a vencer pelas pessoas com deficiência e pelas pessoas com mobilidade reduzida, nomeadamente no plano comportamental, ambiental/físico e organizacional;
- cães-guias credenciados, incluindo o papel e as necessidades desses cães;
- comportamentos a adoptar em situações inesperadas;
- aptidões relacionais e métodos de comunicação com pessoas com deficiências auditivas, visuais, de fala ou de aprendizagem;
- conhecimento geral das orientações da OMI constantes da Recomendação relativa à concepção e à operação dos navios de passageiros no sentido de responder às necessidades das pessoas de idade ou com deficiências.

B. Formação, incluindo instruções, em matéria de assistência a pessoas com deficiência

A formação, incluindo instruções, em matéria de assistência a pessoas com deficiência, deve incluir:

- forma de ajudar os utilizadores de cadeiras de rodas a sentarem-se e a levantarem-se dessas cadeiras;
 - aptidões necessárias para prestar assistência a pessoas com deficiência e a pessoas com mobilidade reduzida que viajem com cães-guias credenciados, incluindo o papel e as necessidades desses cães;
 - técnicas de acompanhamento de passageiros com deficiências visuais e de tratamento e transporte de cães-guias credenciados;
 - conhecimento dos vários tipos de equipamento auxiliar para pessoas com deficiência e para pessoas com mobilidade reduzida e técnicas de manuseamento cuidadoso desse equipamento;
 - utilização do equipamento de assistência utilizado no embarque e desembarque e conhecimento dos procedimentos adequados de assistência no embarque e no desembarque, que permitam salvaguardar a segurança e a dignidade das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida;
 - compreensão da necessidade de prestar uma assistência fiável e profissional, e tomada de consciência da possibilidade de determinadas pessoas com deficiência e pessoas com mobilidade reduzida experimentarem sentimentos de vulnerabilidade durante a viagem devido ao facto de dependerem da assistência prestada;
 - conhecimentos no domínio dos primeiros socorros.
-