



UNIVERSIDADE D
COIMBRA

Ana Carolina da Silva Ferreira

**A PROTEÇÃO DO PASSAGEIRO NO TRANSPORTE
FERROVIÁRIO**

THE PASSENGER PROTECTION IN RAIL TRANSPORT

Dissertação no âmbito do mestrado em ciências Jurídico-Forenses,
orientada pela Professora Doutora Sandra Cristina Farinha Abrantes
Passinhas Videira e apresentada à Faculdade de Direito da Universidade de
Coimbra

Janeiro de 2023



FACULDADE DE DIREITO
UNIVERSIDADE DE
COIMBRA

Ana Carolina da Silva Ferreira

A proteção do passageiro no transporte ferroviário

“The passenger protection in rail transport”

Dissertação apresentada à Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra no âmbito do 2º Ciclo de Estudos em Direito (conducente ao grau de Mestre), na Área de Especialização em Ciências Jurídico-Forenses

Orientador: Doutora Sandra Cristina Farinha Abrantes Passinhas Videira

Coimbra, 2023

Agradecimentos

Em primeiro lugar, quero agradecer aos meus pais, por todo o apoio prestado, pelas incansáveis palavras de incentivo, e pela presença em todos os momentos. Com um especial agradecimento à minha mãe, a grande responsável pelo meu crescimento e desenvolvimento enquanto pessoa e por disponibilizar todas as ferramentas para conseguir melhores resultados.

Em segundo, à minha irmã Mariana, por todo o companheirismo, pelos maravilhosos momentos, e pela incansável ajuda durante a pesquisa do presente trabalho.

À minha madrinha Tânia por todo o encorajamento durante estes anos, e à minha afilhada Clara por todo o entusiasmo.

Ao Sérgio por me motivar a ser uma pessoa melhor e pela presença nos maus e bons momentos.

À Rita pela amizade de anos, pelas palavras de estímulo e por acreditar nas minhas capacidades.

E a todos os meus restantes amigos que me deram ânimo, e cujo apoio deles foi crucial para concluir esta jornada.

A todos, um enorme obrigada.

Resumo

O trabalho a desenvolver versa o transporte ferroviário de passageiros, tendo como objeto de transporte as pessoas e não as mercadorias, procurando verificar até que ponto há uma real e efetiva proteção dos passageiros ferroviários nas deslocações realizadas através deste meio de transporte.

A verdade é que são inúmeros os problemas que podem surgir no decurso de uma viagem ferroviária, e a generalidade dos passageiros não sabe que meios tem ao seu dispor para fazer valer os seus direitos, assim como o regime jurídico aplicável na sua proteção.

O passageiro, enquanto parte mais fraca, necessita ser informado acerca dos seus direitos e, deste modo, a questão de estudo, na presente dissertação, recai sobre a proteção do passageiro, propondo-se a determinar se a lei vigente protege efetivamente os passageiros e observa plenamente os seus direitos.

Deste modo, inicialmente debruçar-nos-emos a respeito dos direitos dos passageiros, analisando seguidamente o sistema de fontes aplicável, tanto a nível interno, como internacional.

Posteriormente verificaremos se estamos perante um serviço público essencial, isto é, um serviço indispensável para a sobrevivência humana, e analisaremos o contrato de transporte ferroviário, examinando os seus aspetos gerais, as especificidades e o seu conteúdo.

Numa vertente crítica, a presente dissertação incidirá na responsabilidade do transportador, examinando tanto o regime nacional como o comunitário, assim como a questão cada vez mais recorrente do overbooking.

Por último, a exposição recairá na análise do novo regime do Regulamento comunitário, e numa breve comparação com outros ordenamentos jurídicos.

Palavras-chave: direitos dos passageiros; contrato ferroviário; transportador ferroviário; overbooking

Abstract

The work to be developed deals with passenger rail transport, having people and not goods as the object of transport, seeking to verify to what extent there is a real and effective protection of rail passengers when traveling by this means of transport.

The truth is that there are countless problems that may arise during a rail trip, and most passengers don't realise what means are at their disposal to enforce their rights, as well as the legal regime applicable to their protection.

The passenger, as the weaker part, needs to be informed about his rights and, therefore, the question of study, in this dissertation, falls on the protection of the passenger, proposing to determine whether the law in force effectively protects passengers and fully observes their rights.

In this manner, we will initially focus on the rights of passengers, and then analyze the applicable system of sources, both internal, national, and international.

Subsequently, we will verify whether we are dealing with an essential public service, that is, a service indispensable to human survival, and we will analyze the rail transportation contract, examining its general aspects, specificities and content.

In a critical perspective, this dissertation will focus on the carrier's liability, examining both national and the community regime, as well as the increasingly issue of overbooking.

Finally, the presentation will focus on the analysis of the new regime of Community regulation and a brief comparison with other legal systems.

Keywords: passenger rights; railway contract; railway carrier; overbooking

Lista de siglas e abreviaturas

Art. – Artigo

CC – Código Civil

C. Comercial – Código Comercial

CRP – Constituição da República Portuguesa

DL – Decreto-Lei

Km – Quilómetros

LDC – Lei de Defesa do Consumidor

LSPE – Lei dos Serviços Públicos Essenciais

Nº - Número

P. - Página

Séc. – Século

Ss. – Seguintes

TFUE – Tratado de Funcionamento da União Europeia

TJUE – Tribunal de Justiça da União Europeia

Vol. – Volume

Índice

Introdução	8
Capítulo I – Sistema de Fontes	10
Capítulo II – Serviço Público Essencial.....	12
Capítulo III – Contrato de transporte ferroviário	15
Capítulo V – Responsabilidade do transportador	25
1. Responsabilidade em caso de morte	30
2. Responsabilidade em caso de ferimentos	35
3. Responsabilidade em caso de supressão de serviços	38
4. Responsabilidade em caso de atraso	41
5. Responsabilidade relativa a volumes de mão, animais, bagagens	45
6. A responsabilidade causada ao passageiro sem título de transporte.....	48
Capítulo VI – Overbooking.....	51
Capítulo VII – Breve análise do Regulamento (UE) 2021/782, do Parlamento e do Conselho, de 29 de abril de 2021	54
Capítulo VIII – Comparação com outros ordenamentos jurídicos	56
1. Espanha	56
2. Itália	58
Conclusão.....	59
Bibliografia e Webgrafia.....	61
Jurisprudência	66
Legislação	67
Anexo	69

Introdução

O homem, enquanto ser dotado de inteligência, procura sempre alcançar novos feitos e superar as barreiras do tempo e do espaço. Foi assim que em plena Revolução Industrial surgiu o primeiro transporte ferroviário, uma nova realidade para o mundo essencial, o que levou outras nações a produzirem esforços para alcançar igual desenvolvimento ao que se verificou na Inglaterra, na segunda metade do séc. XIX. A incrementação e a evolução do transporte ferroviário vieram contribuir para o desenvolvimento das sociedades modernas, alterando o conceito de distância, encurtando o que outrora se considerava distante.

Em Portugal, o primeiro trajeto ferroviário aparece em 1856, um pouco mais tarde do que em Inglaterra, devendo-se tal, em grande parte, às medidas implementadas por Fontes Pereira de Melo. Para este Ministro, o maior agente de progresso era a abertura de vias e a aquisição de transporte¹. Após o 25 de abril, em grande parte devido à Revolução de Abril, às nacionalizações e à instabilidade política vivida na época, o sector dos transportes entrou numa fase de estagnação. No entanto, considera-se que Portugal não teria tido tão elevado desenvolvimento e incrementação do transporte ferroviário sem uma rede de transportes adequada².

Em 1990 é publicada a Lei de Bases do Sistema de Transportes Terrestres, tendo como principais objetivos adequar a oferta dos serviços de transporte, face às necessidades dos utentes, assim como garantir uma sucessiva redução dos custos sociais e económicos dos transportes.

Apesar do primeiro trajeto ferroviário ser curto, somente 26 Km, entre o Carregado e Lisboa, a ferrovia foi crescendo e contamos hoje com uma rede ferroviária extensa e segura o que reduz os tempos gastos nos diferentes percursos. As antigas e ultrapassadas locomotivas movidas a vapor, deram lugar a comboios de alta velocidade, movidos a gasóleo e a energia elétrica.

Atualmente, o transporte ferroviário assume uma enorme relevância, sendo visto como um dos transportes que maior segurança oferece. A sua importância no contexto nacional leva a que haja quem defenda a autonomia do Direitos dos Transportes. Não

¹ JOAQUIM VERÍSSIMO SERRÃO, *História de Portugal*, Vol. IX, Verbo, 2013, p. 23 e ss.

² ADALBERTO COSTA, *Os Transportes de Passageiros*, Vol. I, Vida Económica, Porto, 2017, p. 40 e ss.

obstante haver vozes no sentido da autonomia dos Direitos dos Transportes, verifica-se que esta disciplina não consegue “encontrar um sentido próprio e autónomo” sem se manter apartada no Direito Comercial, sendo excessivo afirmar a sua autonomia³.

O ser humano, enquanto ser sociável e em constante movimentação, sentiu a necessidade de contar com uma via ferroviária cada vez mais apta a fazer face às suas crescentes necessidades. Deste modo, em Portugal, verificou-se uma inquestionável melhoria nas vias ferroviárias, permitindo difundir culturas e ideias, e contribuindo grandemente para o crescimento da economia.

O transporte consiste na deslocação de pessoas e mercadorias de um lugar para o outro, tendo essas mesmas deslocações uma duração variável. Estas, quando realizadas de forma constante, conformam-se numa atividade, específica daqueles que a executam⁴.

A movimentação de pessoas e bens afigura-se sobre várias modalidades, podendo ocorrer através de transporte aéreo, terrestre ou marítimo. Como é claro, o transporte ferroviário insere-se no transporte terrestre, ao lado do transporte rodoviário, podendo este ter uma dimensão geográfica interna ou internacional. Todavia, esta movimentação só é praticável porque certas pessoas assumem a obrigação da sua realização, sendo o transportador uma das figuras principais na atividade transportadora.

Assim sendo, ao longo da presente dissertação vamos verificar se a inquestionável evolução do transporte ferroviário se manifestou concomitante com a evolução dos direitos dos passageiros e da proteção destes, ou se ficou aquém do esperado, e até que ponto é a lei clara e precisa.

³ Citando Pedro Pais de Vasconcelos e Pedro Leitão Pais de Vasconcelos, DANIEL DE BETTERNCOURT RODRIGUES SILVA MORAIS, “Notas sobre a proteção do passageiro no transporte ferroviário”, *Revista de Direito Comercial* (2021), p. 356.

⁴ ADALBERTO COSTA, *Os Transportes de Passageiros, Vol. I*, Vida Económica, Porto, 2017, p. 24 e ss.

Capítulo I – Sistema de Fontes

Ao longo dos tempos tem-se assistido a enorme implementação dos meios de transporte, obrigando igualmente à gradual e contínua alteração das regras e normas aplicáveis a esses meios de transporte, adequando-se, transportes e regras, ao novo paradigma social.

Desde cedo a União Europeia se preocupou com a criação de um sistema de transportes comunitário eficaz, rápido e seguro, favorecendo a interconexão⁵ entre os vários Estados-Membros.

De entre as fontes aplicáveis, no plano Internacional, destaca-se a política comum de transportes⁶, com o objetivo de criar um espaço único, a Convenção Internacional Relativa ao Transporte de Passageiros e Mercadorias por caminhos de Ferro, também denominada de COTIF, que compreende regras uniformes relativas ao contrato de transporte internacional ferroviário de passageiros, CIV. Em 2007, com o Regulamento n° 1371/2007 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro de 2007, introduziu-se na União, regulamentação específica e de caráter vinculativo para todos os Estados-Membros. O principal propósito do Regulamento consiste em efetivar os direitos dos passageiros, aumentando a qualidade e eficácia deste meio de transporte, englobando no Anexo I as regras do CIV, sendo visto como um suplemento destas mesmas regras, aplicando-se tanto aos transportes nacionais como aos transportes internacionais.

A nível interno, salienta-se a Lei das Bases dos Transportes, Lei n° 10/90, com o intuito de “assegurar a máxima contribuição para o desenvolvimento económico e promover o maior bem-estar da população”, Art. 2° n°1. O regime jurídico previsto no Decreto-Lei n° 58/2008, de 26 de março, onde se estabelece o regime aplicável ao contrato de transporte ferroviário de passageiros e bagagens, volumes portáteis, animais de companhia, velocípedes e outros bens, e a Lei de Defesa do Consumidor, Lei n° 24/96, verdadeiramente fundamental na consagração da defesa dos direitos do consumidor.

Importa ter em conta que o Regulamento Comunitário n° 1371/2007 e o DL n° 58/2008 regulam matéria idêntica. No entanto, o Regulamento estabelece regras com base à

⁵ No Tratado de Roma, Art. 3° considerou-se como objetivo prioritário da Comunidade, o estabelecimento de uma política comunitária de transportes.

⁶ Tratado de Funcionamento da União Europeia, Art. 100°.

uniformização, prevendo-se certas isenções para as disposições constantes no Regulamento, Art. 2º n.º4 “Com exceção do disposto no n.º3, os Estados-Membros podem, numa base transparente e não discriminatória, por um período não superior a cinco anos, renovável duas vezes e por um período máximo de cinco anos de cada vez, isentar os serviços ferroviários domésticos⁷ de passageiros da aplicação das disposições do presente regulamento”.

Não obstante se aplicar tanto o Regulamento como o Decreto-Lei, em rigor quando estamos perante serviços ferroviários, aos Estados-Membros é permitido isentar os serviços ferroviários urbanos, suburbanos⁸ e regionais⁹ de passageiros da aplicação do presente Regulamento. Todavia, essa isenção não pode ser superior a 5 anos, podendo ser renovável, e não podendo incidir sobre determinados artigos específicos “a partir da data de entrada em vigor do presente regulamento, são aplicáveis a todos os serviços ferroviários de passageiros da Comunidade, os artigos 9º, 11º, 12º, 19º, n.º1 do artigo 20º, e o artigo 26º”. Assim, o Regulamento Comunitário estabelece direitos mínimos do passageiro que devem ser respeitados e observados, não podendo as condições gerais de transporte ferroviário da respetiva Empresa, e a própria lei nacional reduzir esses mesmos direitos. Contrariamente, é possível um melhoramento das normas internacionais e até regular aspetos não determinados no Regulamento¹⁰.

É crucial ter em reparo que em maio de 2021 publicou-se o Regulamento n.º 2021/782, do Parlamento e do Conselho, de 29 de abril de 2021 para colmatar as deficiências existentes ao nível da proteção do passageiro, produzindo efeitos a partir de 7 de junho de 2023.

⁷ Segundo o Regulamento, entende-se por serviço ferroviário doméstico de passageiros “um serviço ferroviário, utilizado por um passageiro, que não atravessa nenhuma fronteira de um Estado-Membro”.

⁸ Art. 2º, alínea n), serviços urbanos e suburbanos correspondem aos “serviços de transporte destinados a dar resposta às necessidades de transporte de um centro urbano ou de uma aglomeração, incluindo uma aglomeração transfronteiriça, bem como às necessidades de transporte entre esse centro ou essa aglomeração e os respetivos subúrbios”.

⁹ Conforme o Art. 2º, alínea o), os serviços regionais dizem respeito aos “serviços de transporte destinados a dar resposta às necessidades de uma região, incluindo uma região transfronteiriça”.

¹⁰ É importante salientar que para a aplicação do Regulamento, as empresas ferroviárias têm de ser titulares de uma licença nos termos da Diretiva 95/18/CE do Conselho, de 19 de junho de 1995.

Capítulo II – Serviço Público Essencial

Os serviços públicos essenciais são uma área oscilante, adaptando-se às novas realidades e à evolução humana. Confirmação disso é o facto de cada vez mais surgirem novos serviços que ascendem à qualidade de serviço público essencial¹¹.

De acordo com a Lei nº23/96, os serviços públicos essenciais são serviços considerados imprescindíveis para a sobrevivência humana¹², adquirindo a denominação de públicos uma vez que são maioritariamente fornecidos por entidades públicas. No entanto, não é de excluir que sejam fornecidos por entidades privadas¹³. Neste sentido, é importante assegurar uma igualdade de acesso a estes mesmos bens por preços minimamente suportáveis, e garantindo a sua qualidade¹⁴, visto que são bens de que a sociedade depende.

Torna-se necessário regular e analisar o mercado para estes serviços, enquanto essenciais, havendo um controlo feito por entidades reguladoras sectoriais, objetivando os seus profissionais e os consumidores e assegurando a sua qualidade, Lei nº 67/2013, de 28 de agosto, Art. 3º título II “as entidades reguladoras são pessoas coletivas de direito público, com natureza de entidades administrativas independentes, com atribuições em matéria de regulação da atividade económica, de defesa dos serviços de interesse geral, proteção dos direitos e interesses dos consumidores e de promoção e defesa da concorrência dos setores privado, público, cooperativo e social”. Inicialmente, no transporte de passageiros, a entidade reguladora e de supervisão designava-se Instituto Nacional de Transporte Ferroviário - INTF – criado pelo DL nº 299-B/98; essa entidade alterou a designação para Autoridade de Mobilidade dos Transportes, - AMT – Decreto-Lei nº 78/2014, de 14 de maio.

A Lei dos Serviços Públicos teve como propósito criar instrumentos destinados a proteger o Utente, determinando os serviços públicos considerados, no seu 1º artigo, como tal, delimitando o seu âmbito objetivo. Estes têm tipificação legal e, apesar de haver grande

¹¹ Na versão original da Lei nº 23/96, de 26 de julho apenas eram considerados serviços públicos essenciais o serviço de fornecimento de água, o serviço de fornecimento de energia elétrica, o serviço de fornecimento de gás e o serviço de telefone.

¹² Conforme estudado nas aulas de Direito do Consumidor, no Mestrado em ciências Jurídico-Forenses, lecionadas pela Doutora Professora Sandra Passinhas.

¹³ Apesar de as deslocações ferroviárias se realizarem predominantemente com a empresa ferroviária CP, empresa pública, a Fertagus é outra empresa que explora a linha ferroviária em Portugal, todavia é um operador privado.

¹⁴ A CRP na proteção dos interesses económicos determina no Art. 66º que “os consumidores têm direito à qualidade dos bens e serviços consumidos”.

discussão na doutrina, são um catálogo taxativo¹⁵. No entanto há autores¹⁶ que defendem que existem bens que têm uma tal especificidade, que deveriam ascender à qualidade de serviços públicos essenciais.

É sabido que o transporte de passageiros ferroviário é um serviço maioritariamente público; contudo, só em 2019 é que o transporte de passageiros foi considerado como serviço público essencial, Art. 1º nº2, alínea h) da Lei dos Serviços Públicos Essenciais.

No Art. 1º nº2 da Lei nº 23/96 define-se qual o âmbito objetivo, no entanto há uma certa indefinição¹⁷ na questão do transporte de passageiros, Art. 1º nº 2, alínea h). Primeiramente, determina-se que só é serviço público essencial o transporte de passageiros, excluindo o transporte de mercadorias o que, a nosso ver, faz todo o sentido pois não se pode igualar, em termos de imprescindibilidade, o transporte de passageiros com o transporte de mercadorias. Em segundo, não se discrimina se estamos perante um transporte de passageiros público ou privado; todavia, se examinarmos a Lei de Defesa do Consumidor, verificamos que esta mesma lei especifica apenas os transportes públicos no Art. 9º nº8 “Incumbe aos Governo adotar medidas adequadas a assegurar o equilíbrio das relações jurídicas em que tenham por objeto bens e serviços essenciais, designadamente água, energia elétrica, gás, telecomunicações e transportes públicos.” É certo dizer que os serviços públicos abrangem o transporte público de passageiros, relativamente ao transporte privado, na falta de distinção por parte da lei, fica-se com o elemento literal. Este transporte, pode realizar-se através dos meios, aéreo, terrestre e marítimo, e visto que nesta alínea não se individualiza qualquer meio de transporte, pressupõe-se que é considerado serviço público essencial todo o meio de transporte que seja de passageiros, abarcando nesse caso também o transporte ferroviário de passageiros.

No que diz respeito ao âmbito subjetivo, temos de um lado o utente e do outro lado o prestador de serviços, numa posição assimétrica, na medida em que o prestador de serviço tem claramente mais informação e experiência do que o utente. O legislador optou por referir-se a utente e não a consumidor, porquanto a prestação de serviços essenciais pode

¹⁵ MARCELINO ANTÓNIO PEREIRA ABREU, *Comentário à Lei dos Serviços Públicos Essenciais*, 2016, p. 12 e ss.

¹⁶ Segundo o Professor Marcelo Caetano “só um bem ou serviço materialmente fundamental é que deverá ser considerado como essencial não devendo o elenco legal ser considerado taxativo, mas sim meramente exemplificativo”, MARCELINO ANTÓNIO PEREIRA ABREU, *ob. cit.*, p. 16.

¹⁷ Conforme estudado nas aulas de Direito do Consumidor, no Mestrado em ciências Jurídico-Forenses, lecionadas pela Doutora Professora Sandra Passinhas.

destinar-se a uso profissional, e de acordo com o Art. 2º nº2 da LDC “considera-se consumidor todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa, que exerça com caráter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios”, o objetivo foi o de não equiparar o consumidor ao utente, visto que o serviço público pode ser fornecido a um não consumidor¹⁸. O Art. 1º nº3 da Lei nº 23/96 elucida que “considera-se utente, para efeitos previstos nesta lei, a pessoa singular ou coletiva a quem o prestador do serviço se obriga a prestá-lo”. Utente é o conceito que se refere à pessoa que vai beneficiar de um certo serviço público essencial, independentemente de usar esse serviço para uso profissional ou não profissional, ou de ser uma entidade privada ou coletiva. Consoante o serviço essencial em causa a denominação utente assume outra designação, no transporte de passageiros estamos perante um passageiro, porém o conceito maior é o do Art. 1º nº3 da Lei nº 23/96¹⁹.

“Considera-se prestador dos serviços abrangidos nesta lei toda a entidade pública ou privada que preste ao utente qualquer dos serviços referidos no nº2, independentemente da sua natureza jurídica, do título a que o faça ou da existência ou não de contrato de concessão”, Art. 1º nº4 da LSPE, o prestador dos serviços públicos essenciais pode ser tanto uma entidade pública como privada, e pode essa mesma prestação assumir diferentes objetos²⁰.

Não obstante na Lei dos Serviços Públicos o transporte de passageiros ferroviário ser considerado um serviço público essencial, somente em 2019, na Lei nº 10/90 (Lei de Bases de Transportes Terrestres) de 17 de março, já se aceitava o transporte de passageiros como um serviço público essencial, analisando o transporte terrestre não como uma mera atividade, mas como um serviço ao bem-estar da população.

¹⁸ De acordo com o estudado nas aulas de Direito do Consumidor, no Mestrado em ciências Jurídico-Forenses, lecionadas pela Doutora Professora Sandra Passinhas.

¹⁹ MARCELINO ANTÓNIO PEREIRA ABREU, *Lei dos Serviços Públicos anotada e comentada*, 2016, p. 21-26.

²⁰ MARCELINO ANTÓNIO PEREIRA ABREU, *ob. cit.*, 2016, p. 26, pode-se discutir o fornecimento ou não de água, como se o utente está ou não obrigado à realização de um certo facto.

Capítulo III – Contrato de transporte ferroviário

Na sociedade em que vivemos as deslocações fazem-se cada vez mais com recurso ao transporte ferroviário. Assim, urge analisar que modelo de contrato tem por base este tipo de movimentação.

É necessário ter em conta que o contrato de transporte é um contrato regulado em diversos textos legais, sendo aplicável tanto o Código Comercial, o Código Civil, como regimes próprios, destacando-se o Regulamento Comunitário nº 1371/2007 e o Decreto-Lei nº 58/2008.

De acordo com Carlos Lacerda Barata “o contrato de transporte pode revestir natureza comercial ou civil”²¹. O contrato de transporte insere-se no âmbito material do Direito Comercial, artigo 366º do C. Comercial “o contrato de transporte por terra, canais ou rios considerar-se-á mercantil quando os condutores tiverem constituído empresa ou companhia regularmente permanente”, ou seja, o transporte tem de ser efetuado por entidade profissional dotada de uma organização empresarial. No entanto, o Art. 366º do C. Comercial tem de ser articulado com o Art. 230º nº7 do C. Comercial, onde se determina que são consideradas empresas comerciais as que se propuserem a “transportar, regular e permanentemente, por água ou por terra, quaisquer pessoas, animais, alfaias ou mercadorias de outrem”. Deste modo, para estarmos perante um contrato de transporte comercial é exigido, para além do transporte ser realizado de forma profissional e empresarial, que a atividade da empresa transportadora seja realizada de forma permanente e regular²².

Contrariamente, o contrato de transporte civil caracteriza-se pela sua ocasionalidade, não sendo feito este mesmo transporte no exercício profissional do transportador e da empresa²³. Dito isto, podemos considerar que o contrato de transporte ferroviário tem natureza comercial, uma vez que de um lado surge a figura do transportador com competência para realizar as deslocações de forma profissional e permanente. Do outro lado, está o passageiro numa posição de maior fragilidade, no sentido em que não tem a mesma

²¹ CARLOS LACERDA BARATA, “Contratos de transporte terrestre: formação e conclusão”, *Revista da Ordem dos Advogados* (2013), p. 622.

²² MARIANA ABREU BARREIRO, *A (i)licitude de embarque injustificada – o overbooking: a recusa de cumprimento do contrato de transporte aéreo*, Lisboa, 2019, p. 9.

²³ CARLOS LACERDA BARATA, “Contratos de transporte terrestre: formação e conclusão”, *Revista da Ordem dos Advogados* (2013), p. 622.

informação que o prestador de serviço, sendo crucial uma proteção mais criteriosa da sua posição. Esta proteção deve ir de acordo com a Lei de Defesa do Consumidor, Lei nº 24/96, de 31 de julho, com especial destaque para as normas do Capítulo II referentes aos direitos do consumidor.

O contrato de transporte ferroviário é acolhido, na doutrina e na jurisprudência, como a convenção celebrada entre uma empresa ferroviária prestadora de serviços e um passageiro, estando, portanto, perante um contrato bilateral. A empresa transportadora obriga-se a prestar um determinado serviço²⁴ e o passageiro a usufruir desse mesmo serviço mediante o pagamento de um valor, e cumprindo os direitos e deveres que lhe assistem. Este contrato será tendencialmente oneroso, porém, não é de excluir, nem são considerados inválidos os contratos de transporte gratuitos, não sendo a retribuição elemento essencial do contrato²⁵.

Corroboração do supramencionado é o facto de o Decreto-Lei nº 58/2008, Decreto que elucida o regime jurídico aplicável ao contrato de transporte ferroviário de passageiros e bagagens, volumes portáteis, animais de companhia, velocípedes e outros bens, determinar no Art. 2º, alínea b) que é considerado contrato de transporte “o contrato a título oneroso ou gratuito, celebrado com o operador em que este se obriga a prestar ao passageiro, mediante título de transporte ou outro meio de prova, o serviço de transporte ferroviário desde o local de origem até ao local de destino”, reafirmando que este tipo de contrato pode ser a título oneroso ou gratuito.

Evidentemente a obrigação de transporte será, no contrato de transporte de passageiros, a deslocação física de pessoas. No entanto, o prestador não fica somente obrigado a transportar as pessoas, mas a garantir que esses passageiros, assim como os seus bens, chegam ao lugar de destino intactos²⁶.

Os contratos de transporte como contratos de adesão²⁷, já se encontram elaborados e pré-definidos, sendo dirigidos a pessoas indeterminadas, cabendo à contraparte aceitar ou

²⁴ Trata-se de um contrato de prestação de serviços, visto que uma das partes se obriga a proporcionar à outra contraparte um certo resultado, sendo uma obrigação de resultado, *facere*.

²⁵ CARLOS LACERDA BARATA, “Contratos de transporte terrestre: formação e conclusão”, *Revista da Ordem dos Advogados* (2013), p. 620-623.

²⁶ Art. 3º nº2 do DL nº 58/2008 e Regulamento nº 1371/2007, Art. 6º, Anexo I

²⁷ JOSÉ A. ENGRÁCIA ANTUNES, *Direitos dos Contratos Comerciais*, Almedina, Coimbra, 2009, p. 728-729; CARLOS LACERDA BARATA, “Contratos de transporte terrestre: formação e conclusão”, *Revista da Ordem dos Advogados* (2013), p. 634.

não aquele mesmo contrato na forma em que se encontra. É essencial, então, que o passageiro tenha consciência do conteúdo do contrato e das suas implicações²⁸.

Relativamente ao modelo geral do contrato de transporte, este encontra-se previsto no regime geral do Código Civil, geralmente conhecido como o modelo da proposta aceitação²⁹. Na formação do contrato de transporte são aplicáveis as regras gerais do Código Civil, de acordo com o Art. 217º “a declaração negocial pode ser expressa ou tácita”, valendo neste contrato o princípio da liberdade de forma, Art. 219 do CC. No entanto, e interpretando o Art. 3º do DL nº 58/2008, o contrato de transporte ferroviário está associado à emissão de um título de transporte, não afetando a validade do contrato a inexistência de título de transporte, Art. 6º do Anexo I do Regulamento nº 1371/2007. Na parte respeitante à conclusão do contrato de transporte, é certo que as partes devem respeitar o contrato de acordo com os princípios da boa fé, sendo que se uma das partes não cumprir com os seus deveres específicos responde pelos danos que daí possam resultar³⁰.

Estas são as regras que, à partida, são aplicáveis na celebração do contrato de transporte ferroviário. Todavia, no quotidiano, como a generalidade dos contratos é celebrada com recurso a meios eletrónicos, é crucial ter em atenção aquando da celebração e formação do contrato, atendendo para além do Código Civil, a outros regimes próprios que foram surgindo com o avançar da época e com o surgimento das novas tecnologias.

O Regulamento nº 1371/2007, no Art. 9º consagra que “as empresas ferroviárias devem distribuir bilhetes aos passageiros pelo menos através de um dos seguintes postos de venda:

- a) Bilheteiras ou máquinas de venda automática;
- b) Telefone, internet ou qualquer outra tecnologia de informação generalizadamente disponível;
- c) A bordo do comboio.”

O próprio regulamento marca uma mudança de paradigma prevendo outras formas de adquirir bilhetes e consequentemente celebrar o contrato de transporte, recorrendo deste

²⁸ CARLOS LACERDA BARATA, “Contratos de transporte terrestre: formação e conclusão”, *Revista da Ordem dos Advogados* (2013), p. 634-636.

²⁹ CARLOS LACERDA BARATA, *ob. cit.*, p. 630-633.

³⁰ Art. 227º do CC “quem negocia com outrem para a conclusão de um contrato deve, tanto nos preliminares como na formação dele, proceder segundo as regras da boa fé, sob pena de responder pelos danos que culposamente causar à outra parte”.

modo às novas tecnologias. Procedente desse desenvolvimento, refere-se o Capítulo V do Decreto-lei nº7/2004, de 7 de janeiro, respeitante à contratação eletrónica³¹.

Uma das principais diferenças, e contrariamente ao disposto no Código Civil, sempre que o contrato de transporte é celebrado com recurso a meios eletrónicos, é condição essencial, de acordo com o Art. 26º do DL supramencionado, que este seja reduzido a escrito; estamos, portanto, perante um requisito fundamental para garantir a validade do contrato de transporte ferroviário.

No entanto, e visto que estamos perante um contrato celebrado à distância, aplica-se igualmente, na celebração dos contratos de transporte, o Decreto-Lei nº 24/2014, de 26 de abril³². De acordo com o Art. 3º, alínea h), considera-se contrato celebrado à distância “um contrato celebrado entre o consumidor e o fornecedor de bens ou o prestador de serviços sem presença física simultânea de ambos, e integrado num sistema de venda ou prestação de serviços organizado para o comércio à distância mediante a utilização exclusiva de uma ou mais técnicas de comunicação à distância até à celebração do contrato, incluindo a própria celebração.” O Decreto excetua a aplicação dos artigos 4º a 21º no caso de estarmos perante um contrato de serviços de transporte de passageiros, Art. 2º nº3, alínea l). Todavia excluem-se desta ressalva os números 2º, 3º e 4º do Art. nº5 do presente Decreto, assegurando que quando surge na esfera do passageiro uma obrigação de pagamento, este detém informação pré-contratual adequada. No Art. 5º nº4 “a ativação de um botão ou função semelhante” constitui um requisito de forma, reforçando o quão decisivo e crucial é que o passageiro detenha consciência do contrato que está a celebrar e da consequente obrigação de pagamento que sobre ele nasce.

Portanto, na formação e conclusão do contrato de transporte valem as regras do Código Civil, assim como o regime da contratação eletrónica, Decreto-Lei nº 7/2004, e o regime dos contratos celebrados à distância, Decreto-Lei nº 24/2014, nos casos em que o contrato é celebrado com recurso a meios eletrónicos.

No que respeita ao contrato de transporte ferroviário o DL nº 58/2008 assume relevo, definindo “as condições gerais que devem ser observadas no contrato de transporte ferroviário”, aplicando-se este decreto aquando da celebração do contrato. Em atenção o Art.

³¹ CARLOS LACERDA BARATA, “Contratos de transporte terrestre: formação e conclusão”, *Revista da Ordem dos Advogados* (2013), p. 633.

³² CARLOS LACERDA BARATA, *ob. cit.*, p. 633.

3º nº1, onde se confere ao passageiro o direito de transporte após a celebração do respetivo contrato, desde que o passageiro tenha na sua posse um título³³ de transporte³⁴ válido que demonstre o seu direito recorrente do contrato. Este direito que é conferido ao passageiro abrange, não só, o transporte do próprio passageiro, mas também das suas bagagens, de volumes portáteis, animais de companhia³⁵, e outros bens que o operador aceite transportar. Inclusive no Art. 3º nº3 abre-se a possibilidade ao operador de definir as condições gerais de transporte aquando da celebração do contrato ferroviário; no entanto, é imprescindível respeitar as normas do Decreto-Lei nº 58/2008, bem como o regime jurídico das Cláusulas Contratuais Gerais, Decreto-Lei nº 446/85, competindo às autoridades de transporte aprovar estas condições gerais de transporte³⁶. A título demonstrativo alude-se às Condições Gerais de Transporte da CP, de 01 de julho de 2021, onde se determinam certos aspetos específicos que se aplicam aos passageiros quando viajam a bordo de um comboio da CP.

Após a celebração do contrato, surgem na esfera jurídica do passageiro e do operador determinados direitos e obrigações que devem ser cumpridos e respeitados, sob pena de ser aplicada uma sanção.

Conforme o Art. 4º do DL nº 58/2008, sobre o operador, enquanto parte do contrato de transporte, vão incidir um número vasto de obrigações. Preliminarmente, surge a obrigação de “transportar os passageiros munidos de título de transporte ou de outro meio de prova”, Art. 4º nº1, obrigação esta crucial, não fosse o intuito do contrato de transporte a deslocação de pessoas e dos seus bens. Segue-se a obrigação de publicitar os preços e horários, assim como os direitos e as obrigações estabelecidas no contrato, alínea a) e alínea d) do Art. 4º, respetivamente; informar os passageiros sobre possíveis supressões, atrasos, e outras informações consideradas essenciais, alínea d) e alínea f); disponibilizar o livro de reclamações, alínea h).

³³ Art. 2º, alínea c) do Decreto-Lei nº 58/2008, o título de transporte consiste no “documento emitido pelo operador ou por outrem com autorização do operador, em suporte de papel ou outro, que confirma o contrato de transporte.”

³⁴ CARLOS LACERDA BARATA, “Contratos de transporte terrestre: formação e conclusão”, *Revista da Ordem dos Advogados* (2013), p. 653, define que o título de transporte tem uma função probatória, não sendo este título associado à forma do contrato de transporte, e “mesmo em termos probatórios, o título não surge como absolutamente essencial: em caso de desmaterialização, deterioração ou perda, ele pode ser substituído por fatura, recibo ou outro documento, que comprove a aquisição e “validade” do título, Art. 7º nº2”.

³⁵ Decreto-Lei nº 276/2001, de 17 de outubro, relativo à aplicação da Convenção Europeia para a proteção de animais de companhia.

³⁶ Art. 2º, alínea g), as condições gerais de transporte respeitam “as condições definidas pelo operador que, com a celebração do contrato de transporte, se tornam parte integrante do mesmo”.

São múltiplas as obrigações que recaem sobre o operador ferroviário, devendo este respeitá-las para garantir o sucesso do contrato de transporte ferroviário e para prevenir ser sancionado com uma coima entre 2500 euros e 12000 euros, consoante o caso, Art. 35º nº1.

Ao passageiro, enquanto contraparte, são igualmente imputados determinados deveres e obrigações, Art. 6º do DL nº 58/2008. Neste artigo estão catalogados os comportamentos proibidos, bem como os deveres que assistem aos passageiros, em caso de incumprimento “os agentes do operador encarregues da fiscalização podem determinar a sua saída do comboio, recorrendo à força de segurança pública competente em caso de incumprimento dessa determinação”, Art. 6º nº4 do presente Decreto-Lei, podendo ser aplicada uma coima ao passageiro que viole os deveres previsto no Art. 6º, Art. 25º nº3.

Realçando que “as normas estabelecidas no presente decreto-lei se aplicam ao transporte internacional ferroviário, na parte efetuada em território nacional”, Art. 1º nº2.

Capítulo IV – Direitos dos passageiros ferroviários

É indiscutível que a deslocação através do transporte ferroviário é cada vez mais rotineira e comum entre os cidadãos, considerando-se pertinente a proteção dos respetivos passageiros enquanto parte mais fraca do contrato, devendo desta forma ser devidamente instruído dos direitos que lhes assistem.

Atualmente, são diversos os diplomas que consagram direitos ao passageiro ferroviário, destacando-se não só o Decreto-Lei nº 58/2008, mas igualmente o Regulamento nº 1371/2007. Para além desta legislação, a Lei de Defesa do Consumidor tem um papel relevantíssimo, uma vez que o passageiro é antes de mais um consumidor, excetuando os casos, como dito anteriormente, em que atua na veste de profissional, não estando deste modo perante uma relação de consumo.

De entre os direitos consagrados na LDC o Art. 3º e o Art. 4º auxiliam o consumidor e o próprio passageiro. O passageiro tem, consequentemente, direito “à qualidade dos bens e serviços”, alínea a) do Art. 3º; “à informação para o consumo”, alínea d); “à prevenção e à reparação dos danos patrimoniais e não patrimoniais que resultem da ofensa de interesses ou direitos individuais homogêneos, coletivos ou difusos”, Art. 3º, alínea f). Similarmente tem direito ao acesso a uma informação geral, como direito a informação particular, Art. 7º e 8º da LDC.

O Regulamento nº 1371/2007 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro de 2007 assume relevante destaque, introduzindo direitos mínimos aplicáveis a todas as viagens ferroviárias na Comunidade Europeia. Este Regulamento prima pela garantia de direitos e obrigações conferidos aos passageiros ferroviários, estabelecendo como “objetivo alcançar um elevado nível de proteção dos consumidores no domínio dos transportes em conformidade com o nº2 do artigo 153º do Tratado.”

À vista disso, no presente capítulo analisaremos os direitos gerais³⁷ previstos no Regulamento e conferidos ao passageiro, visto que o Regulamento tem aplicação em todos os Estados Membros da União Europeia, verificando até que ponto se encontram consagrados de forma absoluta no ordenamento jurídico.

³⁷ Anexo 1

“Os serviços ferroviários de passageiros deverão beneficiar todos os cidadãos³⁸”, consagra-se o direito à não discriminação no acesso ao transporte ferroviário, devendo este transporte ser acessível a todos os cidadãos, independentemente da nacionalidade, do local de residência e, até, da existência ou não de deficiência³⁹.

É neste direito à não discriminação que se confirma o direito à mobilidade, garantindo-se que as pessoas com mobilidade reduzida⁴⁰, quer por motivos de saúde, idade ou outro fator, são tratadas de igual forma e têm oportunidades idênticas aos restantes cidadãos. Claro que apesar de haver igualdade de oportunidades, o tratamento dado vai ser diferenciado, devendo a informação dada ser mais específica e tendo em conta as necessidades concretas da pessoa. Desta forma, antes de embarcar o passageiro com mobilidade reduzida, este deve ter acesso a informação detalhada que lhe permita saber as condições de acesso do material circundante, as condições a bordo, sendo possível adquirir títulos de transporte a bordo do comboio⁴¹.

Compete às respetivas empresas ferroviárias e aos gestores de estações garantir acesso às estações e apeadeiros adequados para todos os cidadãos, eliminando eventuais obstáculos e impedimentos que possam existir. O Decreto-Lei nº 58/2008, determina no Art. 5º que “o operador obriga-se a prestar assistência às pessoas com mobilidade condicionada durante a realização do transporte e durante o embarque e desembarque”, assistência esta que também é devida pelo gestor da infraestrutura e da estação. Para garantir de forma mais efetiva o direito à não discriminação e à mobilidade, devem ser introduzidas nas estações e apeadeiros sistemas visuais e auditivos alusivos a possíveis atrasos e supressões, facilitando o acesso a esta informação por parte dos passageiros com incapacidades sensitivas⁴².

No art. 1º, alínea d) do Regulamento explicita-se que um dos objetos é a “proteção e assistência às pessoas portadoras de deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida que

³⁸ Regulamento nº 1371/2007, número 10

³⁹ BELÉN GARCÍA ÁLVAREZ, “Los Derechos de los viajeros en la unión europea: a propósito de la comunicación de la comisión al parlamento europeo y al consejo de 19 de diciembre de 2011”, *Cuadernos de Derecho Transnacional* 2 (2009), p. 287-289.

⁴⁰ “qualquer pessoa que se encontre limitada na sua mobilidade quando utiliza um meio de transporte devido a qualquer incapacidade física (sensorial ou locomotora, permanente ou temporária), incapacidade ou deficiência intelectual, ou a qualquer outra causa de incapacidade, ou a idade, e cuja situação exija uma atenção adequada e a adaptação do serviço disponibilizado a todos os passageiros às suas necessidades específicas”, Art. 3º nº 15 do Regulamento.

⁴¹ AMAIA ZUBIAURRE GURRUCHAGA, “La protección del viajero en el transporte terrestre por carretera y por ferrocarril de ámbito nacional”, *Revista del Derecho del Transporte* 18 (2016), p. 124-134.

⁴² AMAIA ZUBIAURRE GURRUCHAGA, *ob. cit.*, p. 124-134

viajam de comboio”, consagrando-se no Capítulo V uma parte destinada às pessoas portadoras de deficiência ou pessoas com mobilidade reduzida.

A verdade é que apesar deste direito à mobilidade se encontrar consagrado em inúmeros diplomas, dir-se-á empiricamente que Portugal está muito aquém do expectável, existindo inúmeras estações e apeadeiros sem acessos adequados para as pessoas com mobilidade reduzida, dificultando o acesso destes passageiros ao respetivo comboio. E a própria informação que é dada aos passageiros com mobilidade reduzida é nada mais do que semelhante à facultada aos restantes passageiros.

Os passageiros devem ter acesso à informação antes da compra do título de transporte, informação esta detalhada e própria, relativamente ao preço do título, aos seus direitos e obrigações, Art. 29º nº1 “ao venderem bilhetes para viagens ferroviárias, as empresas ferroviárias, os gestores de estações e os operadores turísticos devem informar os passageiros dos seus direitos e obrigações ao abrigo do presente regulamento.”

É igualmente necessário que as possíveis supressões e atrasos sejam devidamente comunicadas, tendo o passageiro direito a um determinante montante a título de indemnização nos casos em que há um atraso considerável ou uma supressão, assim como ao reembolso do preço do bilhete, e em certas ocasiões direito a assistência e transporte alternativo⁴³. É importante que este direito de acesso à informação seja garantido, protegendo e acautelando o passageiro para as diversas situações que possam ocorrer, assim como é relevante informar dos direitos e deveres que sobre ele assistem, visto que são várias as situações em que os passageiros acabam por, inconscientemente, violar certos deveres, e acreditamos que se os passageiros tivessem sido antecipadamente informados adotariam condutas mais corretas. Contudo, e apesar de este direito de acesso à informação se encontrar plasmado na lei, são escassas as situações em que o passageiro é efetivamente esclarecido acerca dos seus direitos e deveres, pecando as próprias empresas ferroviárias, e os gestores pelo fraco serviço prestado.

Aos passageiros é ainda garantido o direito a apresentar queixas contra a empresa ferroviária, quando considerem que esta ofendeu os seus direitos. Estas queixas são

⁴³ BELÉN GARCÍA ÁLVAREZ, “Los Derechos de los viajeros en la unión europea: a propósito de la comunicación de la comisión al parlamento europeo y al consejo de 19 de diciembre de 2011”, *Cuadernos de Derecho Transnacional* 2 (2009), p. 291-297.

examinadas de forma célere e acessível⁴⁴. Caso não obtenham resposta, ou a contestação seja insatisfatória podem apresentar uma reclamação junto ao organismo nacional de execução competente, Art. 27º do Regulamento nº 1371/2007. Esta norma tem incomensurável valor, no sentido em que estando as empresas ferroviárias e os gestores de infraestruturas obrigados a garantir o bom funcionamento dos serviços prestados, assim como a qualidade e segurança desses mesmos, não faria qualquer sentido se após uma quebra de qualidade e de segurança os passageiros não tivessem aos seus dispor meios para reagir.

De acordo com o Art. 27º nº2 “o destinatário da queixa deve dar uma resposta no prazo de um mês, ou, em casos justificados, informar o passageiro de quando poderá ter resposta, no prazo máximo de três meses a contar da data da apresentação da queixa.” Sagra-se um prazo razoável para se obter uma resposta, no entanto, são raros os casos em que a resposta é obtida no prazo de um mês, existindo diversas situações em que os passageiros acabam por reclamar e não obtêm qualquer esclarecimento, condenando consequentemente o passageiro pelo débil esclarecimento e pela falta de auxílio.

Os passageiros detêm igualmente o direito a ser compensados ou indemnizados pelos danos e prejuízos causados, e que sejam de imputar à conduta do transportador. Arriscando as empresas ferroviárias a ser responsáveis por danos causados à integridade física ou morte do passageiro em caso de acidente, e semelhantemente em caso de supressão e atraso⁴⁵.

Em ambos os regimes subsistem regras próprias, todavia deve-se dar primazia ao Regulamento, uma vez que consagra uma proteção mínima que vigora nos Estados-Membros da Comunidade, podendo depois o direito nacional proceder a adaptações, mas sem violar os direitos consagrados no Regulamento, acrescentando e ampliando a proteção do próprio passageiro.

⁴⁴ AMAIA ZUBIAURRE GURRUCHAGA, “La protección del viajero en el transporte terrestre por carretera y por ferrocarril de ámbito nacional”, *Revista del Derecho del Transporte* 18 (2016), p. 123-124.

⁴⁵ AMAIA ZUBIAURRE GURRUCHAGA, *ob. cit.*, p. 137-139.

Capítulo V – Responsabilidade do transportador

O transporte de passageiros ferroviário tem por base um contrato de transporte, e é este contrato que salvaguarda a posição do passageiro relativamente a várias situações que possam surgir no decurso da viagem. O contrato é o elemento constitutivo da relação entre as partes; deste modo perante uma situação que afete o estado do passageiro, ou dos bens que ele transporta, há responsabilidade⁴⁶ civil contratual.

Em conformidade com o Decreto-Lei nº 58/2008, relativo ao regime jurídico aplicável ao contrato de transporte ferroviário, Art. 25º nº1 “o operador é responsável pelos danos causados ao passageiro e a bens por este transportados durante a viagem.”, assim a responsabilidade do transportador pode advir do incumprimento ou do cumprimento defeituoso do contrato. O Decreto-Lei assume uma enorme importância quando estamos perante um caso de responsabilidade do transportador. No entanto, são suscitadas normas de diferentes regimes, uma vez que o objetivo é a proteção do passageiro aquando da celebração do contrato de transporte, celebração esta que se efetiva, na maioria dos casos, com o pagamento do título de transporte.

Citando o Código Comercial, Art. nº 377 “o transportador responderá pelos seus empregados, pelas mais pessoas que ocupar no transporte dos objetos e pelos transportadores subsequentes a quem for encarregando do transporte”, reforçando a ideia de que em caso de dano ao passageiro o transportador é responsável.

Em regra, o transportador vai ser responsabilizado pelos danos que ocorram ao passageiro aquando da utilização do transporte; no entanto, existem inúmeras situações em que o transportador não vai ser responsabilizado pelos danos que incidam sobre o passageiro, isto é, há causas de exclusão da responsabilidade do transportador, conforme o Regulamento Comunitário nº 1371/2007.

Presentemente, identificam-se três causas de exclusão da responsabilidade do transportador, Art. 26º nº2 do Anexo I⁴⁷ do Regulamento nº 1371/2007, no caso de morte e ferimentos do passageiro, e Art. 32º nº2 em caso de supressão, atraso ou perda de

⁴⁶ Numa situação de responsabilidade do transportador as normas do Código Civil são importantes e devem ser invocadas, no entanto, deve-se ter em conta as normas especiais relativas ao próprio transporte ferroviário.

⁴⁷ O Anexo I do Regulamento nº 1371/2007 corresponde às regras do CIV

correspondência⁴⁸. Conforme o Art. 26º nº2, alínea a) exclui-se a responsabilidade do transportador, quando o acidente ocorra por razões que são alheias à exploração ferroviária, pressupondo que o transportador adotou as diligências e cuidados necessários, e mesmo assim não foi possível evitar aquele dano. Igualmente, fica excluída a responsabilidade nos casos em que o dano ocorra por facto imputável ao passageiro, Art. 26º nº2, alínea b). E, por último, quando o dano advenha por facto imputável a terceiro, mesmo verificando-se que o transportador adotou os comportamentos indispensáveis para evitar o dano, o transportador fica isento dessa responsabilidade, Art. 26º nº2, alínea c).

Na alínea a) se a causa do acidente for desconhecida o transportador não será responsável, contudo se a causa for conhecida, e não estiver relacionada com a exploração ferroviária, o transportador só não é responsável se demonstrar que adotou as diligências necessárias para evitar o acidente⁴⁹.

No nosso ordenamento jurídico o tribunal pronunciou-se acerca da alínea b) numa situação em que uma criança saltou para um comboio em andamento, e ao saltar, caiu e foi atingida pelo comboio. O transportador já sabia que naquela zona várias crianças faziam aquele trajeto e as portas da carruagem demoravam demasiado tempo a fechar, fechando apenas quando o comboio já estava em marcha. Sabendo o transportador daquela situação ele podia ter evitado o acontecimento; assim a sua responsabilidade não será excluída, agindo o transportador culposamente⁵⁰. O Supremo Tribunal de Justiça, no Acórdão de 17 de novembro de 2005, entendeu que o transportador deveria ser responsabilizado em 20% relativamente aos danos não patrimoniais, e condenou a transportadora, neste caso a CP, na totalidade do montante de rendimentos que o passageiro deixa de auferir devido a ter resultado do acidente uma incapacidade permanente de 60%⁵¹. A culpa do transportador só

⁴⁸ O Art. 26º nº2 do Regulamento aplica-se em caso de morte e ferimento, aplicando-se o Art. 32º nº2 em caso de atraso, supressão ou perda de correspondência. Deste modo, e de acordo com o Art. 32º nº2 vigora uma isenção de responsabilidade do transportador em situações de circunstâncias alheias à exploração ferroviária, Art. 32º nº 2, alínea a), uma falta do passageiro, alínea b), e comportamento de terceiro, alínea c).

⁴⁹ DANIEL DE BETTENCOURT RODRIGUES SILVA MORAIS, “Notas sobre a proteção do passageiro no transporte ferroviário”, *Revista de Direito Comercial* (2021), p. 390-391.

⁵⁰ DANIEL DE BETTENCOURT RODRIGUES SILVA MORAIS, *ob. cit.*, p. 393-395.

⁵¹ Sumários de Acórdãos de 1996 a setembro de 2014, *A culpa nos acidentes de viação na jurisprudência das Secções Cíveis do Supremo Tribunal de Justiça*, disponível em <https://www.stj.pt/wp-content/uploads/2017/10/culpanosacidentesdeviao1996asetembrede2014.pdf>, p. 41.

é excluída nas situações em que a falta do passageiro constitui a causa exclusiva do acidente, caso o transportador pudesse ter evitado o acidente ele também será responsabilizado⁵².

Na alínea c) terceiro é uma pessoa exterior, não abrangendo na definição de terceiro outra empresa ferroviária que utilize a mesma infraestrutura, referindo-se aos casos em que há um ato de terrorismo ou um ato de vandalismo⁵³. O Acórdão de 22 de março de 2001, julgou um caso que atualmente se insere na alínea c), estava em causa um ferimento causado pelo arremesso de uma pedra lançada por um terceiro desconhecido. O tribunal considerou que o acidente é imputado à ação de terceiro, excluindo a responsabilidade do transportador⁵⁴.

O transportador nestas situações do Art. 26º nº2 não vai ser responsabilizado, independentemente de o dano ter ocorrido durante a entrada/saída ou no decurso da viagem, excecionalmente será quando pudesse ter evitado aquela conduta e não atue.

Nas situações em que o facto ocorre devido a comportamento de terceiro, e o transportador não fica totalmente isento de responsabilidade é que o transportador vai ser responsabilizado na totalidade. Porém de acordo com o Regulamento nº1371/2007 Art. 26º nº3 do Anexo I, pode exercer o seu direito de regresso contra o terceiro causador dos danos⁵⁵.

Perante um caso de responsabilidade do transportador ferroviário, numa situação de incumprimento ou cumprimento defeituoso do contrato, o lesado tem ao seu dispor mecanismos para se defender e fazer valer os seus direitos⁵⁶. Se considerar que os seus direitos foram desrespeitados, o passageiro pode recorrer ao portal de queixas, podendo apresentar uma queixa, Art. 27º do Regulamento nº1371/2007. Estas devem ser apresentadas à empresa ferroviária responsável pela prestação do serviço, e o passageiro deve obter uma resposta no prazo de um mês.

Há a possibilidade de apresentar uma reclamação contra o transportador responsável pela prestação do serviço, Art. 55º do Anexo I do Regulamento nº 1371/2007. Caso não

⁵² DANIEL DE BETTENCOURT RODRIGUES SILVA MORAIS, “Notas sobre a proteção do passageiro no transporte ferroviário”, *Revista de Direito Comercial* (2021), p. 393 e ss.

⁵³ DANIEL DE BETTENCOURT RODRIGUES SILVA MORAIS, *ob. cit.*, p. 393 e ss.

⁵⁴ Sumários de Acórdãos de 1996 a setembro de 2014, *A culpa nos acidentes de viação na jurisprudência das Secções Cíveis do Supremo Tribunal de Justiça*, disponível em <https://www.stj.pt/wp-content/uploads/2017/10/culpanosacidentesdeviao1996asetembrede2014.pdf>, p. 192.

⁵⁵ Art. 14º do Regulamento nº1371/2007 “mesmo que conteste a sua responsabilidade pelos danos corporais causados a um passageiro por si transportado, a empresa ferroviária deve fazer todos os esforços razoáveis para prestar assistência a um passageiro que peça uma indemnização a terceiros.”

⁵⁶ Disponível em https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/rail/index_pt.htm

obtenha uma resposta ou a resposta seja insatisfatória pode apresentar uma reclamação à autoridade nacional competente, e esta deve emitir-lhe um parecer jurídico, não vinculativo. Em alternativa pode ainda tentar resolver o litígio recorrendo a um procedimento extrajudicial ou apresentar o caso a uma entidade de resolução alternativa de litígios.

No caso de ferimento ou morte, é concedida a possibilidade de apresentar um pedido de indemnização. Se for comprovada a responsabilidade do transportador, este fica obrigado a indemnizar o lesado pelos danos que ocorreram durante a prestação do serviço ferroviário. Porém, a indemnização a cargo de transportador em caso de morte ou ferimento pode ser limitada em caso de mera culpa, de acordo com o Art. 494º do CC. Imaginemos que num acidente o transportador adota uma conduta para evitar ou atenuar o acidente; neste caso justifica-se o recurso à redução da indemnização. A título demonstrativo evidencia-se o Acórdão de 09 de fevereiro de 2011⁵⁷. No presente caso uma pá caiu na linha férrea, levando ao possível descarrilamento do comboio. O condutor, apesar de ser o responsável pela queda da pá, realizou as diligências necessárias para a retirar. Assim, não foi excluída a culpa do condutor, visto que a queda da pá se deveu a ele, mas recorreu-se à redução indemnizatória do Art. 494º CC.

Caso ocorra uma supressão, atraso ou perda de correspondência, o transportador fica responsável face ao passageiro pelo prejuízo causado. Perante uma destas situações o transportador é obrigado a indemnizar o passageiro pelo incumprimento do contrato de transporte ou pelo cumprimento defeituoso, assegurando ao passageiro uma viagem em condições de segurança⁵⁸ “as empresas ferroviárias, os gestores de infraestruturas e os gestores de estações devem tomar as medidas adequadas, dentro das respetivas esferas de competência, adaptando-as ao nível de segurança definido pelas autoridades públicas, para garantir a segurança pessoal dos passageiros nas estações ferroviárias e nos comboios e para gerir as situações de risco”, Art. 26º do Regulamento. Todavia, ao operador é concedida a possibilidade, em certas situações, de exercer o seu direito de regresso sobre o gestor da infraestrutura ferroviária quando os danos resultem “de defeito de infraestrutura, nomeadamente em estações ou cais, ou de avarias nos respetivos elementos”, Art. 26º do DL

⁵⁷ Sumários de Acórdãos de 1996 a setembro de 2014, *A culpa nos acidentes de viação na jurisprudência das Secções Cíveis do Supremo Tribunal de Justiça*, disponível em <https://www.stj.pt/wp-content/uploads/2017/10/culpanosacidentesdeviao1996asetembrode2014.pdf>, p. 142.

⁵⁸ DANIEL DE BETTENCOURT RODRIGUES SILVA MORAIS, “Notas sobre a proteção do passageiro no transporte ferroviário”, *Revista de Direito Comercial* (2021), p. 370 e ss.

nº 58/2008, e esta norma tem razão de ser, visto que num acidente ferroviário o contrato existente foi celebrado entre o transportador e o passageiro, e em certas circunstâncias o dano pode ter sucedido devido a uma falha nas infraestruturas.

Às empresas ferroviárias é permitido definir as condições gerais de transporte, portanto, há que articular tanto o Regulamento nº 1371/2007, como o Decreto-Lei 58/2008 com as respetivas condições da empresa, no sentido em que estas têm independência para, no contrato de transporte, definir determinadas cláusulas que se tornam parte integrante do mesmo, podendo ser incluídas situações próprias que não levam à indemnização do passageiro.

Segundo as condições gerais de transporte dos serviços da CP aquando de uma supressão ou atraso, há vários motivos não passíveis de indemnização, por não serem considerados imputáveis ao operador, nomeadamente: catástrofes naturais; greves; alterações de itinerário, por motivos de obras; incêndios com origem externa às instalações, entre outros. Desta forma, é crucial que sejam tidas em conta as próprias condições gerais de transporte da empresa em questão para saber se efetivamente surge na esfera do passageiro o direito a ser indemnizado.

Nesta fase, importa analisar pormenorizadamente quais os contextos que originam a responsabilidade do transportador, que danos são ressarcíveis aquando incumprimento/cumprimento defeituoso do contrato e quais os direitos que assistem ao lesado, verificando se o passageiro está devidamente protegido e se são consequentemente respeitadas as normas que consagram a sua proteção.

1. Responsabilidade em caso de morte

A vida é um bem insubstituível e irremediável e, no caso de morte do passageiro, é impossível restabelecer a situação que existia antes do acidente e reparar o dano; assim, a lei contempla uma forma de compensação concedendo indemnização por danos patrimoniais e não patrimoniais.

A regra é clara: durante a saída, entrada ou o decurso da viagem o transportador é responsável pelos danos que ocorram e resultem na morte do passageiro, desde que essa morte seja de imputar ao transportador, Regulamento n° 1371/2007.

O Art. 26° do Anexo I do Regulamento n° 1371/2007 refere que “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;” numa interpretação genérica considera-se que não é exigível que o acidente seja causado pelo comboio, mas que exista um comboio, independentemente de este estar ou não em movimento, e que se encontrem passageiros dentro do mesmo, na entrada ou na saída⁵⁹.

Em caso de responsabilidade do transportador não se pode ter em conta apenas o Regulamento em causa, mas valem igualmente as regras nacionais de cada um dos Estados Membro.

Presentemente é consensual que em caso de morte da vítima há o direito a uma compensação, abarcando esta indemnização tanto os danos patrimoniais, como os danos não patrimoniais⁶⁰.

Nos danos patrimoniais importa referir as situações em que o passageiro detinha uma obrigação de prestação de alimentos a determinadas pessoas, podendo o transportador ficar obrigado a prestar uma indemnização por falta de alimentos, Art. 27° n°2 do Regulamento

⁵⁹ “se integran en el concepto de accidente ferroviario los supuestos muy frecuentes de daños producidos en el interior del tren mientras está en marcha (caídas o golpes por frenadas bruscas; lesiones por cierres de puertas entre vagones), así como a la subida y bajada del mismo (caídas y golpes), o los daños causados por fallos en sistema de climatización o en el servicio de mayordomía (catering)”, M.ª VICTORIA PETIT LAVALL, ELISABETTA GIOVANNA ROSAFIO, “La responsabilidad del transportista en caso de accidente en transporte ferroviario”, *La eficiencia del transporte como objetivo de la actuación de los poderes públicos: liberalización y responsabilidad*, M.ª VICTORIA PETIT LAVALL, ACHIM PUETZ, Marcial Pons, 2015, p. 155.

⁶⁰ Anexo I do Regulamento n° 1371/2007, Art. 27°, 28° e 29°.

nº1371/2007, cabendo às pessoas a quem era devida a obrigação de alimentos intentar a ação, sendo que o valor da indemnização será determinado de acordo com a lei nacional. Surge conjuntamente a obrigação de indemnizar a cargo do transportador. Esta indemnização compreende, de acordo com o Art. 27º nº1 do Anexo I do Regulamento, “a) as despesas necessárias consecutivas ao óbito, nomeadamente as relativas ao transporte do corpo e ao funeral”; “b) as indemnizações previstas no Art. 28º, se a morte não tiver ocorrido imediatamente”. Em ambos os casos estamos perante indemnizações por danos patrimoniais, e de acordo com o Art. 30º nº1, estes montantes devem ser pagos em capital, a não ser que os interessados solicitem o pagamento do montante através de uma renda, e desde que o direito nacional o permita. No Art. 30º nº2, determina-se que a quantia das indemnizações é determinada de acordo com o direito nacional. Não obstante, é fixado um valor máximo de 175.000 unidades de conta, quando o direito nacional fixe um limite inferior, sendo deste modo inadmissível aos ordenamentos jurídicos fixar um limite inferior.

São inclusivamente ressarcíveis os danos não patrimoniais, tradicionalmente apontados como danos morais, por morte da vítima, quando “pela sua gravidade mereçam tutela do direito”, Art. 496º do CC, sendo o montante indemnizatório determinado pelo tribunal nacional, “o direito nacional determina se, e em que medida, o transportador deve indemnizar danos corporais além dos previstos no Art 27º e 28º”, Art. 29º do Anexo I do Regulamento nº 1371/2007.

Em caso de morte do passageiro, são ressarcíveis três tipos de danos não patrimoniais: o dano sofrido pela vítima, o dano da morte, e o dano sofrido pelos familiares ou as pessoas que conviviam com a vítima⁶¹.

Primeiramente, o dano sofrido pela vítima, dano moral próprio, representa o sentimento da vítima aquando da percepção da morte e pela dor que sentiu nos seus últimos momentos de vida. Este dano deve ser valorado tendo em conta o grau de sofrimento, a sua duração, e a existência ou não de consciência pela vítima da situação em que se encontrava e a existência de percepção da sua morte. De acordo com a lei nacional este direito surge na esfera da própria vítima, transmitindo-se apenas após a sua morte aos respetivos herdeiros⁶².

⁶¹ BRUNO FILIPE MARQUES BOM DINIS FERREIRA, *Dano da Morte: compensação dos danos não patrimoniais à luz da evolução da conceção de família*, Coimbra, 2018, p. 37-41.

⁶² BRUNO FILIPE MARQUES BOM DINIS FERREIRA, *ob. cit.*, p. 42-44.

É identicamente compensável⁶³ o dano da perda de vida em si mesmo, o valor desta indemnização é influenciado por vários fatores desde a idade, a saúde, a vontade de viver, a situação profissional da vítima, sendo, portanto, um dano relativo, pressupondo que se valore cada vida de forma particular. No entanto, não é consensual, nem na doutrina, nem na jurisprudência, se este direito à vida surge, inicialmente, na esfera da vítima ou se nasce como direito próprio das pessoas elencadas no Art. 496º do CC⁶⁴.

E por último o dano sofrido pelos familiares da vítima e dos que tinham relações de afeto com esta, surgindo, como é óbvio, na esfera jurídica dos próprios familiares ou conviventes da vítima, “cabe, em conjunto, ao cônjuge não separado judicialmente de bens e aos filhos ou outros descendentes; na falta destes, aos pais ou outros ascendentes; e, por último aos irmãos ou sobrinhos que os representem” Art. 496º nº2 do CC. Na compensação deste dano, há que considerar o grau de parentesco, a relação existente entre a vítima e o familiar ou convivente, a angústia e a dor que a perda daquele ente querido possa causar⁶⁵.

Em qualquer situação não existindo, na nossa ordem jurídica, tabelas que predeterminam os montantes a ser entregues, o valor a ser pago vai ser demarcado pelo direito nacional⁶⁶, dependendo de uma avaliação face ao caso concreto e tendo em conta critérios de equidade, Art. 494º CC.

No Código Civil o prazo para intentar a ação de indemnização é de 3 anos, Art. 498º; assim, deve ter-se em conta este prazo de 3 anos, visto que é ao direito nacional que compete determinar em que casos se pode indemnizar para além dos danos constantes do Art. 27º e 28º do Regulamento. Todavia, o Art. 60º determina que a ação de indemnização em caso de

⁶³ Os danos não patrimoniais são compensados e não indemnizados, isto porque é impossível pagar a dor física ou psicológica com uma soma em dinheiro. Pretendendo assim este valor ser uma espécie de satisfação.

De acordo com o estudado nas aulas de Direito da Medicina, no Mestrado em ciências Jurídico-Forenses, lecionadas pelo Doutor Professor André Dias Pereira.

⁶⁴ Segundo um argumento atualista, a Lei nº23/2010 passou a prever que o unido de facto sobrevivente tem direito à compensação por danos não patrimoniais, e o membro sobrevivente não integra nenhuma das espécies de sucessão legal, deste modo deve ser afastado o argumento de que o direito surge por via sucessória. BRUNO FILIPE MARQUES BOM DINIS FERREIRA, *Dano da Morte: compensação dos danos não patrimoniais à luz da evolução da conceção de família*, Coimbra, 2018, p. 42-58.

⁶⁵ BRUNO FILIPE MARQUES BOM DINIS FERREIRA, *ob. cit.*, p. 58-60.

⁶⁶ Relativamente dano sofrido pela vítima, mesmo nos casos em que a morte sucede quase instantaneamente, a jurisprudência tem fixado uma compensação que varia entre os 5.000 euros e os 25.000 euros, variando de acordo com os critérios supramencionados.

Na jurisprudência tem-se ajustado que o dano pela perda do direito à vida se deve situar entre os 60.000 euros e 80.000 euros, atingindo em casos excecionais os 100.000 euros.

Nos danos sofridos pelos familiares/conviventes da vítima tem-se atribuído como compensação um valor que oscila entre os 20.000 e os 40.000 euros.

morte ou ferimento, prescreve no prazo de 3 anos, acordando com o prazo previsto no Código Civil para intentar esta mesma ação. A ação judicial deve ser intentada contra o transportador a quem cabia a prestação do serviço de transporte. Existem inúmeras situações em que o serviço é realizado por mais do que um transportador, transportadores subsequentes, nestas circunstâncias é responsável o transportador que se encontrava a realizar o serviço no momento em que o acidente ocorreu, Art. 56º nº1, Anexo I.

Caso o serviço seja prestado por um substituto⁶⁷, são responsáveis de forma solidária ambos os transportadores, Art. 26º nº5, do Anexo I do Regulamento nº1371/2007 e Art. 497º do CC, e isto é desta forma, porque de acordo com o Art. 51º do Anexo I do Regulamento, “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”, compreendendo este artigo os gestores de infraestruturas, mas igualmente os transportadores substitutos.

Similarmente deve ser apresentada reclamação por escrito ao transportador contra quem a ação judicial pode ser intentada, anexando todos os documentos úteis para efeitos de apreciação, Art. 55º do Anexo I do Regulamento.

O interessado na ação de indemnização deve comunicar o acidente ocorrido, no prazo de 12 meses, a um dos transportadores contra quem pode ser apresentada reclamação, Art. 58º do Anexo I. A empresa ferroviária pode contestar a sua responsabilidade, no entanto necessita sempre de garantir assistência aos passageiros a quem prestava serviço, Art. 14º do Regulamento.

Numa situação em que o passageiro falece, a empresa deve ainda pagar, no prazo de 15 dias, e sem demora, os adiantamentos para fazer face às despesas imediatas. Contudo o valor dos adiantamentos não pode ser superior a 21.000 euros por passageiro, e à partida é um valor que não é reembolsável, a não ser que posteriormente se demonstre que o passageiro agiu com culpa ou negligência, Art. 13º do Regulamento.

Os interessados podem apresentar queixa contra a empresa ferroviária, de acordo com o Art. 27º do Regulamento, devendo obter-se uma resposta no prazo um mês, ou em casos justificados, no prazo de três meses, desde que se informe o passageiro. Esta queixa

⁶⁷ De acordo com o Regulamento nº1371/2007, Art. 3º, entende-se por empresa substituta “a empresa ferroviária que não celebrou um contrato de transporte com o passageiro, mas à qual a empresa ferroviária parte no contrato confiou, no todo ou em parte, a realização do transporte ferroviário”.

pode ser dirigida contra a entidade supervisora, AMT, Art. 30º do Regulamento. Este sistema de queixas tem como propósito garantir e efetivar os direitos dos passageiros nos casos em que há incumprimento das obrigações por parte das transportadoras.

No nosso ponto de vista, parece-nos que o Regulamento consagra de forma adequada os direitos dos passageiros caso ocorra a morte do passageiro, assumindo grande valor a norma do Art.13º do Regulamento nº 1371/2007 onde se concedem pagamentos adiantados aos passageiros em caso de acidente em que conseqüentemente advenha uma lesão ou morte, resguardando a posição do passageiro, permitindo cobrir as necessidades económicas imediatas, subsistindo, porém, algumas incorreções na proteção do passageiro.

Como crítica consideramos que este valor de até 21.000 euros pode, em algumas circunstâncias, ser inadequado, devendo ser congruente com o prejuízo causado. Em segundo, é prática sucessiva as contestações às reclamações demorarem muito mais do que prazo estabelecido, e mesmo nos casos justificados, em que se permite dar a resposta no prazo de três meses, este prolongamento do prazo não é informado aos respetivos familiares da vítima.

2. Responsabilidade em caso de ferimentos

Em concordância com o Art. 26º do Regulamento, “as autoridades públicas, as empresas ferroviárias, os gestores de infraestruturas e os gestores de estações devem tomar as medidas adequadas, dentro das respetivas esferas de competência, adaptando-as ao nível de segurança definido pelas autoridades públicas, para garantir a segurança pessoal dos passageiros”; por outras palavras, os passageiros têm direito a viajar em condições de segurança adequadas com o fim de não sofrer lesões ou danos. No entanto, e apesar deste direito se encontrar consagrado no Regulamento, na realidade não são raros os casos em que os passageiros acabam por sair com ferimentos durante a entrada, saída ou até decorrência da viagem. Em grande parte, estes ferimentos devem-se ao facto de essas mesmas condições de segurança não serem observadas, realizando as viagens com carruagens cheias e sobrelotadas, com passageiros a pé e sem qualquer controlo.

Sempre que o passageiro durante o decurso da viagem, entrada ou saída da infraestrutura sofrer um ferimento, ou um dano na sua integridade física ou psíquica o transportador é responsável, Art. 26º nº1 do Regulamento nº1371/2007 do Anexo I, tendo o passageiro direito a uma indemnização, Art. 28º do referido Regulamento, “em caso de ferimento ou 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.”

No Art. 28º do Regulamento estamos perante os danos patrimoniais; estes danos são lesões em interesses pecuniários, há uma afetação do património do lesado, definindo-se como o reflexo do dano real, podendo, na sua grande maioria, ser reparados e pecuniariamente avaliados⁶⁸. Deste modo, após uma lesão aquando da utilização de uma infraestrutura o lesado é indemnizado, cobrindo essa tanto o valor das despesas necessárias, quer com o tratamento da lesão, quer com as deslocações, assim como uma reparação do

⁶⁸ Conforme estudado nas aulas de Direito da Medicina, no Mestrado em ciências Jurídico-Forenses, lecionadas pelo Doutor Professor André Dias Pereira.

prejuízo causado⁶⁹, seja a título de incapacidade total ou parcial para o trabalho, quer ainda pela verificação de um acréscimo das necessidades do passageiro. Este montante deve ser entregue em capital, no entanto, nada obsta a que o valor seja entregue mediante uma renda, Art. 30º do Regulamento nº 1371/2007.

No Art. nº 29º do Regulamento afirma-se que “o direito nacional determina se, e em que medida, o transportador deve indemnizar danos corporais além dos previstos nos artigos 27º e 28º”, abrindo a possibilidade a que o lesado tenha direito a ser compensado⁷⁰ por danos não patrimoniais⁷¹. De acordo com o Código Civil, o montante da indemnização por danos não patrimoniais deve ser calculado de acordo com critérios de equidade, atendendo ao grau de culpabilidade do transportador, à sua situação económica e do lesado, e às demais circunstâncias do caso, Art. 494º⁷². A compensação por estes danos é avaliada de acordo com critérios de equidade, e tendo em atenção o caso concreto.

Em Direito Civil, em sede de avaliação do dano corporal, podemos identificar vários tipos de dano, dividindo-se estes em danos temporários e danos permanentes⁷³. Nos danos temporários encontramos o défice funcional temporário ou parcial, repercussão temporária absoluta/parcial nas atividades profissionais e o *quantum doloris*. Contrariamente, nos danos permanentes insere-se o défice funcional permanente, a repercussão na atividade profissional, o dano estético permanente, a repercussão na atividade sexual, a repercussão nas atividades desportivas e de lazer, e as necessidades/dependências.

A ação deve ser intentada contra o transportador responsável pela prestação do serviço, Art. 58º do Anexo I do Regulamento nº 1371/2007, podendo este prazo ser alargado de acordo com o nº2 do Art. 58º. As ações de indemnização em caso de morte e ferimento prescrevem, Art. 60º do Regulamento, se não forem intentadas três anos após o acidente.

⁶⁹ ADALBERTO COSTA, *Os Transportes de Passageiros, Vol. II*, Vida Económica, Porto, 2019, p. 125 e ss.

⁷⁰ Como ensina Vaz Serra “a satisfação ou compensação dos danos morais não é uma verdadeira indemnização, no sentido de um equivalente do dano, isto é, de um valor que reponha as coisas no estado anterior à lesão. Trata-se de dar ao lesado uma satisfação ou compensação do dano sofrido, uma vez que este, sendo ofensa moral, não é suscetível de equivalente”. Conforme estudado nas aulas de Direito da Medicina, no Mestrado em ciências Jurídico-Forenses, lecionadas pelo Doutor Professor André Dias Pereira.

⁷¹ O Acórdão do STJ de 26 de setembro de 2013 determina que em caso de acidente e consequentemente lesão são compensados os danos não patrimoniais.

⁷² Atualmente, a jurisprudência tem recorrido a tabelas que fazem corresponder determinada lesão a uma perda de capacidade de trabalho, fixando na Portaria nº 377/2008 uma proposta razoável para a indemnização do dano corporal, no entanto, esses valores são meramente indicativos e aludem apenas aos sinistros rodoviários, não tendo aplicação nos acidentes que ocorrem em transporte ferroviário.

⁷³ Conforme estudado nas aulas de Direito da Medicina, no Mestrado em ciências Jurídico-Forenses, lecionadas pelo Doutor Professor André Dias Pereira.

O passageiro pode ainda apresentar uma reclamação por escrito em função dos danos sofridos com o acidente, dirigida ao transportador contra quem pode ser intentada ação judicial de responsabilidade, Art 55º do Regulamento.

“Em caso de ferimentos ou de morte de um passageiro, a empresa ferroviária deve, nos termos do nº5 do Art. 26º do Anexo I, pagar, sem demora – e em todo o caso no prazo máximo de 15 dias a contar do estabelecimento da identidade da pessoa singular com direito a indemnização -, os adiantamentos que permitam fazer face a necessidades económicas imediatas, numa base proporcional ao dano sofrido”. Este artigo aplica-se tanto nas situações de ferimento e de morte do passageiro, salvaguardando-se a posição do viajante enquanto parte mais fraca do contrato, Art. 13º nº1. Deste modo, a empresa ferroviária deve pagar, no prazo de 15 dias os adiantamentos que lhe permitam fazer face às necessidades económicas do lesado ou dos seus familiares, sendo que estes adiantamentos não podem ser superiores a 21.000 euros por passageiro, Art. 13º nº2.

Mais uma vez, este valor dos adiantamentos pode não cobrir as despesas necessárias, visto que se estabelece um limite de 21.000 euros por passageiro, devendo, na nossa perspectiva, acertar-se este valor tendo em conta o prejuízo real, acautelando assim a posição do passageiro. No entanto, é relevante as empresas ferroviárias estarem obrigadas ao pagamento de um montante para fazer face às despesas imediatas, não podendo estas obstar ao pagamento desses mesmos adiantamentos. Importa ter presente que o pagamento deste montante ao lesado não se traduz num acolhimento da responsabilidade por parte da empresa ferroviária⁷⁴. O objetivo é o de proteger a parte mais débil e salvaguardar a sua posição, podendo este mesmo montante ser reembolsável caso se demonstre que o passageiro agiu com negligência ou o dano ocorreu por sua culpa, Art. 13º nº3.

O transportador tem a possibilidade, de acordo com o Art. 14º do Regulamento, de contestar a responsabilidade pelos danos corporais causados ao passageiro; no entanto e apesar de contestar a responsabilidade, deve sempre prestar assistência ao passageiro.

⁷⁴ DANIEL DE BETTENCOURT RODRIGUES SILVA MORAIS, “Notas sobre a proteção do passageiro no transporte ferroviário”, *Revista de Direito Comercial* (2021), p. 408.

3. Responsabilidade em caso de supressão de serviços

Em conformidade com o Art. 7º do Regulamento nº1371/2007 “as empresas ferroviárias, ou, se for caso disso, as autoridades competentes responsáveis por um contrato público de serviço ferroviário, tornam públicas, pelos meios adequados e antes da respetiva aplicação, as decisões de suprimir serviços”, e Art. 4º nº2 alínea d) são obrigações do operador “informar os passageiros, através de meios adequados da supressão temporária de serviços, com antecedência mínima de 5 dias em relação à sua aplicação, salvo se isso for comprovadamente impossível por motivo não imputável ao operador, e, sendo caso disso, apresentar os serviços alternativos ao dispor do passageiro ou disponibilizar os mesmo”.

É sensato que devido a inúmeras situações os serviços ferroviários possam ser suprimidos; no entanto, esta supressão deve, de acordo com a lei, ser devidamente publicitada, de forma clara e atempada, para assim os passageiros terem conhecimento e poderem procurar oportunamente outra forma de deslocação.

A supressão de serviços ferroviários pode ser temporária ou definitiva. Entende-se como supressão temporária “a suspensão total ou parcial de um serviço planeado e divulgado, com carácter temporário”; contrariamente a supressão é definitiva quando se verifica “a descontinuação total ou parcial de um serviço planeado e divulgado com carácter permanente”, Art. 2º, alínea v) e x) do Decreto-Lei nº 58/2008.

Em caso de supressão temporária de serviços, Art. 15º do Decreto-Lei nº58/2008, o passageiro tem direito, sem qualquer acréscimo ao preço do bilhete, a continuar a viagem até ao local de destino. No caso de não existirem comboios que permitam levar o passageiro ao local de destino, o transportador deve facultar outros modos de transporte que permitam o passageiro concluir a viagem⁷⁵. No entanto, o passageiro goza da prerrogativa de se opor a que a conclusão da viagem seja feita por estes meios alternativos, tendo nestas situações direito ao “reembolso do valor do preço do título de transporte e ao reencaminhamento para o local de origem no mais curto prazo possível e em condições de transporte equivalentes”, Art. 15º nº3 do DL nº 58/2008.

⁷⁵ ADALBERTO COSTA, *Os Transportes de Passageiros, Vol. II*, Vida Económica, Porto, 2019, p. 175 e ss.

Em qualquer dos contextos “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”, Art. 32º do Regulamento nº1371/2007.

O operador deve, em caso de cancelamento do serviço, fornecer ao passageiro, quando este o solicite, um documento que ateste a ocorrência, Art. 17º do DL.

Se ocorrerem danos que resultem da supressão e que seja de imputar ao operador ou gestor da infraestrutura, o passageiro tem direito a ser indemnizado, mesmo nos casos em que optou pelo reembolso do preço do bilhete. Esta indemnização vai depender do tipo de serviço em causa, ou seja, se estamos perante um serviço regional ou urbano⁷⁶.

Deste modo, de acordo com o Art. 28º nº 2 e nº 3 do DL respetivamente “ em caso de supressão de serviços regionais superiores a 50 km ou de serviços de longo curso a indemnização é no montante do valor do prejuízo provado, tendo este como limite o correspondente a 100 vezes o valor do preço pago pelo título de transporte sujeito ao limite máximo de 250 euros”, “tratando-se de serviços urbanos, suburbanos e regionais até 50 km, a indemnização referida no nº1 tem como limite até 25 vezes o valor do título pago”, ou seja, em todo o caso se resultar um dano para o passageiro aquando uma supressão este vai ter direito a ser indemnizado, ficando o ónus da prova a seu cargo.

O operador é responsável face a estes danos. No entanto, caso haja culpa por parte do gestor da infraestrutura pode exercer o seu direito de regresso contra este, Art. 25 nº1 do DL. Caso o operador não cumpra com as regras definidas em contextos de supressão, o operador, gestor da estação ou gestor da infraestrutura ocorrem em contraordenação, sendo sancionados com coima entre 2500 euros a 12500, Art. 35º do Decreto-Lei.

Os passageiros que se sintam lesados nos seus direitos gozam do direito de apresentar uma queixa contra a entidade prestadora do serviço, Art. 27º do Regulamento.

Afirmamos com precisão que a lei peca na proteção dos passageiros, aquando da supressão de serviços, visto que os passageiros, em várias ocasiões, não são informados das respetivas supressões, e nem sempre são reembolsados atempadamente⁷⁷.

⁷⁶ DANIEL DE BETTENCOURT RODRIGUES SILVA MORAIS, “Notas sobre a proteção do passageiro no transporte ferroviário”, *Revista de Direito Comercial* (2021), p. 369-387.

⁷⁷ Segundo o Art. 16º nº8 do DL o reembolso deve ser efetuado no prazo de 30 dias a contar da apresentação do pedido.

Uma questão que surge analisar é o facto de o Regulamento remeter para a supressão de serviços no Art. 15º, definindo que a responsabilidade das empresas ferroviárias em caso de atrasos, perda de correspondência e anulações rege-se pelo capítulo II do título IV do Anexo I. Todavia, nos restantes artigos do Regulamento não se faz referência ao caso de estarmos perante uma supressão, a não ser no Art. 18º nº 4 do Regulamento onde se prevê que as empresas ferroviárias devem apor no bilhete uma certidão de que houve supressão de serviços.

Assim, e no nosso entendimento, o Regulamento erra pelo facto de não especificar os direitos que os passageiros gozam numa situação de supressão, sendo muito vago. Recorrendo-se maioritariamente, e como visto, ao Decreto-Lei nº 58/2008, o que acaba por ser uma falha do legislador comunitário, uma vez que cada Estado-Membro na carência de regulamentação regula como melhor lhe aprouver, havendo desigualdades entre os diferentes ordenamentos e naturalmente os passageiros acabam por ter maior dificuldade na hora de saber quais os seus direitos. Consequentemente, considera-se que no silêncio do Regulamento, e como este diploma comunitário consagra direitos mínimos, no caso de supressões, o Art. 18º deve ser aplicado na totalidade⁷⁸, tendo o passageiro direito a assistência, como num caso de atraso do serviço ferroviário.

⁷⁸ M.^a VICTORIA PETIT LAVALL, ACHIM PUETZ, “Luces y sombras de la regulación de los derechos de los viajeros por ferrocarril: a propósito de la necesidad de reformar el reglamento del sector ferroviario”, *Revista de Derecho del Transporte* 16 (2015), p. 62-63.

4. Responsabilidade em caso de atraso

Quando se fala em atraso⁷⁹ do serviço ferroviário estamos a falar de um cumprimento defeituoso do contrato. E este atraso pode manifestar-se num atraso à partida “diferença compreendida entre a hora prevista de partida divulgada pelo operador e a ocorrida” ou à chegada “diferença compreendida entre a hora prevista de chegada divulgada pelo operador e a ocorrida”, Art. 2º do Decreto-Lei nº 58/2008.

Atualmente é quase impraticável um serviço ferroviário não se atrasar, nem que seja por escassos minutos, e apesar de serem variados os motivos muitos desses atrasos vão originar uma obrigação de indemnizar a cargo do transportador ferroviário. No entanto, para salvaguardar a posição do operador nem todos os atrasos vão gerar este direito a receber um montante, mas é crucial que este mesmo atraso seja informado aos passageiros, Art. 4º nº3, alínea c) do Decreto-Lei nº58/2008.

Referindo o Art. 16º nº3 do DL “há direito a reembolso do preço do título de transporte pago pelo passageiro se, por razões imputáveis ao operador, o atraso à partida exceder trinta minutos em viagens com duração inferior a uma hora ou exceder sessenta minutos em viagens com duração igual ou superior a uma hora”. Contudo, se os passageiros, mesmo com a verificação de um atraso superior a trinta minutos, derem início à sua viagem não têm direito ao reembolso do preço do bilhete. Do mesmo modo, caso o passageiro adquira o bilhete e tenha sido previamente avisado de que o serviço circula com atraso também não terá direito ao reembolso do título de transporte⁸⁰.

O pedido de reembolso do valor do bilhete impossibilita a utilização do título de transporte, devendo o passageiro solicitar o reembolso no prazo de 30 dias após a verificação do atraso, e o reembolso ser efetuado no prazo máximo de 30 dias a contar da apresentação do pedido, Art. 16º nº 8 do DL.

Caso o passageiro não utilize o título de transporte, por motivos alheios ao transportador, em regra não vai ter direito ao reembolso do montante pago, Art. 16º nº1 do DL, no entanto se estivermos perante transporte regional, de longo curso e internacional, o passageiro pode reaver até 75%, se o pedido for feito até três horas antes do início da viagem,

⁷⁹ Art. 3 nº12 do Regulamento nº1371/2007 “atraso é a diferença horaria entre a hora a que o passageiro deveria chegar de acordo com o horário publicado e a hora real ou prevista da sua chegada”.

⁸⁰ DANIEL DE BETTENCOURT RODRIGUES SILVA MORAIS, “Notas sobre a proteção do passageiro no transporte ferroviário”, *Revista de Direito Comercial* (2021), p. 369-387.

quando seja transporte com lugar reservado, e quando o pedido é feito 30 minutos antes do início da viagem em transportes regionais e de longo curso, Art. 16º nº2.

Nos cenários em que o passageiro, face a um atraso, não opta pelo reembolso do preço do bilhete, e esse mesmo atraso seja de imputar ao operador ou gestor de infraestruturas, os passageiros, sem prejuízo do direito ao transporte, têm direito a ser indemnizados, Art. 16º-A do DL. A indemnização deve ser calculada tendo em conta o respetivo atraso. Deste modo, quando o atraso se manifestar entre os 60 minutos e os 119 minutos, a indemnização atribuída é correspondente a 25% do preço do título; contrariamente, se o atraso foi superior a 120 minutos é atribuída uma indemnização idêntica a 50% do valor do título de transporte.

Pelo contrário, não há direito a qualquer indemnização, de acordo com o Art. 16º-A nº5, se:

- a) o passageiro foi informado do atraso antes de adquirir o título de transporte;
- b) o valor a pagar, de acordo com as regras definidas nos números anteriores, seja igual ou inferior a quatro⁸¹ euros;
- c) o atraso resultante da continuação da viagem num serviço diferente ou do reencaminhamento seja inferior a 60 minutos
- d) o passageiro seja titular de uma assinatura, passe ou título de transporte sazonal e, comprovadamente, existam alternativas viáveis para a sua deslocação por estes abrangidas, designadamente através de outros modos de transporte”.

Se o atraso se dever ao gestor da infraestrutura, o operador goza de direito de regresso contra este sobre as importâncias pagas a título de indemnização, Art. 16.-A nº6.

Os passageiros afetados pelo atraso têm direito a exigir ao operador um documento justificativo da ocorrência, determinando tal documento a duração do atraso, Art. 17º do Decreto-Lei, se a entidade responsável pela emissão do documento se recusar a emití-lo incorre em contraordenação, sendo sancionada com uma coima entre 2500 euros e 12500, Art. 35º nº1 alínea f).

⁸¹ Daniel de Bettencourt Morais critica esta situação, pois não lhe parece sensato as empresas ferroviárias não cumprirem com o contrato e mesmo assim não ser aplicada qualquer consequência. DANIEL DE BETTENCOURT RODRIGUES SILVA MORAIS, “Notas sobre a proteção do passageiro no transporte ferroviário”, *Revista de Direito Comercial* (2021), p. 378.

O passageiro tem ainda direito a indemnização por outros danos que resultem de atrasos, e desde que esse dano seja de imputar ao operador ou gestor de infraestruturas, Art. 28º nº1 do Decreto-Lei nº 58/2008.

É importante salientar que valem igualmente as regras do Regulamento nº 1371/2007, visto que se tratam de direitos mínimos; assim, o passageiro tem direito a assistência, Art. 18º do Regulamento, em caso de atraso superior a 60 minutos, tanto na chegada como na partida. Nessa circunstância devem ser fornecidos aos passageiros de forma gratuita: refeições e bebidas, consoante o tempo de espera e a sua disponibilidade no comboio; alojamento e transporte para o respetivo hotel nas situações em que não haja condições para prosseguir a viagem nesse mesmo dia; se o comboio ficar bloqueado na linha, tem direito a transporte para a estação ferroviária, para um transporte alternativo ou para o destino final⁸².

Em concordância com o Regulamento comunitário, em caso de atraso superior a 60 minutos, Art. 16º, os passageiros têm direito ao reembolso do custo total do bilhete, ao prosseguimento da viagem ou reencaminhamento para o destino final na primeira oportunidade ou em data posterior da conveniência do passageiro. É ainda concedido ao passageiro a possibilidade de pedir uma indemnização, Art. 17º, caso não tenha sido reembolsado. O valor a ser entregue ao passageiro é idêntico ao estabelecido no Decreto-Lei nº 58/2008, não tendo o ordenamento jurídico português introduzido isenções em matéria do montante de indemnização ao Regulamento Comunitário.

Uma nota indispensável é que, enquanto no Decreto-Lei o direito ao reembolso compreende tanto atrasos superiores a 30 minutos (em viagens inferiores a uma hora) como a 60 minutos, no Regulamento Art. 16º este direito só existe quando o atraso for superior ou igual a 60 minutos⁸³.

Como dito previamente, na nossa ordem jurídica vigora uma isenção neste caso no Art. 16º do Regulamento, aplicando-se deste modo as disposições do Decreto-Lei nº58/2008; por consequência, os passageiros terão direito ao reembolso mesmo nos casos em que o atraso é apenas superior a 30 minutos, desde que a viagem seja inferior a uma hora; este

⁸² M.^a VICTORIA PETIT LAVALL, ACHIM PUETZ, “Luces y sombras de la regulación de los derechos de los viajeros por ferrocarril: a propósito de la necesidad de reformar el reglamento del sector ferroviario”, *Revista de Derecho del Transporte* 16 (2015), p. 64-65.

⁸³ DANIEL DE BETTENCOURT RODRIGUES SILVA MORAIS, “Notas sobre a proteção do passageiro no transporte ferroviário”, *Revista de Direito Comercial* (2021), p. 384.

regime interno é mais benéfico para o passageiro, fazendo todo o sentido abarcar os atrasos a partir de 30 minutos. E isto é assim porque apesar do Regulamento se aplicar aos transportes ferroviários dos Estados-Membros da União Europeia, a verdade é que o Regulamento consagra direitos que não podem ser objeto de renúncia, sendo possível um melhoramento desses mesmos direitos, e é mesmo isso que o Decreto-Lei acolhe, protegendo de forma mais afincada os passageiros face aos possíveis atrasos.

Os passageiros de um passe ou título de transporte sazonal têm igualmente direito a ser indemnizados, quando confrontados com sucessivos atrasos. No entanto, o Regulamento fixa que o valor da indemnização deverá ser definido de acordo com as disposições da empresa ferroviária, Art. 17º nº1.

Identicamente ao que sucede em caso de supressão, também em situações de atraso o passageiro não é devidamente esclarecido, e não são raras as vezes em que o prazo de 30 dias, para proceder ao reembolso, não é respeitado, sendo desvalorizada a posição do passageiro e desrespeitados os seus respetivos direitos.

É crucial reparar que em situações de atraso, supressão ou perda de correspondência, o transportador pode ficar isento dessa mesma responsabilidade, Art. 32º nº2 do Regulamento nº 1371/2007, e em sequência disso não fica obrigado ao cumprimento dos Art. 16º a 18º do Regulamento. Porém, no entendimento da Doutora M.^a Victoria Petit Laval e do Doutor Achim Puetz⁸⁴, e com a nossa total concordância, a empresa ferroviária não pode subtrair-se às suas obrigações de reembolsar o preço do bilhete e facultar transporte alternativo, de prestar assistência e de compensar economicamente, uma vez que se trata de direitos mínimos que não podem ser renunciados, Art. 6º do Regulamento.

Esclarecendo que esta foi a solução dada pelo TJUE, na sentença de 26 de setembro de 2013, “las causas de exención de la responsabilidad del transportista establecidas em el art. 32, apartado 2, de las Reglas uniformes de CIV no pueden considerarse aplicables em el marco del art. 17 del Reglamento núm. 1371/2007”.

⁸⁴ M.^a VICTORIA PETIT LAVALL, ACHIM PUETZ, “Luces y sombras de la regulación de los derechos de los viajeros por ferrocarril: a propósito de la necesidad de reformar el reglamento del sector ferroviario”, *Revista de Derecho del Transporte* 16 (2015), p. 64-65.

5. Responsabilidade relativa a volumes de mão, animais, bagagens

O passageiro após a celebração do contrato de transporte goza do direito a realizar a viagem constante do título de transporte, acompanhando-se de “bagagens, de volumes portáteis, de animais de companhia e de outros bens que o operador aceite transportar em complemento do transporte de passageiros”, Art. 3º nº2, do Decreto-Lei nº 58/2008.

De acordo com o Art. 9º, do Decreto-Lei, o transporte destes bens pessoais tem de respeitar certas exigências, não podendo o passageiro transportar bens sem respeitar certos requisitos mínimos. O transporte de volumes de mão e bagagens é permitido; no entanto, estes objetos não podem ultrapassar individualmente certas dimensões (100 cm x 60 cm x 30 cm), Art. 9º nº1 do DL.

Relativamente aos animais, é autorizado o seu transporte gratuitamente, desde que não sejam considerados perigosos⁸⁵, devendo ser transportados em contentores específicos e adequados, garantindo que o seu transporte é o mais acomodado e considerado um volume de mão, cabendo a cada passageiro transportar apenas um animal de companhia, Art. 9º nº2 do DL. No entanto, é permitido que estes animais, especificamente cães, enquanto animais de companhia ou de assistência, sejam transportados fora da transportadora; contudo, não podem oferecer perigosidade para os restantes passageiros e têm de ser portadores de um açaim⁸⁶ para garantir esta mesma proteção dos passageiros, é fundamental que sejam contidos à trela e que os detentores se façam acompanhar pelo respetivo boletim de vacina e de licença municipal, Art. 9º nº5 do DL.

A Portaria nº 968/2009, determina que o transporte de animais não pode ser recusado quando estes sejam devidamente transportados, acrescentando ainda no Art. 2º que é crucial que para além de corretamente transportados “em contentores limpos e em bom estado de conservação”, “se encontrem em adequado estado de saúde e higiene”, ou seja, que não apresentem sinais de doença contagiosa ou parasitária.

O responsável por esses bens e animais é o próprio passageiro, devendo zelar pela segurança e garantindo que são transportados em condições ajustadas, prevenindo que perturbem os demais passageiros e que os possam colocar em contextos de risco, Art. 27º do

⁸⁵ O Decreto-Lei nº 317/2009, de 29 de outubro, determina no Art. 3 alínea b) o que é considerado animal perigoso

⁸⁶ Excetuando os cães de assistência cujo seu transporte, de acordo com o Decreto-Lei 74/2007, é permitido em transportes públicos sem necessidade de açaim.

Decreto-Lei “o passageiro é responsável pelos danos causados ao operador e a terceiros, por si ou pelos seus volumes de mão, animais de companhia e bagagens” e Art. 53º, alínea b) do Regulamento nº1371/2007, anexo I “o passageiro é, perante o transportador, responsável por qualquer dano que seja causado por objetos ou animais que leve consigo”.

Os danos resultantes da violação de deveres que incidem sobre o passageiro, de acordo com o Art. 35º nº 3 do Decreto-Lei, são sancionados com uma pena que varia entre 50 euros e 250 euros, não prejudicando a possibilidade de ser intentada contra o passageiro uma ação de responsabilidade civil ou criminal, consoante o caso. Exemplificativamente, imaginemos que o passageiro transporta um cão e que a meio da viagem o dono lhe retira o açaime, e embora não sendo considerado perigoso o animal acaba por ferir outro passageiro. A responsabilidade pelo transporte do animal e os decorrentes ferimentos não será imputado ao operador do serviço ferroviário, mas sim ao detentor do animal, inserindo-se este caso numa das causas de exclusão de responsabilidade do transportador por facto imputável ao passageiro⁸⁷, Regulamento nº 1371/2007.

Assunto diferente seria no caso de o passageiro transportar um animal considerado perigoso, e o transportador ao passar pelo detentor e pelo animal não adotasse as diligências necessárias, impedindo o transporte daquele animal. Se o animal no decurso da viagem ferisse outro passageiro, o transportador podia ser identicamente responsável, pois podia evitar aquele incidente e não o fez.

O Regulamento nº 1371/2007 alude a faculdade de o “passageiro levar consigo objetos fáceis de transportar e animais vivos, em conformidade com as condições gerais de transporte”, sendo necessário que esses mesmos bens e animais não causem transtorno nem perturbem os demais passageiros, Art. 12 nº1 do Anexo I. Sobre o transportador incide o direito de verificar e averiguar se esses objetos e animais são transportados de acordo com as regras fixadas, Art. 13º do Regulamento nº 1371/2007, Anexo I.

O Art. 15º do presente regulamento refere que “a guarda dos volumes de mão e dos animais que o passageiro transportar consigo fica a seu cargo”; mais uma vez demonstra-se que a vigilância e conservação dos objetos e animais recai sobre o passageiro, devendo este garantir o seu correto transporte. Em caso de perda desses bens e objetos, a responsabilidade

⁸⁷ DANIEL DE BETTENCOURT RODRIGUES SILVA MORAIS, “Notas sobre a proteção do passageiro no transporte ferroviário”, *Revista de Direito Comercial* (2021), p. 414-418.

cabe apenas ao passageiro⁸⁸; no entanto, há inúmeros casos em que o transportador é responsável por esses mesmos bens e animais, Capítulo II do Anexo I, Regulamento nº 1371/2007.

De acordo com o Art. 33º do Regulamento, o transportador é responsável, em caso de morte e ferimento, 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”. Em conformidade com o Art. 33º, em caso de morte ou ferimento, o transportador é responsável pelos prejuízos decorrentes da perda ou avaria de objetos e animais quando o prejuízo for ocasionado por facto imputável ao transportador⁸⁹, ficando, deste modo, obrigado a “reparar os prejuízos até ao limite de 1400 unidades de conta por cada passageiro”, Art. 34º do Regulamento nº 1371/2007. Este limite é excluído caso se prove que o transportador tinha intenção de prevenir o dano, Art. 48º do Regulamento.

No nosso entendimento, parece que o Art. 33º limita a responsabilidade do transportador pelos bens, volumes de mão, e animais apenas aos casos em que sucede morte ou ferimento do próprio passageiro. Considera-se essa interpretação desfavorável para o passageiro e limitadora dos seus direitos. O correto seria considerar que mesmo nos casos em que não há morte nem ferimentos do passageiro, mas se houver um acidente e esse mesmo acidente for de imputar ao transportador, este deverá ser responsável pelos danos que as bagagens, volumes de mão e animais sofram. Isto é, compreendendo a responsabilidade do transportador pelos danos causados nas bagagens, volumes de mão e animais não apenas nos casos em que há um acidente e subsequentemente danos no passageiro.

Analogicamente ao que acontece à responsabilidade do transportador em caso de morte ou ferimento do passageiro, a responsabilidade do operador é excluída caso essa perda ou avaria, de bagagem e animais, se deva a comportamento do passageiro, a uma circunstância alheia à exploração ferroviária ou a comportamento de terceiro, Art. 35º e 26º do Regulamento.

⁸⁸ ADALBERTO COSTA, *Os Transportes de Passageiros, Vol. II*, Vida Económica, Porto, 2019, p. 125-174.

⁸⁹ AMAIA ZUBIAURRE GURRUCHAGA, “La protección del viajero em el transporte terrestre por carretera y por ferrocarril de ámbito nacional”, *Revista del Derecho del Transporte* 18 (2016), p. 111-145.

6. A responsabilidade causada ao “passageiro” sem título de transporte

O tema da responsabilidade é tal-qualmente chamado em situações em que a bordo do comboio viaja um passageiro que não tem na sua posse um título de transporte.

É notório que aquando da celebração do contrato de transporte, o passageiro fica na posse de um título de transporte “documento emitido pelo operador ou por outrem com autorização do operador, em suporte de papel ou outro, que confirma o contrato de transporte”, Art. 2º, alínea c) do Decreto-Lei nº 58/2008, legitimando-o a usufruir de uma certa viagem, num determinado dia e horário. Deste modo, o título de transporte confirma o contrato de transporte ferroviário.

Em concordância com o Art. 7º nº2 do Regulamento nº1371/2007, “Devem constar do título de transporte:

- 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.”

O título de transporte é, à partida, transmissível, ou seja, o passageiro que adquiriu o título pode transmitir esse mesmo bilhete a outra pessoa. No entanto, para que isto seja possível, não pode estar identificado o passageiro que está certificado a realizar a viagem, nem a viagem se pode ter iniciado. No caso de ser um título nominativo, o título de transporte é intransmissível, Art. 7º do Regulamento.

De acordo com o Regulamento nº 1371/2007, Art. 9º, as empresas ferroviárias devem distribuir bilhetes mediante bilheteiras ou máquinas de venda e a bordo do comboio, excetuando os casos em que a aquisição de bilhetes a bordo do comboio seja recusada por questões de segurança ou política antifraude. Nos casos em que não há bilheteiras ou máquinas de venda, devem os passageiros ser informados da possibilidade de adquirir o bilhete a bordo, por telefone, pela internet ou a localização da estação ferroviária mais próxima onde podem adquirir o mesmo⁹⁰.

⁹⁰ DANIEL DE BETTENCOURT RODRIGUES SILVA MORAIS, “Notas sobre a proteção do passageiro no transporte ferroviário”, *Revista de Direito Comercial* (2021), p. 408-414.

É através da aquisição do título de transporte que o passageiro fica legitimado a realizar a viagem. Assim, para efeitos de proteção, o passageiro deve conservá-lo até ao final da viagem, devendo validá-lo quando necessário, e apresentá-lo ao operador encarregue pela fiscalização, Art. 7º do Decreto-Lei nº 58/2008.

Segundo a Lei nº 28/2006, relativa às transgressões em transportes coletivos de passageiros, a falta de título de transporte é considerada contraordenação grave, Art. 7º, sendo aplicada uma coima que varia entre 120 euros e 350 euros no caso de a deslocação ser feita através de metro ligeiro, metropolitano e transportes ferroviárias em percursos urbanos e regionais até 50 km, Art. 7º nº3, e uma coima entre 250 euros e 700 euros quando a contraordenação é praticada em comboios inter-regionais e de longo curso, Art. 7º nº4.

Em termo conclusivo, para o passageiro poder realizar uma certa viagem, necessita de obter um título de transporte válido, podendo adquiri-lo tanto nas bilheteiras e máquinas automáticas, como a bordo do comboio, quando tal seja possível. O passageiro que possua um título de transporte válido e que sofra um dano durante a prestação do serviço ferroviário beneficiará, em regra, da responsabilidade a cargo do operador, responsabilidade esta que incidirá sobre os danos causados ao passageiro e aos bens por este transportados⁹¹. Contrariamente, esta responsabilidade do operador será excluída, segundo a lei, quando o “passageiro não tenha observado os deveres e obrigações a que está obrigado, designadamente a aquisição do título de transporte”, Art. 25º nº2 do Decreto-Lei nº58/2008.

Todavia, anteriormente foi dito que o passageiro pode obter um título de transporte através de bilheteiras e vendas automáticas, mas igualmente a bordo do comboio, Art. 7º nº4 do Regulamento “o passageiro que inicie a sua viagem num local onde não se efetua a venda de títulos de transporte ou onde não seja possível obter esse título fica obrigado a adquiri-lo, logo após o embarque, no decurso da viagem”.

Em tom de desaprovação, não nos parece sensata a ideia de excluir a responsabilidade do transportador por danos causados ao passageiro quando este não tenha a possibilidade de adquirir o título em bilheteiras e vendas automáticas, porque como a letra da lei indica no Art. 7º nº4 do Regulamento, nem todas as estações ferroviárias e apeadeiros vão deter máquinas de venda automática e bilheteiras para os passageiros procederem à compra de

⁹¹ DANIEL DE BETTENCOURT RODRIGUES SILVA MORAIS, “Notas sobre a proteção do passageiro no transporte ferroviário”, *Revista de Direito Comercial* (2021), p. 408-414.

títulos de transporte, e quando tais instrumentos não existam é autorizado ao passageiro adquirir o título a bordo do comboio.

A interpretação correta do Art. 7º nº4 e do Art. 25º nº2, deve ser a de que nos casos em que não seja possível a venda de títulos de transporte na estação ferroviária onde o passageiro se encontra, tanto porque são inexistentes as máquinas de venda automática e as bilheteiras, mas seja possível adquirir o título de transporte a bordo, o operador vai ser responsabilizado, mesmo nos casos em que o acidente ocorra e o passageiro ainda não tenha adquirido o título de transporte⁹². A título de exemplo, o passageiro entra num apeadeiro no qual não há bilheteiras nem máquinas de venda automática, mas sabe que pode obter o bilhete a bordo do comboio. Após a sua entrada na viatura, sem ainda ter adquirido o bilhete que o legitimava a realizar a viagem sofre um acidente, pois o comboio tinha saído há minutos do seu apeadeiro. Neste caso, o operador é responsabilizado, considerando-se que o contrato foi celebrado a partir do momento em que o passageiro entra no comboio, não se aplicando o Art. 25º nº2 do Decreto-Lei⁹³.

Para afastar a sua responsabilidade, o operador terá de provar que no local onde o passageiro iniciou a viagem era possível adquirir título de transporte nas bilheteiras ou em vendas automáticas⁹⁴.

Contrariamente, caso não seja possível a aquisição do título de transporte a bordo do comboio, por motivos de política antifraude ou questões de segurança, o transportador não será responsável pelos danos causados ao “passageiro”, aplicando-se o Art. 25º nº2.

Em todo o caso e de acordo com o Regulamento, nº 1371/2007, os passageiros devem ser informados da possibilidade de adquirir ou não os bilhetes a bordo, podendo recorrer, nos casos em que não é possível adquiri-lo a bordo, a outros postos de venda, como telefone ou internet. Esta alternativa protege os passageiros, mas a solução ideal passará, na nossa conceção, pela aquisição prévia do título, nos casos em que tal seja possível, para evitar que a transportadora se exonere da sua responsabilidade. Afirmando-se essencial regular, de forma explícita, esta questão do passageiro sem título de transporte.

⁹² DANIEL DE BETTENCOURT RODRIGUES SILVA MORAIS, “Notas sobre a proteção do passageiro no transporte ferroviário”, *Revista de Direito Comercial* (2021), p. 408-414.

⁹³ De acordo com a sentença do TJUE de 7 de novembro de 2019 existe contrato de transporte de passageiros mesmo quando não se adquiriu título de transporte.

⁹⁴ DANIEL DE BETTENCOURT RODRIGUES SILVA MORAIS, “Notas sobre a proteção do passageiro no transporte ferroviário”, *Revista de Direito Comercial* (2021), p. 408-414.

Capítulo VI – Overbooking

O contrato de transporte ferroviário assume uma enorme importância, gerando obrigações para ambas as partes. Subsistem, no entanto, no nosso ordenamento jurídico, inúmeras situações de cumprimento defeituoso ou até mesmo de incumprimento sem regulação na lei, como o denominado *overbooking*.

O *overbooking* consiste num fenómeno que surgiu nos anos 60, e apesar de ser uma prática constante no transporte aéreo, tem assumido destaque noutros meios de transporte, e até noutros ramos como o imobiliário e hoteleiro⁹⁵. O *overbooking* consistirá na venda de mais bilhetes do que lugares existentes para serem ocupados, criando cenários de atribuição do mesmo lugar a diferentes pessoas, sobrelotação do transporte e em alguns casos levando à recusa de embarque injustificada⁹⁶.

No entendimento de Gualdino Rodrigues, o *overbooking* deve-se a inúmeras causas, mas essencialmente surge com o objetivo de diminuir os prejuízos do *no-show*.⁹⁷ O *no-show* consiste na falta de comparência do passageiro, desistindo de usufruir do serviço ferroviário contratado. E de modo a evitar este fenómeno, as empresas ferroviárias vendem títulos de transporte em número superior à capacidade do transporte.

Em concordância com o Art. 4º do Decreto-Lei nº58/2008 “o transportador obriga-se a transportar os passageiros munidos de títulos de transporte ou de outro meio de prova, nos termos do presente decreto-lei”. Contudo, numa situação de *overbooking* este transporte pode ser recusado aos passageiros, independentemente da existência de um título de transporte válido⁹⁸. Cabe igualmente ao operador garantir a segurança e qualidade do serviço prestado, Art. 4º nº2 alínea g), e em rigor numa situação em que o passageiro embarca, mas não tem direito a usufruir do lugar que lhe foi atribuído, por esse mesmo lugar estar atribuído

⁹⁵ MARIANA ABREU BARREIRO, *A (i)licitude de embarque injustificada – o overbooking: a recusa de cumprimento do contrato de transporte aéreo*, Lisboa, 2019, p. 28.

⁹⁶ DANIEL DE BETTENCOURT RODRIGUES SILVA MORAIS, “Recusa de embarque injustificada no transporte aéreo internacional de passageiros: (des)equilíbrio dos interesses em presença?”, *Revista de Direito Comercial* (2017), p. 495.

⁹⁷ JOSÉ DUARTE ANDRÉ; ANTÓNIO AZEVEDO JÚNIOR; ARMANDO CRÓ BRAZ, e GUALDINO RODRIGUES, *Textos de Direito aéreo: voar é seguro? A responsabilidade civil das transportadoras aéreas no transporte de passageiros, bagagens e mercadorias: a proteção jurídica do passageiro aéreo: o transporte aéreo e o impacto ambiental*, 2003, p. 69.

⁹⁸ Regulamento nº 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2004.

a outra pessoa, a qualidade e a segurança do serviço prestado fica muito aquém das expectativas.

Segundo o Regulamento nº 1371/2007, os transportadores e os vendedores de bilhetes devem utilizar o SIIRTF (Sistema Informatizado de Informação e de Reserva para os Transportes Ferroviários) para a apresentação de informação e para a emissão de bilhetes, Art. 10º. Este Sistema Informatizado de Informação e de Reserva contém informações sobre os serviços ferroviários, assim como informação sobre os passageiros e a “disponibilidade de lugares nos serviços de passageiros”. Deste modo, aquando da venda excessiva de bilhetes, e como a disponibilidade de lugares se encontra informatizada, os transportadores e vendedores de bilhetes têm consciência dessa sobreventa, sendo o *overbooking* um fenómeno criado pelas próprias empresas transportadoras.

O *overbooking* encontra-se regulado no Regulamento Comunitário nº 261/2004, de 11 de fevereiro; contudo, este Regulamento é relativo ao *overbooking* no transporte aéreo, não havendo regulamentação específica para o transporte ferroviário.

A questão que se coloca neste ponto, é a de saber como proteger os passageiros ferroviários nesta situação, uma vez que não existe regulamentação própria no transporte ferroviário.

É visível que o *overbooking* se traduz num incumprimento ou cumprimento defeituoso do contrato, encontrando-se os passageiros numa posição claramente mais ténue. Deste modo, em uma situação de *overbooking* deve-se dar prioridade de embarque às pessoas com mobilidade reduzida, garantindo-se que estas viajam em condições de segurança e não são discriminadas.

Em segundo lugar, parece-nos que se deve recorrer ao regime que impera em caso de supressão de serviços ferroviários⁹⁹, beneficiando os passageiros a quem foi recusado o embarque de reembolso do título do bilhete e reencaminhamento para o destino final, assim como direito a indemnização. Contrariamente, os passageiros que mesmo numa situação de *overbooking* embarcaram, deve ser dada a possibilidade de pedir uma indemnização pelas condições precárias em que viajaram e pela falta de segurança a bordo da composição, podendo ainda aplicar-se o regime da responsabilidade por atrasos¹⁰⁰. É sensato que aos

⁹⁹ Capítulo IV do Regulamento nº 1371/2007

¹⁰⁰ Idem.

passageiros seja, identicamente, concedida a possibilidade de apresentar queixas junto do transportador.

Este é o regime que, do nosso ponto de vista, e na falta de regulamentação se deve aplicar. Mas a verdade é que, é essencial nos tempos atuais, regular a questão do *overbooking* visto que tal se torna comum nas deslocações ferroviárias, e os próprios passageiros não sabem como reagir, acabando por embarcar a bordo do comboio e não beneficiando posteriormente de nenhum regime.

É conveniente e imprescindível garantir direitos aos passageiros em caso de *overbooking* e conceder-lhes vantagens, não prejudicando o passageiro.

À vista disso, o legislador, tanto nacional como comunitário, deve ou proibir o *overbooking* no transporte ferroviário ou regular esta questão, prevenindo o passageiro de que o transporte a bordo do comboio pode estar sujeito a *overbooking*, ou determinando quais os direitos do passageiro, caso exista excesso de vendas e conseqüentemente falta de lugares no transporte ferroviário, de forma a protegê-lo.

No entanto, o Regulamento 2021/782, do Parlamento e do Conselho de 29 de abril de 2021, nada esclarece acerca do *overbooking*, parecendo que a questão se reduz ao transporte aéreo, mas, na realidade, é um acontecimento cada vez mais comum no transporte ferroviário, necessitando urgentemente de ser regulado.

Capítulo VII – Breve análise do Regulamento (UE) 2021/782, do Parlamento e do Conselho, de 29 de abril de 2021

O transporte ferroviário é um meio de deslocação que tem assumido cada vez maior importância, acabando os próprios Estados e a União Europeia por privilegiar esta forma de mobilidade com o intuito de garantir que ela seja mais limpa e sustentável¹⁰¹. Foi com base nesta ideia de maior aproveitamento do transporte ferroviário que o Conselho Europeu adotou novas regras, com o propósito “de aumentar a proteção aos passageiros e incentivar uma maior utilização dos serviços ferroviários”. Consequentemente, a 6 de junho de 2021 entrou em vigor o Regulamento (UE) 2021/782 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 29 de abril de 2021, com aplicação a partir de 7 de junho de 2023.

De facto, o Regulamento n.º 1371/2007 do Parlamento e do Conselho já não sanava certas discussões que atualmente assumiam enorme destaque, sentindo-se a necessidade de se proteger mais intensamente os passageiros e adaptar este meio de transporte ao tempo corrente.

Em forma de síntese, o Conselho reforçou os direitos¹⁰² dos passageiros dos serviços ferroviários, com destaque para os passageiros com deficiência ou mobilidade reduzida, exigindo converter os serviços ferroviários acessíveis a todas as pessoas.

O Regulamento introduziu no Capítulo II um novo artigo, onde se obriga as empresas ferroviárias, os gestores de estações e os vendedores de bilhetes a vender bilhetes com base no princípio da não discriminação e na igualdade de tratamento¹⁰³.

Adicional *upgrade* compreende a exigência de os gestores de infraestruturas concederem, em tempo real, informação relativa ao tráfego às empresas ferroviárias, gestores de estações e vendedores de bilhetes, permitindo dessa forma transmitir uma informação precisa aos respetivos passageiros¹⁰⁴.

¹⁰¹ Segundo a Agência Europeia do Ambiente o transporte ferroviário é o meio de transporte mais sustentável, <https://www.consilium.europa.eu/pt/policies/clean-and-sustainable-mobility/>

¹⁰² <https://www.consilium.europa.eu/pt/press/press-releases/2021/01/25/improved-rail-passenger-rights-adopted-by-council/>

¹⁰³ M.º DEL MAR GÓMEZ LOZANO, “Reglamento (UE) 2021/782, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2021, sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril”, *Crónica de Legislación Mercantil* 9 (2021), p. 384.

¹⁰⁴ M.º DEL MAR GÓMEZ LOZANO, *ob. cit.*, pág. 385.

Idêntica melhoria inclui o direito a comprar bilhetes a bordo do comboio quando não exista outra possibilidade de os adquirir de forma atempada e acessível, prestação de informação mais clara, essencialmente em matéria de indemnização, direito ao auto encaminhamento, isto é, caso não seja oferecido um transporte alternativo o passageiro dispõe da possibilidade de, autonomamente, recorrer a outro transporte e posteriormente ser reembolsado pelo custo do bilhete adicional¹⁰⁵.

Previsibilidade de um número de lugares adequado para o transporte de bicicletas, podendo em determinados casos ser recusada a possibilidade de transportar as bicicletas por razões de segurança¹⁰⁶.

Significativa incorporação é o reconhecimento de uma cláusula de força maior, no sentido em que, em determinadas circunstâncias, a empresa ferroviária não terá de pagar uma indemnização por atraso ou supressão de serviço, circunstâncias estas que lhe são alheias, tal como condições meteorológicas extremas e catástrofes naturais. No entanto, as empresas ferroviárias deverão estar munidas de planos de emergência em caso de atrasos consideráveis ou supressões quando esteja em causa a retenção de um número apreciável de passageiros¹⁰⁷.

Em último, destaque para o facto de que grande parte das isenções em vigor será progressivamente abolida¹⁰⁸.

Em termo conclusivo, o novo regulamento prevê claramente novas medidas que se exprimem numa proteção mais sólida do passageiro, não obstante ainda permaneçam alguns temas sem regulamentação, como o “passageiro” sem título de transporte e o *overbooking*, devendo considerar-se adequado a inclusão desses conteúdos num regulamento comunitário.

¹⁰⁵ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/HTML/?uri=LEGISSUM:4528581>

¹⁰⁶ M.º DEL MAR GÓMEZ LOZANO, “Reglamento (UE) 2021/782, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2021, sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril”, *Crónica de Legislación Mercantil* 9 (2021), p. 384.

¹⁰⁷ M.º DEL MAR GÓMEZ LOZANO, *ob. cit.*, p. 386.

¹⁰⁸ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/HTML/?uri=LEGISSUM:4528581>

Capítulo VIII – Comparação com outros ordenamentos jurídicos

1. Espanha

Em Espanha a legislação que aprova o Regulamento do Setor Ferroviário é o Real Decreto nº 2387/2004, de 30 de dezembro, e mais recentemente a Lei 38/2015, de 29 de setembro, que adapta os direitos dos passageiros ao Regulamento Comunitário nº 1371/2007. Contudo, e visto que Espanha é um Estado-Membro pertencente à União Europeia o Regulamento nº 1371/2007 aplica-se igualmente neste país, vigorando como em Portugal a atenção ao Regulamento e a possibilidade de se isentar temporariamente os serviços ferroviários, exclusivamente nacionais, da observância de algumas disposições¹⁰⁹.

De acordo com o supramencionado, a Lei Espanhola estabeleceu determinadas isenções, em particular isentou o Art. 10º do Regulamento, não sendo aplicável no caso de o serviço ferroviário ser maioritariamente suburbano ou regional, assim como isentou de aplicação os Art. 21º a 24º.

O transporte ferroviário de passageiros é, à semelhança do que acontece em Portugal, considerado um serviço público.

A vinculação entre o prestador de serviços e o passageiro tem natureza contratual, sendo este um contrato de adesão, gerando obrigações e direitos para ambas as partes, surgindo por um lado o prestador de serviço que se compromete a prestar o serviço, e do outro lado o passageiro que se obriga a entregar um montante para a realização daquele serviço. Igualmente ao que ocorre no regime jurídico português é praticável que este serviço seja prestado sem que na esfera do passageiro surja uma obrigação de pagar um certo montante¹¹⁰.

No que concerne às principais diferenças com o ordenamento jurídico português, importa ter presente que o Real Decreto apenas regula o atraso na chegada, não se

¹⁰⁹ LUIS ALBERTO MARCO ARCALÁ, “La documentación del contrato en el transporte terrestre de personas”, in *La eficiencia del transporte como objetivo de la actuación de los poderes públicos: liberalización y responsabilidad*, M.^a VICTORIA PETIT LAVALL, ACHIM PUETZ, Marcial Pons, Madrid, 2015, p. 132-150.

¹¹⁰ LUIS M. PILOÑETA ALONSO, “El contrato de transporte terrestre de personas: Fundamentos de su régimen jurídico, elementos y contenido”, in *Régimen Jurídico del Transporte Terrestre: Carreteras y Ferrocarril Tomo II*, PABLO MENÉNDEZ, Aranzadi, Pamplona, 2014, p. 857-860.

pronunciando sobre os atrasos na partida. Porém, os direitos dos passageiros não ficam prejudicados, aplicando-se nestes casos o Regulamento Comunitário nº 1371/2007.

Distinto é o Art. 88º nº2 do Real Decreto que determina a falta de responsabilidade da empresa ferroviária nos casos de cancelamento, interrupção da viagem, atraso ou perda de correspondência, quando exista força maior¹¹¹, tendo os passageiros direito à compensação exclusivamente quando o atraso ou o dano causador do prejuízo seja por culpa ou negligência da operadora. Esta norma vai contra o conteúdo do Regulamento, estabelecendo este mesmo, direitos mínimos. Apontam-se soluções que vão no sentido de que mesmo nos casos de força maior o passageiro deve ter direito a uma indemnização, de acordo com o Art. 17º. O valor das indemnizações a ser pago aos passageiros, quando confrontados com um atraso, variará consoante a conduta do transportador ferroviário, aumentando o valor da indemnização no caso de o transportador agir de forma negligente ou dolosa¹¹².

Em caso de acidente em que daí resultem ferimentos ou a morte do passageiro, é a lei nacional, de acordo com o Regulamento, que determina quais os casos que são indemnizados, e que pessoas é que podem ter direito a esta compensação. Todavia, no regime jurídico espanhol vigoram tabelas que predefinem o montante a ser entregue em caso de ferimentos e morte, não variando o valor a ser atribuído, como em Portugal, com base em critérios de equidade. A lei espanhola garante uma assistência integral tanto à vítima como aos respetivos familiares, assegurando uma assistência adequada e apoio¹¹³.

No regime jurídico espanhol, a Lei nº 39/2003 determina que, para a aquisição de licença, a empresa ferroviária está obrigada a estar coberta por um seguro que cubra as responsabilidades cíveis, incluindo a responsabilidade por danos causados aos passageiros e às suas equipagens.

¹¹¹ M.^a VICTORIA PETIT LAVALL, ACHIM PUETZ, “Luces y sombras de la regulación de los derechos de los viajeros por ferrocarril: a propósito de la necesidad de reformar el reglamento del sector ferroviario”, *Revista de Derecho del Transporte* 16 (2015), p. 70, “la fuerza mayor solo engloba aquellos supuestos que no podían evitarse cualquiera que fuese la diligencia empleada”.

¹¹² M.^a VICTORIA PETIT LAVALL, ACHIM PUETZ, *ob. cit.*, p. 56-62.

¹¹³ M.^a VICTORIA PETIT LAVALL, ELISABETTA GIOVANNA ROSAFIO, “La responsabilidad del transportista en caso de accidente en transporte ferroviario”, in *La eficiencia del transporte como objetivo de la actuación de los poderes públicos: liberalización y responsabilidad*, M.^a VICTORIA PETIT LAVALL, ACHIM PUETZ, Marcial Pons, Madrid, 2015, p. 153-163.

2. Itália

Itália, juntamente com outros países, não fez uso do regime de isenções previsto no Art. 2º do Regulamento nº 1371/2007, aplicando-se na íntegra o Regulamento Comunitário. O Real-Decreto Lei de 11 de outubro de 1934, nº 1948 corresponde à lei nacional italiana que regula o setor ferroviário. No entanto, este assume posição secundária¹¹⁴.

Apesar de Itália não fazer uso das isenções, existem inúmeros artigos no Regulamento que submetem para a aplicação da lei nacional e o Código Civil Italiano determina no Art. 1680º que as disposições do Capítulo VII se aplicam aos transportes ferroviários desde que não contrariem o Regulamento e as leis especiais existentes¹¹⁵.

Nas leis especiais destacamos Lei de 4 de abril de 1935, similarmente ao que se verifica em Espanha, na Itália vigora um regime em que a empresa ferroviária é responsável pelos danos causados aos passageiros derivados pelo mau funcionamento da atividade ferroviária, salvo nos casos que se comprove que esse anormal funcionamento se deveu a uma causa de força maior. Caindo o ónus da prova sobre o passageiro, isto é, é ao passageiro que cabe comprovar que sofreu danos, mas que houve um funcionamento anormal do serviço¹¹⁶.

¹¹⁴ M.^a VICTORIA PETIT LAVALL, ELISABETTA GIOVANNA ROSAFIO, “La responsabilidad del transportista en caso de accidente en transporte ferroviario”, in *La eficiencia del transporte como objetivo de la actuación de los poderes públicos: liberalización y responsabilidad*, M.^a VICTORIA PETIT LAVALL, ACHIM PUETZ, Marcial Pons, Madrid, 2015, p. 163-172

¹¹⁵ M.^a VICTORIA PETIT LAVALL, ELISABETTA GIOVANNA ROSAFIO, *ob. cit.*, p. 163-172.

¹¹⁶ M.^a VICTORIA PETIT LAVALL, ELISABETTA GIOVANNA ROSAFIO, *ob. cit.*, p. 163-172.

Conclusão

Do desenrolar do trabalho levado a cabo na presente dissertação, fica clara a ideia de que apesar dos vários esforços praticados tanto pelo ordenamento jurídico interno, como comunitário, permanecem por solver vários problemas respeitantes aos direitos dos passageiros.

Numa abordagem crítica, consideramos que o facto de haver vários regimes a regular a mesma matéria cria disparidades no momento da aplicação a lei, acabando esta por se contradizer, quando os Estados-Membros recorrem à aplicação de isenções. Tal, torna o regulamento oscilante, consoante o país em que nos encontremos, prejudicando, conseqüentemente, o passageiro na hora de se proteger.

Também, no que concerne aos direitos reconhecidos aos passageiros, julgamos que se estes fossem devidamente observados, eles estariam convenientemente protegidos. No entanto, com rigor, são poucas as situações em que estes são corretamente observados, sendo necessário do nosso ponto de vista, que as entidades reguladoras procedam a uma fiscalização mais apertada, garantindo, desse modo, a qualidade dos serviços ferroviários e o respeito pelos direitos passageiros. Assim sendo, podemos aludir ao facto de as queixas apresentadas ao transportador, raramente serem contestadas nos prazos estipulados, ficando muitas vezes o passageiro à espera de resposta por vários meses. Parece-nos prudente que se os passageiros têm um determinado prazo para apresentação das queixas, as empresas ferroviárias deveriam igualmente submeter a resposta no período convencionado; daí a necessidade de um controlo e fiscalização apertado por parte das entidades reguladoras. Identicamente acontece com o prazo para proceder aos reembolsos que, mais uma vez, raramente é respeitado. Outro direito recorrentemente infringido, é o de serem informados e esclarecidos antecipadamente de todas as complicações que possam perturbar a viagem, permanecendo os passageiros, não raras vezes, à espera de um comboio, que nesse dia é suprimido e não efetua viagem. E nos casos em que a viagem não se realiza, ou há um atraso considerável, o direito à assistência não é cumprido.

Nova crítica, é a opacidade da lei que regula os direitos dos passageiros, nem sempre clara e precisa, abrindo espaços que geram incerteza e indecisão na hora de a aplicar. Deve, neste caso, o legislador proceder à sua revisão no sentido de a tornar perceptível.

A necessidade de revisão do Regulamento nº 1371/2007 ocorreu especificamente com o intuito de efetivar os direitos dos passageiros e submeter as empresas ferroviárias ao cumprimento desses mesmos direitos. Todavia, ainda persistem matérias pertinentes e sem regulamentação, como o denominado *overbooking* e o “passageiro” sem título de transporte, devendo, no nosso ponto de vista, esclarecer de forma clara e concisa estes temas, para o passageiro se poder prevenir.

Em conclusão, cremos que é condição essencial, para garantir o sucesso do contrato de transporte ferroviário, e da proteção dos passageiros, dar a conhecer aos passageiros o regime que beneficiam para assim se precaverem de eventuais desconformidades; controlar rigorosamente as condutas adotadas pelas empresas ferroviárias, sancionando possíveis comportamentos desconformes com os direitos dos passageiros; proceder a uma revisão do regime jurídico de proteção do passageiro, adaptando a lei à atual realidade, integrando temas não determinados e tornando a lei clara e precisa.

Bibliografia e Webgrafia

ABREU, JORGE MANUEL COUTINHO DE, *Curso de Direito Comercial vol. I*, 13ª edição, Coimbra, Almedina, 2022.

ABREU, MARCELINO ANTÓNIO PEREIRA DE, *Lei dos Serviços Públicos Essenciais (anotada e comentada)*, 2016.

ALMEIDA, CARLOS FERREIRA DE, *Contratos II*, 2ª edição, Coimbra, Almedina, 2011.

ALTZELAI, Uliono, “Hacia un nuevo Espacio Ferroviario Europeo Único”, *Revista de Derecho de Transporte* 10 (2012), p.79-105.

ANTUNES, JOSÉ A. ENGRÁCIA, *Direitos dos Contratos Comerciais*, Almedina, Coimbra, 2009.

AZEVEDO, FILIPA MOREIRA, *Contrato de transporte aéreo – o fenómeno do overbooking*, Julgar online, 2018.

BARATA, CARLOS LACERDA, “Contratos de transporte terrestre: formação e conclusão”, *Revista da Ordem dos Advogados* (2013), p. 620-668.

BARREIRO, MARIANA ABREU, *A (i)licitude de embarque injustificada – o overbooking: a recusa de cumprimento do contrato de transporte aéreo*, Lisboa, 2019.

BASTOS, NUNO MANUEL CASTELLO-BRANCO, *Direitos dos Transportes*, Almedina, Coimbra, 2004.

CALDEIRA, TERESA PINTO, *Direito Aéreo: Responsabilidade civil do Transportador Aéreo em caso de atraso e overbooking*, Lisboa, 2018.

CARDOSO, ELIONORA, *Os serviços públicos essenciais: a sua problemática no Ordenamento Jurídico Português*, Coimbra Editora, Coimbra, 2010.

CARVALHO, JORGE MORAIS, *Os contratos de consumo. Reflexões sobre a autonomia privado no Direito do consumo*, Almedina, Lisboa, 2012.

- *Manual de Direito do Consumo*, Almedina, Coimbra, 2ª edição, 2014.

CONSELHO DA UNIÃO EUROPEIA, “Mobilidade limpa e sustentável”, publicado a 15 de junho de 2022. Disponível em <https://www.consilium.europa.eu/pt/policies/clean-and-sustainable-mobility/>, consultado a 27 de outubro de 2022.

CONSELHO DA UNIÃO EUROPEIA, “Conselho adota reforço dos direitos dos passageiros dos serviços ferroviários”, publicado a 25 de janeiro de 2021. Disponível em

<https://www.consilium.europa.eu/pt/press/press-releases/2021/01/25/improved-rail-passenger-rights-adopted-by-council/>, consultado a 9 de dezembro de 2022.

CORDEIRO, ANTÓNIO MENEZES, “Introdução ao Direitos dos Transportes”, *Revista da Ordem dos advogados*, Volume I (2008), p. 7-40.

COSTA, ADALBERTO, *Os Transportes de Passageiros, Vol. I*, Vida Económica, Porto, 2017.

- *Os Transportes de Passageiros, Vol. II*, Vida Económica, Porto, 2019.

DUARTE, ANDRÉ JOSÉ; JÚNIOR, ANTÓNIO AZEVEDO; BRAZ, ARMANDO CRÓ, RODRIGUES, GUALDINO, *Textos de Direito aéreo: voar é seguro? A responsabilidade civil das transportadoras aéreas no transporte de passageiros, bagagens e mercadorias: a proteção jurídica do passageiro aéreo: o transporte aéreo e o impacto ambiental*, Dislivro, Lisboa, 2003.

FERREIRA, BRUNO FILIPE MARQUES BOM DINIS, *Dano da Morte: compensação dos danos não patrimoniais à luz da evolução da conceção de família*, Coimbra, 2018.

GABINETE DE JUÍZES ACESSORES DO SUPREMO TRIBUNAL DE JUSTIÇA, “A culpa nos acidentes de viação na jurisprudência das Secções Cíveis do Supremo Tribunal de Justiça”, in *Sumários de Acórdãos de 1996 a setembro de 2014*, publicado em outubro de 2010. Disponível em <https://www.stj.pt/wp-content/uploads/2017/10/culpanosacidentesdeviao1996asetembrede2014.pdf>, consultado a 27 de outubro de 2022.

GARCÍA ÁLVAREZ, BÉLEN, “Los Derechos de los viajeros en la unión europea: a propósito de la comunicación de la comisión al parlamento europeo y al consejo de 19 de diciembre de 2011”, *Cuadernos de Derecho Transnacional*, 2 (2012), p. 284-299.

GOMES, MANUEL JANUÁRIO DA COSTA, *Temas de Direito dos Transportes I*, Almedina, 2010.

- *Temas de Direito dos Transportes II*, Almedina, 2013.

GÓMEZ LOZANO, M.ª DEL MAR, “Reglamento (UE) 2021/782, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2021, sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril”, *Crónica de Legislación Mercantil* 9 (2021), p. 383-387.

GÓRRIZ LOPEZ, CARLOS, “Transporte por ferrocarril. Introducción. Derecho Nacional”, in *Manual de Derecho del Transporte*, FERNANDO MARTÍNEZ SANZ, Marcial Pons, Madrid, 2010.

LEITÃO, LUIS MENEZES, *Direito das Obrigações I*, 11.^a edição, Almedina, Coimbra, 2014.

- *Direito das Obrigações II*, 8.^a edição, Almedina, Coimbra, 2009.

MARCO ARCALÁ, LUIS ALBERTO, “La documentación del contrato en el transporte terrestre de personas”, in *La eficiencia del transporte como objetivo de la actuación de los poderes públicos: liberalización y responsabilidad*, M.^a VICTORIA PETIT LAVALL, ACHIM PUETZ, Marcial Pons, Madrid, 2015.

MARTÍNEZ ESPÍN, PASCUAL, “Modificación Europea de los derechos de los viajeros de ferrocarril”, *Revista CESCO de Derecho de Consumo* 17 (2016), p.270-281.

MENÉNDEZ MENÉNDEZ, ADOLFO; ALMENAR BELENGUER, JAIME, “Aspectos esenciales del nuevo reglamento (CE) 1371/2007, de 23 de octubre de 2007, sobre los servicios públicos de transporte de viajeros por ferrocarril y carretera”, *Actualidad Jurídica Uría Menéndez* (2008), p. 53-56.

MONTEIRO, ANTÓNIO PINTO, “Sobre o Direito do Consumidor em Portugal”, in *Estudos de Direito do Consumidor* 1 (2002), p. 121-135.

MORAIS, DANIEL DE BETTENCOURT RODRIGUES SILVA, “Notas sobre a proteção do passageiro no transporte ferroviário”, *Revista de Direito Comercial* (2021), p. 351-428.

- “Recusa de embarque injustificada no transporte aéreo internacional de passageiros: (des)equilíbrio dos interesses em presença?”, *Revista de Direito Comercial* (2017), p. 480-542.

NETO, ABÍLIO, *Código Civil Anotado*, 19.^a edição, Ediforum, Lisboa, 2016.

PAIVA, RAFAEL AUGUSTO DE MOURA, “Sobre a proteção da pessoa humana no transporte ferroviário:” linhas e linhas”, in *Temas de Direito dos Transportes II*, Almedina, 2013.

PEREIRA, ANDRÉ GONÇALO DIAS PEREIRA, *Direitos dos Pacientes e Responsabilidade Médica*, Coimbra, 2012.

PEREIRA, MÓNICA ANLEXANDRA SOARES, *O Contrato de Transporte de Mercadorias Rodoviário – A Responsabilidade do Transportador*, Porto, 2011.

PETIT LAVALL, M.^a VICTORIA; GIOVANNA ROSAFIO, ELISABETTA, “La responsabilidad del transportista en caso de accidente en transporte ferroviario”, *La eficiencia del transporte como objetivo de la actuación de los poderes públicos: liberalización y responsabilidad*, M.^a VICTORIA PETIT LAVALL, ACHIM PUETZ, Marcial Pons, 2015.

PETIT LAVALL, M.^a VICTORIA; PUETZ, ACHIM, “Luces y sombras de la regulación de los derechos de los viajeros por ferrocarril: a propósito de la necesidad de reformar el reglamento del sector ferroviario”, *Revista de Derecho del Transporte* 16 (2015), p. 51-76.

PILOÑETA ALONSO, LUIS M., “El contrato de transporte terrestre de personas: Fundamentos de su régimen jurídico, elementos y contenido”, in *Régimen Jurídico del Transporte Terrestre: Carreteras y Ferrocarril Tomo II*, PABLO MENÉNDEZ, Aranzadi, Pamplona, 2014.

QUINTANA IGNACIO, CARLO, “La regulación del transporte terrestre de viajeros y la desidia del legislador español”, *Revista de Derecho del Transporte* 16 (2015), p.11-29.

ROMERO MATUTE, BLANCA, “Régimen Jurídico privado del contrato de transporte de viajeros por ferrocarril”, *Revista de Derecho del Transporte* 18 (2016), p.11-62.

SERRÃO, JOAQUIM VERÍSSIMO, *História de Portugal*, Vol. IX, Verbo, 2013.

SIMÕES, FERNANDO DIAS; ALMEIDA, MARIANA PINHEIRO, *Lei dos Serviços Públicos Essenciais anotada e comentada*, Almedina, 2012.

TOMÁS, ANA MATIAS, *A responsabilidade do transportador aéreo por danos causados ao passageiro no âmbito do Contrato de Transporte Aéreo*, Lisboa, 2021.

UNIÃO EUROPEIA, “Direitos dos passageiros ferroviários”, publicado a 19 de maio de 2022. Disponível em https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/rail/index_pt.htm, consultado a 27 de outubro de 2022.

UNIÃO EUROPEIA, “Direitos dos passageiros dos serviços ferroviários da União Europeia”, publicado a 19 de julho de 2021. Disponível em <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/HTML/?uri=LEGISSUM:4528581>, consultado a 9 de dezembro de 2022.

VILLAR ROJAS, FRANCISCO JOSÉ, “La concesión del servicio de transporte: carretera y ferrocarril”, in *Régimen Jurídico del Transporte Terrestre: Carreteras y Ferrocarril Tomo I*, PABLO MENÉNDEZ, Aranzadi, Pamplona, 2014.

ZUBIAURRE GURRUCHAGA, AMAIA “La protección del viajero en el transporte terrestre por carretera y por ferrocarril de ámbito nacional”, *Revista del Derecho del Transporte*, 18 (2016), p. 111-145.

ZUBIRI SALINAS, MERCEDES, “La responsabilidad del transportista de personas en los reglamentos comunitarios relativos al transporte aéreo, ferroviario y marítimo”, *Revista de Derecho del Transporte* 4 (2010), p.67-100.

Jurisprudência

Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça, 17 de novembro de 2005, Relator Noronha do Nascimento, disponível em Sumários de Acórdãos de 1996 a setembro de 2014, A culpa nos acidentes de viação na jurisprudência das Secções Cíveis do Supremo Tribunal de Justiça, pág. 42

<https://www.stj.pt/wp-content/uploads/2017/10/culpanosacidentesdeviao1996asetembrede2014.pdf>

Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça, 09 de fevereiro de 2011, Processo n.º 72/2000.E1.S1, Relator João Bernardo, disponível em <http://www.dgsi.pt/jstj.nsf/954f0ce6ad9dd8b980256b5f003fa814/9e4c42cdcd395a378025783400576585?OpenDocument>

Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça, 26 de setembro de 2013, Processo n.º 7798/09, Relator Távora Victor, disponível em <http://www.dgsi.pt/jstj.nsf/-/57F88D43577C6D5C80257C0B005208DA>

Acórdão do Tribunal de Justiça da União Europeia, de 26 de setembro de 2013, Processo n.º C-509/11, Relator A. Borg Barthet, disponível em <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=CELEX%3A62011CA0509&qid=1673722248764>

Acórdão do Tribunal de Justiça da União Europeia, de 7 de novembro de 2019, Processos apensos n.º C-349/18 a C-351/18, Relator I. Jarukaitis, disponível em <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=CELEX%3A62018CJ0349&qid=1673722907600>

Legislação

Código Civil, disponível online em https://www.pgdlisboa.pt/leis/lei_mostra_articulado.php?nid=775&tabela=leis

Código Comercial, disponível online em <https://www.sociedadescomerciais.pt/codigo-comercial-atualizado/>

Convenção Internacional Relativa ao Transporte de Passageiros e Mercadorias por caminhos de Ferro, disponível online em <https://gddc.ministeriopublico.pt/sites/default/files/documentos/instrumentos/dec50-1985.pdf>

Decreto-lei nº7/2004, de 7 de janeiro, disponível em <https://dre.pt/dre/detalhe/decreto-lei/7-2004-240775>

Decreto-Lei nº 58/2008, de 9 de setembro, disponível em <https://dre.pt/dre/detalhe/lei/58-2008-454014>

Decreto-Lei n.º 315/2009, de 29 de outubro, disponível em <https://dre.pt/dre/detalhe/decreto-lei/315-2009-483402?ts=1674691200034>

Decreto-Lei nº 24/2014, de 26 de abril, disponível em <https://dre.pt/dre/detalhe/decreto-lei/24-2014-572450>

Lei das Bases dos Transportes, disponível online em <https://dre.pt/dre/detalhe/lei/10-1990-333167>

Lei dos Serviços Públicos, disponível online em https://www.pgdlisboa.pt/leis/lei_mostra_articulado.php?nid=1436&tabela=leis

Lei de Defesa do Consumidor, disponível em https://www.pgdlisboa.pt/leis/lei_mostra_articulado.php?nid=726&tabela=leis

Lei de 4 de abril de 1935, nº 911, disponível online em <https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:legge:1935-04-04:911>

Lei nº 67/2013, de 28 de agosto, disponível em https://www.pgdlisboa.pt/leis/lei_mostra_articulado.php?nid=1983&tabela=leis&so_miolo=S

Lei nº 28/2006, de 4 de julho, disponível online em <https://dre.pt/dre/detalhe/lei/28-2006-538026>

Lei 38/2015, de 29 de setembro, disponível em <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-10440>

Portaria nº 968/2009, de 26 de agosto, disponível em <https://dre.pt/dre/detalhe/portaria/968-2009-488788>

Real-Decreto Lei de 11 de outubro de 1934, nº 1948, disponível em <https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:regio.decreto.legge:1934-10-11;1948>

Real Decreto nº 2387/2004, de 30 de dezembro, disponível em <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2004-21908&p=20220615&tn=0#tabs>

Regulamento Comunitário nº 261/2004, de 11 de fevereiro, disponível online em <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/HTML/?uri=CELEX:32004R0261>

Regulamento Comunitário nº 1371/2007, disponível online em <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2007:315:0014:0041:PT:PDF>

Regulamento nº 2021/782, do Parlamento e do Conselho, de 29 de abril de 2021, disponível em <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/ALL/?uri=CELEX:32021R0782>

Anexo



CANCELAMENTO? ATRASO CONSIDERÁVEL? DIFICULDADES NA COMPRA DE BILHETES?

As empresas de transporte ferroviário e os vendedores de bilhetes têm a obrigação legal de o informar dos

Os seus direitos de passageiro



sempre à mão



SEUS DIREITOS

e de como poderá reclamar



Note que esta legislação é aplicável aos serviços ferroviários internacionais entre os países da UE e que alguns países excluíram os serviços domésticos de partes dela.

DIREITOS GERAIS DOS PASSAGEIROS

BILHETES E NÃO DISCRIMINAÇÃO

Pode optar por comprar o seu bilhete numa bilheteira ou máquina de venda automática, por telefone ou através da internet.

Ao adquirir os bilhetes e quando viajar ninguém pode ser discriminado, nomeadamente por motivo de nacionalidade, residência ou deficiência.

MOBILIDADE REDUZIDA

As pessoas com deficiência e os passageiros com mobilidade reduzida beneficiam de assistência gratuita nas estações, durante o embarque e o desembarque e a bordo do comboio.

Certifique-se de que contacta a empresa de transporte ferroviário ou o gestor de estações o mais tardar com 48 horas de antecedência para explicar de que tipo de assistência necessita.

Deve poder obter as informações essenciais sobre a viagem em formatos acessíveis.

INFORMAÇÕES

Quando lhes seja solicitado, as empresas de transporte ferroviário devem prestar informações sobre o serviço antes da partida e durante a viagem. Os vendedores de bilhetes devem fornecer informações antes da viagem.

RESPONSABILIDADE

As empresas de transporte ferroviário podem ser consideradas responsáveis por danos corporais ou morte em caso de acidente e, de acordo com determinados critérios, por danos ou extravio de bagagens de mão (incluindo equipamento de mobilidade).

FÉRIAS ORGANIZADAS

Os operadores de circuitos organizados devem fornecer informações precisas sobre os pacotes de férias vendidos, cumprir as obrigações contratuais e garantir proteção aos passageiros em caso de insolvência do operador.



Visite o site europa.eu/youreurope/travel, transfira a aplicação sobre Os Seus Direitos de Passageiro ou telefone para o serviço de informação para Europe Direct através do número 00 800 6 7 8 9 10 11*

*Alguns operadores de telefones poderão recusar ou cobrar o acesso a números começados por 001 800

ATRASO CONSIDERÁVEL? OU COMBOIO CANCELADO?

INFORMAÇÕES

Tem direito a ser informado sobre a perturbação do serviço e a hora prevista de partida e chegada logo que estas informações estejam disponíveis.

ASSISTÊNCIA

Enquanto espera por transporte alternativo, poderá ter direito a refeições e bebidas, caso possam ser fornecidas em termos razoáveis, alojamento (se necessário) e transporte de e para o local de alojamento.

RENÚNCIA À VIAGEM

Se o atraso for superior a uma hora e decidir não viajar tem direito ao reembolso do valor do seu bilhete e, se necessário, a transporte gratuito para o seu ponto de partida inicial o mais brevemente possível.

CONTINUAÇÃO DA VIAGEM OU REENCAMINHAMENTO

Tem direito a ser reencaminhado para o destino final na primeira oportunidade em condições de transporte equivalentes ou a optar por viajar numa data da sua conveniência.

INDEMNIZAÇÃO

Poderá ter direito a uma indemnização igual a 25% ou a 50% do preço do bilhete dependendo da duração do atraso na chegada ao destino final indicado no seu bilhete de comboio.

Não há lugar a indemnização se tiver sido informado do atraso antes da aquisição do bilhete; se o atraso do prosseguimento da viagem em serviço alternativo ou o reencaminhamento forem inferiores a 60 minutos, ou se o atraso ocorrer fora do território da UE

Os passageiros titulares de um passe ou de um título de transporte sazonal podem estar sujeitos a regras diferentes em conformidade com as condições contratuais da empresa de transporte ferroviário. Encontra mais informações sobre as isenções, as regras específicas e as listas dos organismos nacionais responsáveis pela execução destes direitos em: europa.eu/youreurope/travel

Este cartaz destina-se apenas para fins informativos. Todas as reclamações ou ações judiciais iniciadas em caso de conflito devem basear-se unicamente nos documentos legais aplicáveis. Estes estão disponíveis no Jornal Oficial da União Europeia. Publicado por: Comissão Europeia, Direção-Geral da Mobilidade e dos Transportes, B-1049 Bruxelas.

Mobilidade e Transportes

2014-11-17 10:00:00 - 1012 - 0000 - 0000