



Direitos dos Passageiros

Síntese dos direitos dos passageiros do transporte em autocarro

O Regulamento (UE) n.º 181/2011 (a seguir designado por «Regulamento») é aplicável a partir de 1 de março de 2013.

Estabelece um conjunto de direitos mínimos para os passageiros dos serviços de transporte em autocarro na União Europeia.

Em princípio, o regulamento aplica-se aos «serviços regulares» (ou seja, aos serviços com uma determinada frequência e um percurso específico, em que os passageiros são tomados e largados em pontos de paragem previamente definidos) prestados a categorias não específicas de passageiros, em que o ponto de embarque ou de desembarque esteja situado no território de um Estado-Membro.

Os direitos fundamentais a seguir indicados aplicam-se a todos os serviços regulares, independentemente da distância a percorrer no quadro do serviço:

Condições de transporte não discriminatórias,

Acesso ao transporte, sem custos adicionais, para as pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida e indemnização em caso de extravio ou de danos no equipamento de mobilidade,

Cumprimento das regras mínimas no que respeita às informações de viagem a prestar aos passageiros (antes e durante o trajeto) e informações gerais sobre os seus direitos,

Estabelecimento, pelos transportadores, de um mecanismo para tratamento das reclamações e sua disponibilização aos passageiros;

Designação, por todos os Estados-Membros, de organismos nacionais independentes responsáveis pelo controlo do cumprimento do regulamento e, se for caso disso, pela aplicação de sanções.

Além disso, no caso dos serviços regulares em que o percurso previsto seja igual ou superior a 250 km (serviços regulares de longo curso), aplicam-se os seguintes direitos:

Emissão de bilhetes (eletrónicos) ou de quaisquer outros títulos de transporte,

Indemnização e assistência em caso de morte ou de lesões corporais e de extravio ou danos em caso de acidente,

Informação em caso de cancelamento ou de atraso na partida;

Direito ao reembolso integral do preço do bilhete ou ao reencaminhamento em caso de cancelamento ou de atraso considerável,

Assistência adequada em caso de cancelamento ou de atraso considerável (apenas para as viagens de duração superior a três horas),

Indemnização até 50% do preço do bilhete se o transportador não oferecer aos passageiros a possibilidade de optarem pelo reembolso ou pelo reencaminhamento em caso de cancelamento ou de atraso considerável,

Assistência específica, sem custos adicionais, às pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, nos terminais e a bordo dos autocarros.

Todavia, os Estados-Membros podem, de forma transparente e não discriminatória, isentar os serviços regulares domésticos da aplicação destes direitos adicionais por um período não superior a quatro anos, renovável uma vez (até um máximo de 8 anos).

Por último, quando uma parte significativa do serviço (incluindo pelo menos uma paragem programada) é efetuada fora da União Europeia, os Estados-Membros podem, de forma transparente e não discriminatória, isentar os serviços regulares da aplicação do regulamento por um período não superior a quatro anos, renovável uma única vez (até um máximo de 8 anos).

Panorâmica dos direitos dos passageiros do transporte em autocarro

1) Direito a condições de transporte não discriminatórias

Ao adquirir bilhetes para serviços de transporte de passageiros em autocarro, ninguém pode ser discriminado, direta ou indiretamente, com base na nacionalidade ou no local de estabelecimento dos transportadores ou vendedores de bilhetes no território da União.

No caso dos serviços regulares de longo curso, o transportador emite um bilhete para o passageiro (que também pode ser em formato eletrónico), a

menos que outros documentos deem direito ao transporte.

2) Direito a informações

Os passageiros dos serviços regulares de transporte em autocarro têm direito a informações adequadas durante toda a viagem, significando isto a prestação de informações sobre os seus direitos e as coordenadas dos organismos nacionais responsáveis por fazer cumprir o regulamento.

Todas as informações essenciais, incluindo as condições de transporte, devem ser prestadas em formatos acessíveis às pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida (impressão em grande formato, linguagem clara, braille, gravações áudio).

Em caso de cancelamento de um serviço regular de transporte de longo curso ou de atraso na partida, o transportador ou, se for caso disso, o gestor do terminal, deve também informar desse facto os passageiros que partem dos terminais, logo que possível e, em todo o caso, o mais tardar 30 minutos após a hora de partida inicialmente programada, bem como sobre a hora prevista de partida, assim que esta informação esteja disponível. Se os passageiros perderem um serviço de correspondência devido a cancelamento ou atraso, o transportador ou, se for caso disso, o gestor do terminal deve efetuar todas as diligências razoáveis para informar os passageiros sobre as correspondências alternativas. Sempre que possível, o transportador deve também prestar estas informações por via eletrónica a todos os passageiros que o tenham solicitado e fornecido os respetivos contactos.

3) Direito a indemnização e a assistência em caso de acidente

Nos serviços regulares de longo curso, o regulamento prevê o direito a uma indemnização por morte ou lesões corporais, bem como por extraviu ou danos nas bagagens em caso de acidente decorrente da utilização do autocarro. As condições e montantes da indemnização regem-se pela legislação nacional aplicável. O regulamento apenas estabelece determinados montantes mínimos. A indemnização não é automática e deve ser reclamada judicialmente.

Em caso de acidente, o transportador deve também prestar aos passageiros dos serviços regulares de transporte de longo curso assistência razoável e proporcionada para suprir necessidades práticas imediatas. Esta assistência inclui, se necessário, alojamento, alimentação, vestuário, transporte e primeiros socorros.

4) Direito à continuação da viagem, ao reencaminhamento e ao reembolso em caso de cancelamento ou de atraso considerável

Nos serviços regulares de transporte de longo curso, em caso de sobrelotação ou se o transportador tiver razões para prever um atraso superior a 120 minutos em relação à hora programada de partida ou o cancelamento do serviço, os passageiros podem optar:

pelo reencaminhamento para o destino final na primeira oportunidade, em condições equivalentes e sem agravamento dos custos, ou

pelo reembolso integral do preço do bilhete, se for caso disso, combinado com o regresso gratuito, na primeira oportunidade, ao ponto de partida inicial indicado no título de transporte.

Esta regra também se aplica em caso de cancelamento ou de atraso superior a 120 minutos na partida de um serviço de transporte de um terminal de autocarros.

Na situação acima descrita, caso o transportador não ofereça ao passageiro o reembolso ou o reencaminhamento, este tem direito a uma indemnização correspondente a 50% do preço do bilhete.

O direito à indemnização e ao eventual reembolso do bilhete não obsta a que os passageiros recorram, nos termos do direito nacional, para os tribunais nacionais, a fim de obterem reparação dos prejuízos causados pelo cancelamento ou pelo atraso de serviços regulares.

Em caso de avaria do autocarro durante a viagem, o transportador deve enviar um veículo de substituição até ao local da avaria para continuar o serviço e transportar os passageiros até ao seu destino ou para um local ou terminal de espera adequado, a partir do qual seja possível prosseguirem viagem.

5) Direito a assistência em caso de cancelamento ou de atraso na partida

Nos serviços regulares de transporte de longo curso com duração superior a três horas, em caso de cancelamento ou de atraso superior a 90 minutos, os passageiros têm direito a assistência adequada, incluindo refeições, substanciais ou ligeiras, e bebidas, bem como, se necessário, alojamento (o transportador pode limitar o custo total do alojamento a 80 euros por noite, até um máximo de duas noites, não sendo obrigado a cobrir os custos de alojamento se o cancelamento ou o atraso se deverem a condições meteorológicas extremas ou grandes catástrofes naturais).

6) Direitos dos passageiros com deficiência ou com mobilidade reduzida

Para além dos direitos gerais dos passageiros, quando utilizam serviços regulares de transporte em autocarro, as pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida gozam também dos direitos a seguir indicados, de modo a poderem usufruir das mesmas possibilidades de viajar que os outros cidadãos.

a) Direito ao transporte sem custos adicionais

Os transportadores, agentes de viagens e operadores turísticos não podem exigir às pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida o pagamento de quaisquer taxas adicionais para reservas e compras de bilhetes.

Também não se podem recusar a aceitar uma reserva, emitir um bilhete ou embarcar passageiros com fundamento na sua deficiência ou mobilidade reduzida. Exceções: quando o transporte da pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida não for possível em conformidade com a legislação de segurança aplicável e os requisitos de saúde e de segurança das autoridades competentes ou a conceção dos autocarros ou das infraestruturas não permitir transportar essas pessoas em condições de segurança ou de exequibilidade operacional.

Nos serviços regulares de transporte de longo curso, se o transportador, o agente de viagens ou o operador turístico se recusar a aceitar uma reserva, emitir um bilhete ou embarcar um passageiro pelas razões acima mencionadas, deve informar imediatamente o passageiro das razões dessa recusa e, a pedido do passageiro, colocar essa informação por escrito. Caso se recuse a aceitar uma reserva ou a emitir um bilhete, o transportador deve também informar a pessoa em causa sobre os serviços de transporte alternativos aceitáveis por si operados. Se os motivos da recusa de reserva ou de embarque do passageiro em causa puderem ser ultrapassados pela presença de uma pessoa capaz de prestar a assistência necessária, o passageiro pode pedir para ser acompanhado por uma pessoa da sua escolha, a título gratuito.

Nos serviços regulares de longo curso, as pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida que sejam titulares de um bilhete ou de uma reserva e tenham notificado o transportador das suas necessidades específicas, mas a quem seja recusado o embarque com fundamento na deficiência ou na mobilidade reduzida, podem optar entre o reembolso ou o reencaminhamento, neste último caso sob reserva da disponibilidade de serviços adequados.

Os transportadores e os operadores de terminais são obrigados a aplicar condições de acesso não discriminatórias para o transporte de passageiros com deficiência ou com mobilidade reduzida. Estas condições devem ser tornadas públicas e, a pedido dos passageiros, distribuídas em suporte material.

b) Direito a assistência especial

Nos serviços regulares de longo curso, os transportadores e as entidades gestoras de terminais devem prestar, nas suas áreas de competência, assistência gratuita às pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida. s pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida têm de notificar o transportador das suas necessidades específicas o mais tardar 36 horas antes de a assistência ser necessária e de se apresentar no ponto designado do terminal rodoviário na hora acordada antes da partida (período não superior a 60 minutos).

c) Direito a indemnização por extravio ou dano de equipamento de mobilidade

Quando um transportador ou operador de terminal for responsável pelo extravio ou por danos no equipamento de mobilidade (cadeira de rodas e outros equipamentos auxiliares), tem de pagar uma indemnização correspondente ao custo da substituição do equipamento em causa ou, se for caso disso, às despesas de reparação (desde que o equipamento possa ser reparado). 6

Se necessário, deve envidar todos os esforços possíveis para substituir temporariamente o equipamento de mobilidade extraviado ou danificado.

7) Direito de reclamação junto do transportador e dos organismos nacionais responsáveis pela aplicação do regulamento

Os passageiros podem apresentar reclamações por escrito ao transportador no prazo de 3 meses a contar da data da prestação do serviço regular ou da data em que o serviço regular deveria ter sido prestado. O transportador deve informar os passageiros, no prazo de um mês a contar da receção da reclamação, de que a mesma foi aceite, rejeitada ou está ainda a ser analisada. O transportador deve apresentar a sua resposta final no prazo de três meses a contar da receção da reclamação. Os prazos acima indicados não se aplicam às questões relativas a indemnizações por morte, lesões corporais ou extravio e perda da bagagem, em caso de acidente.

8) Controlo do cumprimento dos direitos dos passageiros

Cada Estado-Membro deve designar um ou mais organismos nacionais responsáveis pelo cumprimento dos direitos mencionados no regulamento.

O organismo nacional é responsável por fazer cumprir o regulamento no que respeita aos serviços regulares com partida de pontos situados no território do Estado-Membro e provenientes de países terceiros com destino a esses pontos.

Em caso de violação do disposto no regulamento, os passageiros podem apresentar reclamações ao organismo nacional responsável. Os Estados-Membros podem decidir que o primeiro passo a dar pelos passageiros deve ser a apresentação de uma reclamação ao transportador, caso em que o organismo nacional deve atuar como instância de recurso para os casos de reclamações não solucionados. Síntese elaborada em conformidade com o artigo 25.º, n.º 2, do Regulamento (UE) n.º 181/2011, relativo aos direitos dos passageiros no transporte de autocarro e que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 [JO L 55 de 28.2.2011, p. 1]. Esta síntese não é juridicamente vinculativa. Alguns direitos aplicam-se também aos chamados «serviços ocasionais», quando o grupo de passageiros é constituído por iniciativa de um comitente ou do próprio transportador, desde que o ponto de embarque inicial ou o ponto de desembarque final dos passageiros esteja situado no território de um Estado-Membro:

- a) Condições de transporte não discriminatórias,
- b) Emissão de bilhetes (eletrónicos) ou de quaisquer outros títulos de transporte,
- c) Indemnização e assistência em caso de morte ou de lesões corporais e de extravio ou de danos em caso de acidente,
- d) Indemnização em caso de extravio ou de danos nos equipamentos de mobilidade dos passageiros com deficiência e dos passageiros com mobilidade reduzida.

Esta regra não se aplica aos passageiros com bilhetes em aberto se a hora da partida não estiver fixada, com exceção dos passageiros titulares de

passes ou de títulos de transporte sazonais

Os Estados-Membros podem isentar os serviços regulares domésticos do cumprimento da regulamentação aplicável às pessoas com deficiência e com mobilidade reduzida desde que garantam que o nível de proteção oferecido a essas pessoas ao abrigo das regras nacionais é pelo menos equivalente ao previsto no Regulamento.