



COMISSÃO EUROPEIA

Bruxelas, 19.12.2011
COM(2011) 898 final

**COMUNICAÇÃO DA COMISSÃO AO PARLAMENTO EUROPEU E AO
CONSELHO**

**Uma visão europeia para os passageiros:
Comunicação relativa aos direitos dos passageiros em todos os modos de transporte**

I. INTRODUÇÃO

Há dez anos, no Livro Branco de 2001¹, a Comissão fixou o objetivo de introduzir medidas de proteção dos passageiros em todos os modos de transporte. Esse objetivo foi agora cumprido. Com a adoção, em 2011, dos direitos dos passageiros no transporte de autocarro, a UE dispõe agora de um conjunto integrado de normas de base em matéria de direitos dos passageiros em todos os modos de transporte: aéreo, ferroviário, fluvial/marítimo e rodoviário². As regras sobre os direitos dos passageiros na UE conferem um mínimo de proteção aos cidadãos e, ao fazê-lo, facilitam a mobilidade e a integração social. Ajudam a criar condições equitativas para as operadoras num mesmo modo de transporte e entre diferentes modos de transporte.

Apesar do êxito do trabalho realizado até agora, algumas questões fundamentais continuam por resolver. O conjunto completo de direitos não está ainda implementado completa e corretamente. Os passageiros ainda não estão conscientes dos direitos que têm, ou desistem deles, frustrados com o custo e a morosidade da sua defesa. As autoridades nacionais continuam a aplicar a lei de formas diferentes, o que confunde quer os passageiros quer as transportadoras e provoca distorções no mercado. No seu Livro Branco de 2011 sobre os transportes³, a Comissão, ao manter os utilizadores e a sua mobilidade no centro da política de transportes, insistiu, por conseguinte, na necessidade de reforçar a aplicação das regras existentes, melhorando-as se necessário. A presente comunicação constitui um primeiro passo para a consolidação do trabalho em curso. Paralelamente, a Comissão vai lançar uma consulta pública sobre uma possível revisão do regulamento relativo aos direitos dos passageiros do transporte aéreo.

O Livro Branco defende a promoção de um desenvolvimento competitivo e sustentável do transporte coletivo de passageiros com base numa intermodalidade otimizada e na integração do mercado. Nesse contexto dinâmico, a liberalização deve ser acompanhada de uma melhoria da qualidade do serviço. Os passageiros podem esperar um serviço de transporte que garanta a não discriminação, assistência em caso de perturbações da viagem, a transparência das condições de viagem, dignidade de tratamento e o pleno respeito pelos termos do seu contrato.

¹ COM (2001) 370

² Regulamentos pertinentes da UE sobre os direitos dos passageiros:

Transporte aéreo

- Regulamento 261/2004, JO L 46/1 de 17.2.2004 – “Regulamento do transporte aéreo”
- Regulamento 1107/2006, JO L 204/1, de 26.7.2006
- Regulamento 1008/2008, JO L 293/3 de 31.10.2008
- Regulamento 889/2002, JO L 140/2 de 30.5.2002

Transporte ferroviário

- Regulamento 1371/2007, JO L 315/14 de 3.12.2007 - "Regulamento do transporte ferroviário"

Transporte marítimo e fluvial

- Regulamento 1177/2010, JO L 334/1 de 17.12.2010 (aplicável a partir de 18.12.2012) - “Regulamento do transporte marítimo/fluvial”
- Regulamento 392/2009, JO L 131/24 de 28.5.2008

Transporte rodoviário (autocarros)

- Regulamento 181/2011, JO L 55/1 de 28.2.2011 (aplicável a partir de 1.3.2013) - “Regulamento do transporte de autocarro”

³ COM (2011) 144.

Para incentivar os cidadãos a abandonarem em grande número o transporte particular em prol do transporte coletivo e a escolherem percursos multimodais como alternativa fácil e fiável, precisamos de dispor de legislação, a nível da UE, sobre os direitos dos passageiros que lhes garantam condições de acesso uniformes e um nível básico de qualidade de serviço. Os passageiros precisam de sentir que a sua viagem não será algo de incerto ou desgastante.

A presente comunicação - que se baseia em anos de experiência com a aplicação da legislação e nas interpretações do Tribunal de Justiça da UE - visa ajudar:

- **as transportadoras** a aplicarem de forma mais coerente e eficaz a legislação da União;
- **as autoridades nacionais** a fazerem cumprir de forma harmonizada a proteção dos passageiros em todos os modos de transporte;
- **os passageiros** a compreenderem melhor o que podem (e o que não podem) legitimamente esperar como qualidade mínima de serviço quando viajam.

Para isso, a comunicação resume de uma forma simples os direitos e princípios aplicáveis a todos os modos de transporte e identifica algumas áreas em que pode ser conseguida uma maior convergência da legislação em vigor e as lacunas a colmatar, para abrir caminho a uma aplicação coerente da legislação sem prejuízo de qualquer futura avaliação e interpretação dos regulamentos relativos aos direitos dos passageiros, nomeadamente no transporte marítimo/fluvial e rodoviário, que ainda não entraram em vigor.

Os passageiros possuem direitos suplementares decorrentes da Carta dos Direitos Fundamentais, das regras da UE relativas à proteção dos consumidores, da Diretiva 90/314/CEE relativa às viagens organizadas, das disposições do direito contratual dos Estados-Membros e/ou das convenções internacionais transpostas para o direito da UE.

A presente comunicação enquadra-se na ação da Comissão destinada a eliminar os obstáculos que impedem os cidadãos de exercerem efetivamente os seus direitos ao abrigo da legislação da UE, lançada pelo relatório sobre a cidadania da União, de 2010⁴. É igualmente uma das medidas previstas nas comunicações sobre um Ato para o Mercado Único⁵.

II. AVALIAÇÃO DA LEGISLAÇÃO EM MATÉRIA DE DIREITOS DOS PASSAGEIROS NA UE

Os regulamentos relativos ao transporte aéreo e ao transporte ferroviário já estão em vigor. Os regulamentos relativos ao transporte marítimo/fluvial e ao transporte de autocarro aplicar-se-ão a partir de dezembro de 2012 e março de 2013, respetivamente, e o modo como, na prática, funcionam será avaliado posteriormente. A fim de garantir um tratamento equitativo e respeitador dos passageiros, o legislador traçou dois objetivos. O primeiro consiste na introdução de um conjunto comum de direitos para os passageiros, garantidos por lei, para os quatro modos de transporte. O segundo consiste em acautelar as necessárias distinções, devidas às características específicas de cada modo e dos respetivos mercados, no que respeita

⁴ COM (2010) 603.

⁵ COM (2010) 608 e COM (2011) 206.

às empresas (dimensão, receitas ou número e frequência das ligações) e aos passageiros (duração, preço e condições da viagem), a fim de assegurar a proporcionalidade.

Os direitos dos passageiros assentam em três pilares: a não discriminação; informações precisas, atempadas e acessíveis; assistência imediata e proporcionada. Os seguintes dez direitos, que decorrem destes princípios, constituem o núcleo duro dos direitos dos passageiros na UE:

- (1) Direito à não discriminação no acesso aos transportes
- (2) Direito à mobilidade: acessibilidade e assistência sem custos suplementares para os passageiros com deficiência e para os passageiros com mobilidade reduzida (PMR)
- (3) Direito a informação antes da compra e nas várias fases da viagem, nomeadamente em caso de perturbações
- (4) Direito a renunciar à viagem (reembolso do custo integral do bilhete) quando esta não se realize como planeado
- (5) Direito ao cumprimento do contrato de transporte em caso de perturbação (reencaminhamento ou nova reserva)
- (6) Direito a assistência em caso de atraso considerável à partida ou em pontos de escala
- (7) Direito a indemnização em certas circunstâncias
- (8) Direito a que a transportadora assuma a responsabilidade pelos passageiros e respetiva bagagem
- (9) Direito a um sistema rápido e acessível de tratamento de reclamações
- (10) Direito à plena aplicação e ao cumprimento efetivo da legislação da UE.

Estes direitos são ilustrados a seguir e resumidos numa lista dos direitos dos passageiros anexada à presente comunicação. Trata-se de um primeiro passo na evolução da política de transporte de passageiros da UE, que abandona uma abordagem puramente modal para passar a uma visão mais intermodal.

1. DIREITO A NÃO DISCRIMINAÇÃO NO ACESSO AOS TRANSPORTES

1.1. Discriminação com base na nacionalidade

O artigo 18.º do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia (TFUE) proíbe a discriminação em razão da nacionalidade. Tal aplica-se a todos os meios de transporte e reflete-se nos regulamentos relativos ao transporte aéreo, rodoviário e marítimo/fluvial, que expressamente protegem os passageiros contra a discriminação direta ou indiretamente baseada na nacionalidade.

Mais especificamente, o Regulamento (CE) n.º 1008/2008 dispõe que o acesso às tarifas para serviços aéreos deve ser concedido sem discriminações com base na nacionalidade ou no local de residência do cliente ou do agente de viagens. Os regulamentos relativos ao transporte de autocarro e por via marítima/fluvial conferem proteção semelhante. Estas disposições põem termo a uma prática que impedia os residentes de um dado Estado-Membro de efetuarem uma reserva no sítio Web da mesma transportadora noutro país. Significa igualmente que os agentes de viagens têm acesso às mesmas tarifas, independentemente da sua localização geográfica.

1.2. Recusa de embarque

Para evitar a discriminação prática, os passageiros a quem é recusado o embarque sem motivos razoáveis podem sempre escolher entre o reembolso dos bilhetes e o reencaminhamento (na primeira oportunidade) ou uma reserva para uma data posterior da sua conveniência, e têm direito a receber assistência adequada assim como a uma indemnização ou a benefícios acordados com a transportadora. Os passageiros de autocarros podem ter direito a indemnização em caso de recusa de embarque. No transporte marítimo/fluvial e ferroviário, as práticas de recusa de embarque, nomeadamente em caso de sobrerreserva, têm sido, até ao momento, quase inexistentes. Este direito não está, por conseguinte, previsto para estes modos.

1.3. Discriminação com base na deficiência e/ou na mobilidade reduzida

Os passageiros com deficiência e os passageiros com mobilidade reduzida não podem ser discriminados aquando da reserva, da compra de bilhetes e do embarque. Apenas se admitem exceções por razões de segurança do transporte, ou devido às características físicas do sistema de transportes, que tornam materialmente impossível o transporte, mas não por questões de conforto ou questões comerciais de qualquer tipo.

Em todos os setores, caso se utilize uma derrogação, o passageiro pode solicitar uma explicação escrita, que deve ser fornecida no prazo de 5 dias a contar da data do pedido, e devem ser envidados todos os esforços para propor uma alternativa aceitável ao passageiro.

A legislação relativa ao transporte ferroviário, marítimo e de autocarro estipula que as reservas e os bilhetes devem ser vendidos aos passageiros com deficiência e aos passageiros com mobilidade reduzida sem custos adicionais (por exemplo, quando não for possível reservar um lugar acessível na Internet, deve ser disponibilizado um número de telefone gratuito). Nos termos do regulamento referente ao transporte aéreo, a assistência deve ser prestada a título gratuito, o que significa que são proibidos os custos adicionais de reserva.

O regulamento referente ao transporte ferroviário determina que uma empresa não pode exigir que os passageiros com deficiência e os passageiros com mobilidade reduzida sejam acompanhados por outra pessoa. Se for recusado o embarque aos passageiros de um autocarro ou de um barco em razão da deficiência, estes podem solicitar ser acompanhados por outra pessoa que lhes preste a assistência necessária para a viagem, devendo essa pessoa ser transportada gratuitamente. A possibilidade de as transportadoras imporem um acompanhante prevista no regulamento referente ao transporte aéreo deve ser aplicada de maneira restritiva e, sempre que tenha de ser solicitada a presença de um acompanhante, as transportadoras devem facilitar essa possibilidade a título gratuito ou a custos reduzidos.

2. DIREITO À MOBILIDADE: ACESSIBILIDADE E ASSISTÊNCIA SEM CUSTOS SUPLEMENTARES PARA OS PASSAGEIROS COM DEFICIÊNCIA E PARA OS PASSAGEIROS COM MOBILIDADE REDUZIDA

O âmbito e as condições em que a assistência aos passageiros com deficiência e aos passageiros com mobilidade reduzida é prestada sem custos suplementares diferem entre os modos de transporte e baseiam-se nas especificidades operacionais de cada modo. É também essencial que o pessoal tenha formação profissional adequada para lidar com estes passageiros.

A Comissão apresentará, antes dos Jogos Paralímpicos de 2012, orientações para a aplicação das disposições relacionadas com a assistência aos passageiros com deficiência e aos passageiros com mobilidade reduzida no transporte aéreo nos termos do Regulamento (CE) n.º 1107/2006.

A possibilidade de os passageiros com deficiência e os passageiros com mobilidade reduzida notificarem previamente que vão viajar é crucial para melhorar a qualidade da assistência e diminuir o seu custo. Essa possibilidade aplica-se também ao transporte intermodal (por exemplo, uma única notificação prévia para um bilhete combinado comboio de alta velocidade - avião). No entanto, a notificação prévia nem sempre é fácil ou possível na prática – nomeadamente na Internet – e é por vezes cara (chamadas telefónicas de valor acrescentado). A Comissão encoraja, por conseguinte, as transportadoras a atualizarem as suas ferramentas de pré-notificação de modo a torná-las eficientes e acessíveis, de preferência através de meios eletrónicos fáceis.

A acessibilidade efetiva de um serviço pressupõe igualmente que os sistemas de informação e reserva sejam oferecidos em formatos acessíveis (por exemplo, leitores de ecrãs para pessoas com deficiência visual) e com base em normas técnicas de acessibilidade para veículos e infraestruturas, incluindo quiosques e terminais. Existem, a nível da UE, normas técnicas relativas à acessibilidade (ETI PMR)⁶ para o sistema ferroviário convencional e de alta velocidade. Os comboios, as estações e os elementos pertinentes da infraestrutura que sejam conformes com a ETI PMR serão interoperáveis e oferecerão aos passageiros com deficiência e aos passageiros com mobilidade reduzida um nível de acesso similar em toda a rede transeuropeia.

No transporte rodoviário, a Diretiva 2001/85/CE relativa à homologação dos autocarros contém especificações para a acessibilidade dos passageiros com mobilidade reduzida e das pessoas com deficiência. No transporte marítimo, a Diretiva 2009/45/CE⁷ relativa às regras e normas de segurança para os navios de passageiros contém orientações para a construção e os equipamentos dos navios, para facilitar o acesso dos passageiros com mobilidade reduzida ao navio. No entanto, não existem normas europeias em matéria de acessibilidade para o transporte aéreo nem para o transporte marítimo/fluvial no que respeita aos portos.

A Comissão planeia propor uma diretiva – o Ato Europeu da Acessibilidade – com o objetivo de melhorar o acesso aos mercados de bens e serviços para as pessoas com deficiência. Essa iniciativa dará à Comissão a possibilidade de elaborar um conjunto geral de normas sobre a

⁶ Decisão 2008/164/CE da Comissão, JO L 64/72 de 7.3.2008.

⁷ JO L 163 de 25.6.2009, p. 1.

acessibilidade das infraestruturas e serviços de transporte, que poderá contemplar aspetos como a bilhética, as informações em tempo real sobre as viagens e os serviços em linha.

3. DIREITO A INFORMAÇÃO ANTES DA COMPRA E NAS VÁRIAS FASES DA VIAGEM, NOMEADAMENTE EM CASO DE PERTURBAÇÕES

Os direitos dos passageiros à informação abrangem: informações gerais sobre questões como os direitos e obrigações de quem viaja, sobre a acessibilidade dos serviços para os passageiros com deficiência e os passageiros com mobilidade reduzida e sobre as normas de qualidade e o desempenho da transportadora; e informações específicas sobre a viagem ao longo do todo o processo (antes da compra, antes e durante a viagem e em caso de perturbações).

Estes direitos devem ser postos em prática recorrendo às mais recentes tecnologias da comunicação, tendo ao mesmo tempo em conta as necessidades dos passageiros com deficiência e dos passageiros com mobilidade reduzida. Os regulamentos relativos ao transporte marítimo/fluvial e ao transporte de autocarro fazem referência aos novos meios eletrónicos de informação, como os SMS. É encorajada a utilização das novas tecnologias para todos os modos, nomeadamente as aplicações para telemóveis inteligentes, os sítios Web e os *media* sociais.

As informações cujo fornecimento é atualmente obrigatório apenas para a operadora são também fornecidas por outros atores através dos seus sítios Web e nos aeroportos, terminais portuários e estações ferroviárias e rodoviárias. Uma coordenação em tempo útil e mais eficaz entre os diferentes atores da cadeia de transporte (transportadora, gestor da infraestrutura, vendedor de bilhetes, prestadores de serviços) é necessária para evitar informações contraditórias (por exemplo, para o mesmo voo, o sítio Web do aeroporto indica “voo atrasado” ao mesmo tempo que o sítio Web da transportadora aérea indica “voo cancelado”).

Também devem ser disponibilizadas ao público informações adequadas sobre os direitos dos passageiros em geral, como fez a Comissão na sua campanha de informação específica de 2010.

3.1. Informações gerais sobre os direitos dos passageiros e sobre as normas de qualidade e o desempenho das transportadoras

Relatórios das associações de consumidores e da Comissão sublinharam que a publicação das avaliações do desempenho das operadoras e dos inquéritos à satisfação dos passageiros permitiriam aos utilizadores comparar e fazer escolhas informadas, encorajariam a concorrência com base na qualidade dos serviços e facilitariam uma vigilância e um controlo da aplicação uniformes pelos organismos nacionais de execução.

O regulamento referente ao transporte ferroviário prevê a obrigação para as operadoras de elaborarem um relatório sobre o modo como as normas mínimas de qualidade do serviço são aplicadas. Nos Estados Unidos, as grandes transportadoras aéreas estão sujeitas a um regime uniforme de relatórios, que são coligidos e publicitados pelo Departamento dos Transportes norte-americano, nomeadamente através da publicação mensal dos «Air Travel Consumer Reports»⁸.

⁸ <http://airconsumer.ost.dot.gov/reports/index.htm>

3.2. Informações transparentes e acessíveis sobre todos os aspetos pertinentes do contrato de transporte antes da aquisição do bilhete

A legislação da União prevê, para todos os modos, o fornecimento de um bilhete. Os detalhes da regulamentação variam. Seja qual for o seu formato (incluindo o eletrónico), um bilhete pode ser considerado um título de transporte e, por conseguinte, deverá mencionar: todas as características indispensáveis de um serviço de transporte; o seu preço e, pelo menos, um resumo dos termos e condições, incluindo as cláusulas que permitem alterações unilaterais ao contrato (por exemplo, sobre a política em caso de não comparência, a mudança de horário) ou que limitam o serviço (por exemplo, a bagagem autorizada); e as condições legais relativas ao acesso das pessoas com mobilidade reduzida à viagem.

Informações transparentes sobre o preço integral do bilhete e sobre o que está incluído no serviço são essenciais para os passageiros poderem fazer escolhas totalmente informadas antes de adquirirem os bilhetes, embora garantindo às transportadoras liberdade tarifária. Embora seja aceitável, em mercados abertos, que alguns dos serviços secundários associados ao serviço de transporte de passageiros (tais como as refeições ou o transporte de bagagem de grande dimensão) não estejam incluídos na tarifa de base, os passageiros não dispõem atualmente de informações seguras sobre os custos e os elementos incluídos nessa tarifa e não sabem se é legítimo esperar que esses elementos estejam incluídos no serviço básico de transporte, apesar das regras em vigor sobre transparência de preços estabelecidas pelo Regulamento (CE) n.º 1008/2008. Esta insegurança cria confusão nos passageiros e gera desconfiança em relação aos prestadores de serviços de transporte. Gera distorções da concorrência caso os legisladores e os juizes nacionais assumam diferentes posições quanto ao caráter abusivo ou não dessa nova prática. Uma visão intermodal harmonizada do conteúdo do serviço de transporte de passageiros e dos elementos do preço que devem figurar na tarifa de base para todos os modos de transporte é indispensável.

Ainda que possa ser necessário aperfeiçoar as regras sobre a indicação dos preços nos diferentes modos, uma possibilidade será definir um núcleo duro de elementos que comporão o serviço de transporte passageiros e que estarão sistematicamente incluídos na tarifa de base, seja qual for o modo. Farão parte desse núcleo, por exemplo: todos os custos operacionais indispensáveis ao transporte de passageiros (incluindo os associados às obrigações legais da transportadora, como a segurança e os direitos dos passageiros) e todos os aspetos essenciais à viagem do ponto de vista do passageiro (como o fornecimento de bilhetes e de cartões de embarque ou o transporte, pelo passageiro, de um mínimo de bagagem e de objetos pessoais).

Prevê-se que a recente diretiva relativa aos direitos dos consumidores⁹ aumente a transparência para os passageiros, especialmente quando comprem os seus títulos de transporte em linha. A diretiva proíbe expressamente a exibição de casas previamente preenchidas em linha, armadilhas como a ocultação de custos na Internet e a cobrança de quaisquer encargos adicionais dos quais os passageiros não tenham sido informados com a devida antecedência. Além disso, proíbe os comerciantes de cobrarem, pela utilização de certos meios de pagamento (como os cartões de crédito), taxas superiores ao custo suportado pelo comerciante pela utilização desses meios.

⁹ Diretiva 2011/83/UE, JO L 304 de 22.11.2011, p. 64.

A Comissão realiza atualmente um estudo sobre as regras de transparência de preços aplicáveis aos bilhetes de avião na UE, para avaliar se cumprem o seu propósito. O objetivo dessas regras é fornecer aos consumidores informações tarifárias mais transparentes, incluindo um preço final facilmente identificável e uma comparação fácil com outras ofertas. Este estudo deverá ser publicado em 2012.

3.3. Informações durante a viagem e em caso de perturbações

Os passageiros devem ser informados antes e durante a viagem (por ex., sobre mudanças nos horários ou sobre a hora prevista de chegada aos pontos de escala). Essas informações devem ser fornecidas o mais cedo possível no caso do transporte ferroviário e, o mais tardar, 30 minutos após a hora prevista de partida no caso do transporte marítimo/fluviál e do transporte de autocarro. Para o transporte aéreo não existe nenhuma disposição deste tipo.

Informações atempadas e precisas dão aos passageiros mais tempo para adaptarem a sua viagem às novas circunstâncias. Além disso, essa política de informação reduz os custos associados à obrigação de reencaminhamento e de prestação de assistência, dado aumentar o número de passageiros que podem, nesse caso, desistir da viagem (optando pelo reembolso) ou adiá-la (optando por uma nova reserva). Melhora igualmente a confiança dos passageiros e a imagem da transportadora. Para além das informações sobre as circunstâncias das perturbações e sobre os direitos dos passageiros e as alternativas de transporte à sua disposição, as transportadoras, elas próprias ou através dos seus representantes, devem indicar aos passageiros a pessoa ou entidade a quem se devem dirigir para apresentar reclamações, assim como o procedimento a seguir.

No quadro da avaliação de impacto do regulamento relativo ao transporte aéreo e da consulta pública que acompanha a presente comunicação, a Comissão avaliará a necessidade de medidas suplementares para o fornecimento de informações em tempo útil (sobre a viagem e as possíveis perturbações).

4. DIREITO A RENUNCIAR À VIAGEM (REEMBOLSO) EM CASO DE PERTURBAÇÕES

O legislador optou por não definir o conceito de «atraso considerável», estabelecendo em vez disso limites de tempo que, uma vez ultrapassados, dão aos passageiros o direito de escolherem entre duas opções:

- desistir da viagem (reembolso);
- pedir um reencaminhamento que lhes permita chegar ao destino final o mais próximo possível da hora prevista.

O direito de escolher entre o reembolso e o reencaminhamento é incondicional em todos os modos e aplica-se em todos os casos, mesmo no caso de circunstâncias extraordinárias. Os limites para os atrasos que desencadeiam este conjunto de direitos variam em função do modo de transporte: 60 minutos para o transporte ferroviário, 90 minutos para o marítimo, 120 minutos (2 horas) para o rodoviário, 300 minutos (5 horas) para o aéreo. O direito a reembolso implica a restituição da totalidade do preço do bilhete não utilizado no prazo de 7 dias (transporte aéreo e marítimo/fluviál) ou no prazo de 1 mês (transporte ferroviário e de autocarro) e, se necessário, o pagamento da viagem de regresso ao ponto de partida inicial.

5. DIREITO AO CUMPRIMENTO DO CONTRATO DE TRANSPORTE EM CASO DE PERTURBAÇÕES (REENCAMINHAMENTO OU NOVA RESERVA)

Se decidir não pedir o reembolso do custo total do bilhete, o passageiro tem o direito de exigir o cumprimento do contrato de transporte e de ser reencaminhado para o seu destino final. O reencaminhamento para o destino final na primeira oportunidade pode ser assegurado, em condições de transporte equiparáveis, pela mesma transportadora ou por uma transportadora diferente, ou ainda por outro modo de transporte coletivo.

No transporte aéreo e ferroviário, o passageiro dispõe de uma terceira opção: adiar a viagem para data posterior (nova reserva com a mesma transportadora). Este direito pode ser exercido de acordo com a conveniência do passageiro e sob reserva da disponibilidade de lugares. Embora a possibilidade de optar pelo reencaminhamento em data posterior (nova reserva) não esteja expressamente prevista nos regulamentos relativos ao transporte marítimo/fluvial e de autocarro, a legislação não a proíbe, desde que seja acordada com o passageiro. Se o passageiro optar pelo reembolso ou por uma nova reserva para uma data posterior, cessa qualquer obrigação para as transportadoras de prestarem assistência.

Os passageiros queixam-se muitas vezes de que não lhes foi proposta a escolha entre as três possibilidades – reencaminhamento, nova reserva e reembolso - mas que apenas receberam o reembolso do bilhete. Em qualquer caso e para todos os modos de transporte, é ao passageiro que compete escolher entre as três soluções, que lhe devem ser propostas pela transportadora operadora mal a viagem sofra perturbações.

Tanto as opções oferecidas pela transportadora como a opção aceite pelo passageiro devem ser claras e inequívocas.

Atendendo a que a improvisação de uma solução no momento é normalmente impossível em casos de perturbações, os acordos e os planos de reencaminhamento necessários com vista a oferecer alternativas eficientes devem ser estabelecidos com antecedência e incluir o recurso a outras transportadoras ou a outros modos de transporte. Por conseguinte, as transportadoras devem assegurar a existência, nos terminais ou estações, de pessoal competente e das ferramentas necessárias para contactar os passageiros e permitir-lhes fazer a sua escolha rápida e eficientemente logo que surgem perturbações. As situações em que os passageiros são deixados entregues a si mesmos sem qualquer interlocutor continuam a ser demasiado frequentes e devem ser severamente reprimidas pelos organismos nacionais de execução.

Esses organismos devem garantir que as transportadoras de todos os modos de transporte se preparem adequadamente para fazer face a situações de perturbação criando sistemas eficazes que permitam aos passageiros exercer os seus direitos oferecendo-lhes soluções alternativas de deslocação.

6. DIREITO A RECEBER ASSISTÊNCIA EM CASO DE ATRASO CONSIDERÁVEL À PARTIDA OU EM PONTOS DE ESCALA

Em todos os modos de transporte, a legislação estabelece um nível mínimo de assistência a prestar no local, sempre que o atraso atinge o limite fixado para além da hora prevista de partida. Para todos os modos, a assistência é função do tempo de espera resultante do atraso considerável ou da anulação da viagem e subsequente reencaminhamento. Deve ser proporcionada, razoável e adaptada às circunstâncias da perturbação, tendo em conta os

passageiros e o modo em causa. O tempo mínimo de atraso que confere direito a assistência varia: 60 minutos para o transporte ferroviário; 90 minutos para o transporte marítimo/fluvial e de autocarro; de 120 a 240 minutos para o transporte aéreo. A assistência deve ser oferecida no terminal e/ou a bordo (por exemplo, as bebidas e refeições podem ser limitadas, mas devem ser fornecidas a bordo em caso de atrasos na pista ou a bordo do navio, em particular para os passageiros vulneráveis; o acesso a instalações sanitárias e a um sistema adequado de climatização deve ser sempre assegurado).

Atualmente, a legislação relativa ao transporte aéreo e ferroviário não estabelece limites para o direito a alojamento, enquanto que, no transporte marítimo/fluvial, esse direito pode ser limitado a 80 EUR por noite durante três noites e, no transporte de autocarro, a 80 EUR por noite durante duas noites.

Além disso, todas as formas de assistência (incluindo o alojamento) são incondicionais para os transportes aéreo e ferroviário e devem ser oferecidas mesmo em caso de circunstâncias extraordinárias. Os regulamentos relativos ao transporte marítimo/fluvial e ao transporte de autocarro dispõem que devem ser oferecidas refeições e bebidas adequadas em todas as circunstâncias. No entanto, a oferta de alojamento está excluída nalguns casos específicos de circunstâncias extraordinárias: no transporte marítimo/fluvial, se a anulação ou o atraso se deverem a condições meteorológicas que põem em perigo a operação segura do navio e, no transporte de autocarro, em caso de condições meteorológicas extremas ou grandes catástrofes naturais. O ónus da prova recai sempre sobre as operadoras.

Como no caso do reembolso ou do reencaminhamento, os organismos nacionais de execução devem garantir que:

- as transportadoras estejam devidamente preparadas para fazer face a perturbações, criando sistemas eficazes de assistência aos passageiros, e sempre presentes ou representadas nos terminais sempre que ocorre um incidente;
- no contexto da avaliação de impacto para a revisão do regulamento relativo ao transporte aéreo, seja avaliada a possibilidade de fornecer assistência aos passageiros aéreos retidos em terra dentro de prazos semelhantes aos dos outros modos de transporte.

7. DIREITO A INDEMNIZAÇÃO

Em certas condições, o direito a uma indemnização objetiva e normalizada em caso de atraso considerável à chegada faz parte do núcleo duro de normas mínimas de qualidade para todos os modos.

Tal indemnização visa reduzir os inconvenientes sofridos por todos os passageiros, garantindo-lhes, nomeadamente, uma provisão mínima à chegada, para que possam resolver o transtorno imediato causado pelo atraso imprevisivelmente longo, semelhante à assistência a que têm direito quando confrontados com um atraso à partida.

7.1. Responsabilidade partilhada

O legislador decidiu centralizar a satisfação dos direitos a apoio e assistência em caso de perturbação da viagem na empresa operadora. Isto não significa, no entanto, que ela seja a

única a suportar o ónus financeiro, ou que os passageiros apenas possam invocar estes direitos quando o motivo do atraso considerável possa ser atribuído à transportadora.

A experiência tem mostrado que muitos outros atores na cadeia de transporte podem ser a causa do atraso considerável. O nível de transtorno sofrido pelos passageiros e, por conseguinte, o seu direito a assistência continuam a ser os mesmos independentemente da razão que esteja na origem do transtorno ou de quem é o responsável. A parte responsável deve assumir o custo financeiro associado à indemnização devida ao passageiro e reembolsá-lo à transportadora operadora.

Este princípio de partilha da responsabilidade tem sido mal aplicado até agora, devendo esse aspeto ser melhorado. No quadro da revisão do regulamento relativo ao transporte aéreo, serão avaliadas as medidas destinadas a garantir que as empresas operadoras possam cumprir as suas obrigações e que os custos financeiros sejam corretamente repartidos por todos os responsáveis pelo atraso.

7.2. Circunstâncias extraordinárias

As operadoras de transportes aéreos e marítimos/fluviais podem não ser obrigadas a pagar uma indemnização quando a perturbação for devida a circunstâncias extraordinárias. O mesmo se aplica às operadoras de transporte de autocarro, se tiverem efetivamente proposto a escolha entre o reembolso e o reencaminhamento. No transporte ferroviário, essa disposição aplica-se quando a perturbação teve origem num erro de um terceiro ou do passageiro ou se deveu a circunstâncias não relacionadas com a operação ferroviária, impossíveis de evitar pela transportadora, e cujas consequências não puderam ser impedidas. O ónus da prova recai sempre sobre a transportadora.

As condições em que a indemnização é devida, o montante e as circunstâncias em que a operadora pode estar isenta podem divergir, tendo em conta as especificidades de cada modo e as diferentes necessidades dos passageiros, por outras palavras, o inconveniente sofrido. Refiram-se, por exemplo, as diferenças no que respeita ao tempo perdido em resultado da perturbação (mínimo de uma hora, no transporte ferroviário), a distância da viagem (transporte aéreo e transporte marítimo/fluvial) e o preço do bilhete.

Em prol da clareza e da facilidade de aplicação das regras pelas transportadoras, e para permitir que os cidadãos conheçam melhor os seus direitos, tem de ser previsto um certo grau de convergência interpretativa entre os modos. Na prática, têm-se verificado dois tipos de situações: casos manifestos de circunstâncias extraordinárias, em que é necessário introduzir um grau de proporcionalidade no ónus imposto às transportadoras pelo fornecimento de assistência aos passageiros (por exemplo, o encerramento do espaço aéreo europeu durante o episódio da erupção vulcânica de 2010); outros casos em que é difícil determinar rapidamente e com facilidade se podem ser invocadas circunstâncias extraordinárias. No entanto, o legislador forneceu exemplos em alguns considerandos dos regulamentos pertinentes relativos ao transporte aéreo, ao transporte marítimo/fluvial e ao transporte rodoviário. Além disso, o facto de o Tribunal de Justiça da União Europeia ter clarificado que um problema técnico numa aeronave não pode, em princípio, ser considerado uma circunstância extraordinária¹⁰

¹⁰ Processo C 549/07 Wallentin-Hermann de 22.12.2008.

pode ajudar os organismos nacionais de execução de todos os modos de transporte, assim como a Comissão, a harmonizarem e acelerarem a aplicação deste direito.

Os passageiros devem ter a garantia de que o direito a indemnização será rapidamente satisfeito pela transportadora operadora, uma vez esclarecido que não se aplica ao caso vertente nenhuma circunstância extraordinária. Todos os regulamentos autorizam a indemnização sob a forma de vales de viagem ou qualquer outra forma apenas se acordado com o passageiro. Esta possibilidade oferece às transportadoras e aos passageiros as vantagens da flexibilidade, da rapidez e da facilidade.

A proporcionalidade do ónus económico que impende sobre a empresa relacionado com a satisfação do direito a assistência em caso de circunstâncias extraordinárias será igualmente avaliada na próxima avaliação de impacto para a revisão do regulamento relativo ao transporte aéreo. Quanto ao pleno respeito do direito a indemnização, devem ser tomadas medidas que garantam uma aplicação mais clara e coerente das regras relativas às circunstâncias extraordinárias em todos os modos de transporte.

8. RESPONSABILIDADE DA TRANSPORTADORA EM RELAÇÃO AOS PASSAGEIROS E À RESPECTIVA BAGAGEM

Em todos os modos de transporte, exceto para o transporte de autocarro, a responsabilidade em caso de morte e lesão, assim como de problemas com a bagagem, está prevista pelas convenções internacionais, que se encontram transpostas para o direito da UE¹¹. Apesar das especificidades de cada modo e do enquadramento internacional aplicável, existem algumas características comuns.

As convenções internacionais preveem um direito individual a indemnização pelos prejuízos sofridos. Em caso de desacordo entre o passageiro e a transportadora, a questão tem de ser avaliada pelas instâncias judiciais à luz das circunstâncias concretas. Em contrapartida, os regulamentos da UE relativos aos direitos dos passageiros não têm em conta os prejuízos individuais, mas preveem uma proteção mais direta e coletiva dos passageiros a fim de reduzir as dificuldades e os contratemplos, sendo os tipos normalizados e imediatos de reparação definidos segundo critérios objetivos e mensuráveis, tais como a duração do atraso, o preço do bilhete ou a distância do trajeto.

Os dois regimes jurídicos são, por conseguinte, distintos e autónomos e tratam de diferentes tipos de prejuízos, como confirmado pelo Tribunal de Justiça da União Europeia¹² no que respeita ao setor da aviação: por exemplo, a Convenção de Montreal rege as condições em que, no caso de atraso de um voo, os passageiros afetados podem clamar a reparação dos danos numa base individual, enquanto o regulamento relativo ao transporte aéreo prevê medidas de indemnização normalizadas e imediatas.

¹¹ A Convenção de Montreal e o Regulamento (CE) n.º 889/2002 relativo ao transporte aéreo; a Convenção de Atenas e o Regulamento (CE) n.º 392/2009 relativo ao transporte por mar; a Convenção Internacional sobre o Transporte de Passageiros e Bagagens (CIV), as Regras Uniformes da Convenção relativa aos Transportes Internacionais Ferroviários (COTIF) e o Regulamento (CE) n.º 1371/2007 relativo aos direitos e obrigações dos passageiros dos serviços ferroviários.

¹² C-344/04 IATA de 10.1.2006; C-549/07 Wallentin-Hermann; processos conjuntos C-402/07 Sturgeon e.a. e C-432/07 Böck e Lepuschitz de 19.11.2009.

Os instrumentos legislativos da UE estabelecem uma proteção mínima em matéria de indemnização financeira em caso de morte ou de lesões com base em diferentes regimes de responsabilidade legal. Essa indemnização financeira não é automática e deve ser reclamada através de procedimento judicial¹³.

Em todos os modos, as transportadoras são responsáveis pelo transporte da bagagem em caso de perda, danos ou atraso, exceto em certas condições determinadas pela lei, geralmente relacionadas com as circunstâncias do incidente e os esforços para impedir ou limitar os danos. A legislação, em cada modo de transporte, tende a fixar montantes mínimos específicos de indemnização em caso de problemas relacionados com a bagagem.

Existem regras específicas destinadas a proteger os passageiros com deficiência e os passageiros com mobilidade reduzida em caso de perda, danos ou atraso na entrega do equipamento de mobilidade, nomeadamente não prevendo a aplicação de um limite para a indemnização, mas relacionando a indemnização com o custo da reparação ou da substituição do equipamento concreto de mobilidade. Estas regras não se aplicam à aviação, pelo que é necessário colmatar rapidamente esse vazio jurídico, como assinalou a Comissão em 2008¹⁴.

Os organismos nacionais de execução designados nos termos dos regulamentos relativos aos transportes ferroviário e rodoviário têm competência para assegurar o cumprimento das disposições em matéria de responsabilidade das transportadoras. Não é esse o caso nos setores do transporte marítimo e aéreo. Significa isto que, contrariamente a todas as outras reclamações relativas aos direitos dos passageiros aéreos, as inúmeras queixas relacionadas com bagagem extraviada ou danificada não são tratadas pelo organismo nacional de execução designado. Essa diferença provoca insegurança jurídica e põe em causa o tratamento homogêneo destas questões a nível da União.

Este vazio jurídico no que respeita aos problemas com a bagagem e o equipamento de mobilidade será abordado na próxima avaliação de impacto para a revisão do regulamento relativo ao transporte aéreo.

9. DIREITO A UM SISTEMA RÁPIDO E ACESSÍVEL DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

Os passageiros de todos os modos de transporte que tenham razões de queixa quanto à aplicação dos seus direitos pela transportadora têm direito a apresentar uma reclamação, em primeiro lugar, à própria transportadora e, se considerarem o resultado insuficiente, ao organismo competente designado como organismo nacional de execução incumbido dessa função. A Rede de Centros Europeus do Consumidor presta uma ajuda valiosa aos viajantes que precisem de informações e orientações em caso de perturbação da viagem.

A experiência tem mostrado a importância de estabelecer prazos para o tratamento das reclamações, tanto para as operadoras como para os organismos nacionais de execução. As

¹³ Também estão previstos nas convenções da UE e/ou internacionais sobre esta matéria pagamentos automáticos antecipados, sendo o seu valor mínimo de 21 000 EUR para os transportes ferroviário e marítimo/fluvial e de 16 000 DSE para o transporte aéreo (cerca de 17 600 EUR). Para o transporte de autocarro, não está previsto qualquer pagamento antecipado, mas a operadora é obrigada a fornecer assistência imediata às vítimas de um acidente.

¹⁴ COM (2008) 158.

organizações de defesa do consumidor têm-se queixado repetidas vezes do processo de tratamento das reclamações por parte das transportadoras e dos ditos organismos, nomeadamente no setor do transporte aéreo. Uma vez que o regulamento relativo ao transporte aéreo não prevê prazos legais para tratamento das reclamações, a Comissão encorajou o estabelecimento de acordos voluntários sobre esses prazos, os quais foram concluídos em 2007¹⁵. Como a experiência mostra que esses acordos não são respeitados na generalidade dos casos¹⁶, os legisladores da UE estabeleceram, em legislação posterior, prazos obrigatórios. O regulamento do transporte ferroviário estabelece prazos para as operadoras ferroviárias mas não para os organismos nacionais de execução; e os novos regulamentos relativos ao transporte marítimo/fluvial e ao transporte de autocarro estabelecem prazos para o tratamento das reclamações tanto para as operadoras (respetivamente dois e três meses) como para os organismos nacionais de execução («prazo razoável»).

É do interesse de todas as partes que a grande maioria dos passageiros descontentes possa fazer valer os seus direitos utilizando os procedimentos de reclamação previstos pelas transportadoras. As informações fornecidas pela operadora aos passageiros devem, por conseguinte, ser precisas e juridicamente corretas. As autoridades competentes têm de controlar o cumprimento desta obrigação pelas transportadoras. Informações enganadoras ou incompletas podem desencorajar os passageiros de procurarem fazer respeitar os seus direitos. Trata-se de uma violação grave da lei, que os organismos nacionais de execução têm – se necessário – de sancionar, com base nas regras nacionais e da UE pertinentes. Além disso, os passageiros não compreendem por que razão as transportadoras que utilizam as mais recentes tecnologias da informação para fins de publicidade e de venda de bilhetes apenas possam ser contactadas para efeitos de apresentação de uma reclamação por meios totalmente tradicionais de comunicação, como chamadas telefónicas internacionais ou fax.

- A avaliação de impacto para a revisão do regulamento relativo ao transporte aéreo estudará medidas que obriguem as transportadoras a criar ferramentas facilmente acessíveis (em termos de custos, modalidades, prazos, etc.) para os passageiros, incluindo os passageiros com mobilidade reduzida, poderem apresentar uma reclamação e acompanhar o andamento do processo, assim como a necessidade de as transportadoras e os organismos nacionais de execução fornecerem mais dados estatísticos (por exemplo, sobre o número de reclamações de passageiros que trataram e sanaram) e tratarem as reclamações num determinado prazo.
- Para o setor ferroviário, terá de apontar-se para o estabelecimento de acordos voluntários quanto aos prazos para o tratamento das reclamações, dado vigorarem já para os restantes modos.

10. DIREITO À PLENA APLICAÇÃO E AO CUMPRIMENTO EFETIVO DOS DIREITOS DOS PASSAGEIROS NA UE

Para garantir a coerência na aplicação e no controlo do respeito dos direitos dos passageiros, é necessário reforçar a cooperação entre os organismos nacionais de execução. Os Estados-

¹⁵ http://ec.europa.eu/transport/passengers/air/air_en.htm

¹⁶ COM (2011) 174.

Membros devem detetar e eliminar todas as leis e procedimentos nacionais que impedem a correta aplicação do direito da UE, por exemplo, os casos em que a instauração de processos contra transportadoras europeias não nacionais ou a aplicação correta da jurisprudência do TJUE não são possíveis. Essa medida não só aumentará a segurança jurídica para os passageiros, como também estabelecerá condições equitativas para as transportadoras com atividade internacional. As comunicações anteriores sobre os direitos dos passageiros dos transportes aéreos¹⁷ identificaram domínios que merecem uma atenção particular também nos outros modos de transporte.

Para ser eficaz, a garantia da aplicação efetiva dos direitos exige um controlo ativo por parte dos organismos nacionais de execução, a acrescentar às medidas reativas baseadas nas reclamações individuais dos passageiros. A Comissão analisará os regimes nacionais de sanções para verificar se os três critérios aplicáveis (que sejam eficazes, proporcionadas e dissuasivas) são suficientes para evitar discrepâncias na aplicação da lei a nível nacional ou se é necessária uma maior harmonização para dar às transportadoras um incentivo económico para que cumpram a legislação em matéria de direitos dos passageiros, e criar condições de concorrência verdadeiramente equitativas, como pedem as partes interessadas.

Além disso, os passageiros devem ter acesso a meios de recurso fáceis e comportáveis quando surge um problema. Os sistemas de resolução extrajudicial de litígios (sistemas alternativos)¹⁸ e também os procedimentos nacionais ou europeus para ações de pequeno montante (como o instituído pelo Regulamento (CE) n.º 861/2007¹⁹) são em geral menos dispendiosos para os passageiros.

III. OUTRAS INICIATIVAS QUE FACILITAM AS DESLOCAÇÕES NA UE E PARA ALÉM DAS SUAS FRONTEIRAS: INTERMODALIDADE, PLANOS DE CONTINUIDADE DA MOBILIDADE E DIMENSÃO INTERNACIONAL

A intermodalidade reforça a eficácia da proteção dos passageiros, facilitando o reencaminhamento ou permitindo fornecer informações adequadas sobre as correspondências intermodais na primeira oportunidade, nomeadamente (mas não só) em caso de grandes perturbações nos transportes. O reencaminhamento intermodal contribui igualmente para reduzir os inconvenientes para os passageiros e os custos para as empresas ao reduzir o tempo em que os passageiros estão a seu cargo. A disponibilidade de bilhetes diretos (ou seja, um contrato de transporte único para várias etapas dentro do mesmo modo) e de bilhetes combinados (que estabelecem um contrato de transporte para uma cadeia de deslocação intermodal) facilita as viagens e reforça os direitos dos passageiros.

À medida que o transporte intermodal se torna realidade, através, por exemplo, da combinação dos contratos das transportadoras, o quadro legislativo dos direitos dos passageiros terá de ser adaptado para ter em conta a questão das perturbações em pontos de escala numa viagem intermodal. A diretiva relativa aos sistemas de transporte inteligentes²⁰

¹⁷ COM (2011) 166 e COM (2011) 174.

¹⁸ Ver propostas da Comissão COM(2011) 793 e 794 de 29.11.2011.

¹⁹ JO L 199 de 31.7.2007, p. 1.

²⁰ Diretiva 2010/40/UE, JO L 207 de 6.8.2010, p. 1.

prevê a elaboração de especificações vinculativas para a oferta de serviços de informações sobre viagens multimodais à escala da União. O regulamento relativo ao transporte ferroviário obriga as empresas ferroviárias e os vendedores de bilhetes a adaptarem os seus sistemas informáticos de informações e de reserva de viagens em conformidade com um conjunto de normas comuns adotadas em 2011²¹ (ETI «Aplicações Telemáticas para os Serviços de Passageiros»), a fim de permitir a oferta à escala da União de serviços de informações exatas sobre viagens e de venda de bilhetes. Estas normas preveem interfaces para a inclusão de outros modos de transporte.

A crise provocada pelas nuvens de cinzas vulcânicas e as perturbações ligadas às más condições meteorológicas em 2010 que afetaram o transporte aéreo, ferroviário e rodoviário chamaram a atenção para a necessidade de tornar mais flexíveis os sistemas de transporte europeus e de se encontrarem soluções intermodais mais eficazes para preservar a mobilidade dos passageiros e das empresas, melhorando o estado de preparação, a coordenação e a cooperação entre todos os atores envolvidos.

As autoridades dos maiores mercados do transporte aéreo [Estados Unidos, Canadá] estão também a reforçar os direitos dos passageiros. Outros países europeus e norte-africanos aplicarão os regulamentos da UE no quadro dos respetivos acordos bilaterais ou multilaterais de transporte aéreo com a União. No entanto, a União Europeia é, até à data, a única região do mundo em que existem normas mínimas para todos os modos de transporte, o que beneficia todos os passageiros da Europa, incluindo os nacionais de países terceiros que utilizam serviços de transporte abrangidos pelos regulamentos da UE.

Para melhorar a proteção dos passageiros para lá das fronteiras da UE, as questões relativas aos direitos dos passageiros serão tratadas nos acordos bilaterais e internacionais relativos a todos os modos de transporte, como previsto no Livro Branco.

IV. CONCLUSÕES

Para tornar a experiência de viajar na UE mais fácil e agradável, foram introduzidos em todos os modos de transporte os mesmos princípios e direitos básicos, melhorando a qualidade dos serviços, a proteção dos viajantes e a atratividade do setor europeu dos transportes.

Estes direitos dos passageiros continuarão a fazer parte integrante da visão europeia da política de transportes, ainda que as condições e as modalidades de aplicação variem e evoluam.

O principal objetivo é agora tornar estas regras fáceis de compreender e consolidar a sua aplicação e execução em todos os modos de transporte, para garantir uma abordagem convergente neste domínio. A Comissão continuará a trabalhar tanto nas questões regulamentares como nas não regulamentares para reforçar a proteção efetiva dos passageiros e garantir que a legislação da União seja aplicada de maneira proporcionada e eficaz.

Em primeiro lugar, em coordenação com a revisão em curso da diretiva relativa às viagens organizadas (90/314/CEE), a Comissão analisará, em 2012, a possibilidade de propor a modernização do primeiro regulamento relativo aos direitos dos passageiros:

²¹ Regulamento (UE) n.º 454/2011, JO L 123 de 12.5.2011, p. 11.

Regulamento (CE) n.º 261/2004, para os transportes aéreos. A par da presente comunicação, a Comissão lança uma consulta pública sobre uma série de questões pertinentes para essa revisão.

Em segundo lugar, a Comissão trabalhará com os organismos nacionais de execução tendo em vista acordar orientações para a aplicação da legislação da UE, sem prejuízo de qualquer interpretação futura do Tribunal de Justiça da União Europeia: visará primeiramente assegurar a boa aplicação do regulamento relativo aos direitos dos passageiros com deficiência e dos passageiros com mobilidade reduzida nas viagens aéreas, nomeadamente tendo em vista os Jogos Olímpicos e os Jogos Paralímpicos de 2012; as orientações visarão depois os direitos dos passageiros nos transportes ferroviário (2013), marítimo/fluvial (2014) e rodoviário (2015).

Ao mesmo tempo, a Comissão melhorará as medidas repressivas através do reforço da cooperação com os organismos nacionais de execução e de um intercâmbio mais sistemático de boas práticas, informações e dados estatísticos com esses organismos e com as partes interessadas. A Comissão estudará igualmente, com os países terceiros, as possibilidades de tornar extensível a aplicação dos princípios da UE sobre a proteção dos passageiros às viagens fora da UE.

A mais curto prazo, é imperativo que os passageiros conheçam e compreendam os seus direitos. Precisam de ter a certeza de que esses direitos serão aplicados e de que as autoridades os protegerão eficazmente, se necessário. A lista em anexo apresenta, de forma resumida, um panorama claro dos principais direitos dos passageiros na UE.

ANEXO

PRINCIPAIS DIREITOS DOS PASSAGEIROS NA UNIÃO EUROPEIA²²

1. DIREITO À NÃO DISCRIMINAÇÃO NO ACESSO AOS TRANSPORTES

Todos os passageiros têm igual acesso aos transportes e estão, nomeadamente, protegidos contra discriminações baseadas na nacionalidade, no local de residência ou na deficiência.

2. DIREITO À MOBILIDADE: ACESSIBILIDADE E ASSISTÊNCIA SEM CUSTOS ADICIONAIS PARA OS PASSAGEIROS COM DEFICIÊNCIA E PARA OS PASSAGEIROS COM MOBILIDADE REDUZIDA (PMR)

Os PMR têm direito a assistência sem custos adicionais em todos os modos de transporte, para poderem usufruir das mesmas possibilidades de viajar que os outros cidadãos.

3. DIREITO À INFORMAÇÃO ANTES DA COMPRA E NAS VÁRIAS FASES DA VIAGEM, NOMEADAMENTE EM CASO DE PERTURBAÇÕES

Os passageiros têm o direito de ser corretamente informados do preço do bilhete, dos seus direitos e das circunstâncias da sua viagem em tempo útil e de uma maneira pertinente, antes, durante e após a viagem, em caso de perturbação.

4. DIREITO A RENUNCIAR À VIAGEM (REEMBOLSO) EM CASO DE PERTURBAÇÕES

Em caso de atraso considerável, de anulação da viagem ou de recusa de embarque, os passageiros têm direito ao reembolso da totalidade do preço do bilhete.

5. DIREITO AO CUMPRIMENTO DO CONTRATO DE TRANSPORTE (REENCAMINHAMENTO OU NOVA RESERVA) EM CASO DE PERTURBAÇÕES

Em caso de atraso considerável, de anulação da viagem ou de recusa de embarque, os passageiros têm direito a um serviço de transporte alternativo, tão depressa quanto possível, ou a uma nova reserva para a data que mais lhes convenha. A escolha deve ser proposta pela transportadora, de um modo claro e inequívoco, mal ocorra a perturbação.

6. DIREITO A OBTER ASSISTÊNCIA EM CASO DE ATRASO CONSIDERÁVEL À PARTIDA OU EM PONTOS DE ESCALA

Os passageiros privados de transporte têm direito a uma assistência mínima imediata nos terminais/estações e/ou a bordo enquanto esperam pelo começo ou pela continuação da viagem atrasada ou pelo reencaminhamento.

²² O presente documento tem um propósito meramente ilustrativo. Não é juridicamente vinculativo.

7. DIREITO A INDEMNIZAÇÃO

Em certas condições, no caso de atraso considerável ou de viagem anulada, e sempre, no caso de recusa de embarque no transporte aéreo, os passageiros têm direito a uma indemnização financeira normalizada pelos inconvenientes sofridos. Essa indemnização varia para cada modo de transporte em função do tempo perdido devido às perturbações, da distância da viagem e/ou do preço do bilhete.

8. DIREITO A QUE A TRANSPORTADORA ASSUMA A RESPONSABILIDADE PELOS PASSAGEIROS E A RESPECTIVA BAGAGEM

Nos termos das convenções internacionais e do direito da União Europeia, as transportadoras são responsáveis pelos passageiros e pela sua bagagem. Em caso de morte, lesões e de problemas com a bagagem e em alguns casos de atraso, os passageiros podem ter direito a uma indemnização, que será determinada em função dos danos sofridos. Essa indemnização pode ser limitada, dependendo da legislação aplicável.

9. DIREITO A UM SISTEMA RÁPIDO E ACESSÍVEL DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

Os passageiros têm direito a apresentar uma reclamação junto da transportadora caso sintam que têm razões para isso. Caso não obtenham resposta ao fim de um determinado prazo, ou caso considerem a resposta da transportadora insatisfatória, têm direito a apresentar uma reclamação junto do organismo nacional de execução competente, que deve tratá-la dentro de um prazo razoável. O direito da UE e as legislações nacionais preveem igualmente procedimentos extrajudiciais e judiciais (por exemplo, mecanismos alternativos de resolução de litígios ou procedimentos judiciais europeus ou nacionais para ações de pequeno montante).

10. DIREITO À PLENA APLICAÇÃO E AO CUMPRIMENTO EFETIVO DOS DIREITOS DOS PASSAGEIROS NA UE

Os passageiros têm o direito de contar com a aplicação correta das regras da UE pelas transportadoras e com a execução efetiva dessas mesmas regras por parte dos organismos nacionais de execução.