

Terça-feira, 23 de outubro de 2012

Direitos dos passageiros em todos os modos de transporte

P7_TA(2012)0371

Resolução do Parlamento Europeu, de 23 de outubro de 2012, sobre os direitos dos passageiros em todos os modos de transporte (2012/2067(INI))

(2014/C 68 E/04)

O Parlamento Europeu,

- Tendo em conta a Parte Três, Título IV, do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia (TFUE), referente à livre circulação de pessoas,
 - Tendo em conta a Comunicação da Comissão ao Parlamento Europeu e ao Conselho intitulada “Uma visão europeia para os passageiros: Comunicação relativa aos direitos dos passageiros em todos os modos de transporte” (COM(2011)0898),
 - Tendo em conta o parecer do Comité Económico e Social Europeu de 23 de maio de 2012 ⁽¹⁾,
 - Tendo em conta a Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência,
 - Tendo em conta a sua Resolução, de 25 de novembro 2009, sobre a indemnização dos passageiros em caso de insolvência de uma companhia aérea ⁽²⁾,
 - Tendo em conta a sua Resolução, de 25 de outubro de 2011, sobre a mobilidade e a integração de pessoas com deficiência e a Estratégia Europeia para a Deficiência 2010-2020 ⁽³⁾,
 - Tendo em conta a sua Resolução, de 29 de março de 2012, sobre o funcionamento e a aplicação dos direitos adquiridos dos passageiros dos transportes aéreos ⁽⁴⁾,
 - Tendo em conta o artigo 48.º do seu Regimento,
 - Tendo em conta o relatório da Comissão dos Transportes e do Turismo e o parecer da Comissão do Mercado Interno e da Proteção dos Consumidores (A7-0287/2012),
- A. Considerando que, desde os objetivos fixados no Livro Branco da Comissão de 2001, teve lugar a instituição de um abrangente conjunto de direitos dos passageiros da UE em todos os modos de transporte (ou seja, no transporte aéreo, ferroviário, por vias navegáveis e rodoviário), que garante aos passageiros um nível mínimo de proteção e que contribui, simultaneamente, para a criação de condições de concorrência uniformes para as transportadoras;
- B. Considerando que alguns desses direitos ainda não são, todavia, aplicados plena e corretamente por parte das transportadoras e das autoridades nacionais e que parte da regulamentação em vigor não propicia clareza no que toca aos direitos dos passageiros e à responsabilidade dos prestadores de serviços, pelo que cumpre revê-la; que os passageiros não dispõem, além disso, de informações suficientes sobre os direitos que lhes assistem e a qualidade dos serviços que podem esperar e que o exercício dos seus direitos enfrenta, frequentemente, dificuldades;
- C. Considerando que esta avaliação é confirmada igualmente por um inquérito levado a efeito pelo relator entre os deputados e os funcionários do PE;

⁽¹⁾ JO C 229 de 31.7.2012, p. 122.

⁽²⁾ JO C 285 E de 21.10.2010, p. 42.

⁽³⁾ Textos Aprovados, P7_TA(2011)0453.

⁽⁴⁾ Textos Aprovados, P7_TA(2012)0099.

Terça-feira, 23 de outubro de 2012

- D. Considerando que a Comissão, mercê da sua última Comunicação e de outras recentes iniciativas (revisão dos direitos dos passageiros dos transportes aéreos, Regulamento (CE) n.º 261/2004, viagens organizadas, Diretiva 90/314/CEE) contribuirá para clarificar e fortalecer os direitos dos consumidores em todos os modos de transporte;
- E. Considerando que é necessário tomar precauções para evitar uma burocracia excessiva no caso dos pequenos operadores de autocarros em zonas rurais, que muitas vezes prestam um serviço precioso à comunidade, em zonas isoladas;
- F. Considerando que é essencial equilibrar a necessidade de observar os direitos dos passageiros nos serviços de autocarros em zonas rurais e, ao mesmo tempo, garantir que os encargos não sejam tão consideráveis que tornem tais serviços inviáveis no futuro;
- G. Considerando que um elevado nível de proteção dos consumidores é garantido pelo artigo 169.º do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia e pelo artigo 38.º da Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia;
- H. Considerando que, para os consumidores que reservam bilhetes através da Internet, a transparência dos preços continua a ser um problema;

Contexto geral

1. Apoia a Comissão no seu propósito de reforçar a aplicação das disposições em vigor relativas aos direitos dos passageiros e de as melhorar, caso necessário, e acolhe com satisfação a presente Comunicação enquanto útil panorâmica de quanto, até à data, se alcançou;
2. Realça que os passageiros não têm apenas direitos, mas também deveres, cujo cumprimento contribui para o perfeito funcionamento dos procedimentos nos quais estão eles próprios envolvidos, bem como outros passageiros, antes, durante e depois da viagem.
3. Considera que os critérios comuns (não discriminação, igualdade de tratamento, acessibilidade física e por via das TIC, os requisitos de conceção na perspetiva de todas as utilizações –“design for all”, cumprimento do contrato de transporte, informações exatas, disponíveis em tempo útil e acessíveis, assistência imediata e adequada em caso de problemas de transporte, bem como possíveis indemnizações) e os dez direitos específicos dos passageiros que a Comissão enunciou na sua Comunicação correspondem aos principais direitos em todos os modos de transporte e constituem uma base sólida para a criação de uma carta dos direitos dos passageiros juridicamente vinculativos;
4. Observa que as condições prévias em matéria de segurança intrínseca e extrínseca, incluindo tanto a segurança técnica do equipamento de transportes, como a segurança física dos passageiros, devem continuar a ser um imperativo;
5. Recomenda à Comissão que inclua, na sua lista de direitos dos passageiros, o direito a um padrão mínimo de qualidade dos serviços por parte das transportadoras e que estabeleça uma definição clara desse padrão;
6. Salaria que as futuras iniciativas da Comissão no domínio dos direitos dos passageiros devem procurar colmatar as falhas devidas à fragmentação dos regulamentos atuais, criando uma cadeia de deslocação homogénea para todos os passageiros, em todos os modos de transporte; entende que, nas futuras revisões da legislação da UE relativa aos direitos dos passageiros (no transporte aéreo, ferroviário, por vias navegáveis e rodoviário), deve ser dada prioridade à melhoria da convergência da diferente legislação aplicável nestes quatro domínios e cumpre proceder a alterações nesse sentido;
7. Insta a Comissão a rever e a orientar cuidadosamente a aplicação de regulamentos abrangentes, que evitem as ambiguidades e os equívocos relativamente aos direitos dos passageiros e às responsabilidades dos prestadores de serviços;
8. Considera, em particular, que as definições de atrasos e cancelamentos não devem criar distorções entre os direitos aplicáveis nos diferentes modos de transporte;

Terça-feira, 23 de outubro de 2012

9. Reconhece que existem diferenças estruturais no interior dos diversos modos dos transportes e que qualquer regulamento em matéria de direitos dos passageiros que abranja todos os modos de transporte deve dar conta desta situação; reconhece que não é exequível, no momento atual, elaborar um tal regulamento, uma vez que ainda não entraram em vigor os regulamentos relativos aos direitos dos passageiros dos transportes marítimos e por via navegável e em autocarro, embora esse deva ser o objetivo a médio prazo declarado; considera, contudo, que é necessário adotar uma abordagem holística, que integre, num quadro legislativo comum que propicie uma concorrência leal entre os diferentes modos de transporte, todos os direitos dos passageiros, nomeadamente o direito a indemnização, reembolso e informação;

10. Insta, por conseguinte, a Comissão a apresentar atualmente diretrizes para a aplicação e a transposição desses direitos em todos os modos de transporte, diretrizes essas que não devem visar uma uniformização da legislação nesta matéria nem uma diluição dos direitos dos passageiros e que deve atender aos requisitos diversos de cada modo de transporte, bem como aos seus aspetos comuns;

11. Recomenda à Comissão que elabore um Quadro Comum de Referência (QCR) para a legislação relativa aos passageiros, que contenha princípios, definições e modelos de regras aplicáveis a todos os modos de transporte, de molde a criar uma base para a melhor consolidação dessa legislação; O QCR relativo aos passageiros deve, por conseguinte, seguir o exemplo do QCR respeitante ao direito europeu dos contratos;

12. Sustenta que os direitos dos passageiros e os serviços a prestar aos passageiros devem ser adaptados às mudanças nos padrões de viagem, e, a esse respeito, chama, nomeadamente, a atenção, para os novos desafios colocados aos passageiros e empresas de transporte de passageiros pelas viagens intermodais e pelos sistemas de informação e reserva correlatos; assinala a necessidade de adaptar os direitos dos passageiros e as obrigações dos operadores, designadamente no domínio das viagens organizadas⁽¹⁾, a fim de refletir o status quo, e exorta a Comissão a apresentar rapidamente uma proposta revista, para remediar urgentemente as atuais deficiências no que respeita ao âmbito da regulamentação, à venda em linha de viagens organizadas e às cláusulas abusivas nos contratos;

13. Salienta que é importante que a União Europeia continue a abordar os direitos dos passageiros nos acordos bilaterais e internacionais para todos os modos de transporte, a fim de melhorar a proteção dos passageiros para além das fronteiras da UE;

Informações

14. Congratula-se com a decisão da Comissão de prosseguir a sua campanha de informação sobre os direitos dos passageiros até 2014; recomenda a participação, nessa campanha, das autoridades nacionais de defesa dos consumidores e das agências de viagens, uma vez que estes podem prestar um valioso contributo para o trabalho de esclarecimento sobre os direitos dos passageiros (por exemplo, através da disponibilização de material de informação nas agências de viagens e na Internet); defende, porém, que as informações essenciais, incluindo os direitos dos passageiros e, eventualmente, as avaliações do desempenho dos operadores devem ser acessíveis a partir da mesma fonte, no intuito de facilitar as pesquisas realizadas pelos passageiros; convida as autoridades públicas, as agências nacionais de defesa dos consumidores e as organizações representativas de todos os passageiros a lançarem campanhas semelhantes;

15. Solicita que a lista de direitos comuns a todos os modos de transporte seja amplamente divulgada, de uma forma concisa e em todas as línguas oficiais da União;

16. Recorda que uma viagem constitui um contrato entre o prestador de serviços e o consumidor, que pode ser materializado de diversas formas, pelo que reclama que todos os elementos desse contrato sejam do conhecimento do consumidor no ato da sua conclusão e que qualquer alteração posterior seja levada ao conhecimento das partes interessadas, em tempo útil; considera que um tal contrato deverá conter informações sobre os aspetos pertinentes da viagem, bem como sobre os direitos do passageiro em caso de problemas;

17. Insta todas as transportadoras e outros prestadores de serviços do setor a envidarem esforços acrescidos, visando uma melhor informação dos consumidores, sobretudo no caso de viagens transfronteiriças; considera que as informações devem ser compreensíveis, precisas, completas e facilmente acessíveis a todos, bem como disponíveis em diferentes formatos e tanto nas línguas nacionais, como em inglês, devendo incluir pormenores relativos a sítios Web relevantes, aplicações para telemóveis inteligentes e endereços postais para reclamações e respetivos formulários;

⁽¹⁾ Diretiva 90/314/CEE do Conselho, de 13 de junho de 1990, relativa às viagens organizadas, férias organizadas e circuitos organizados (JO L 158 de 23.6.1990, p. 59).

Terça-feira, 23 de outubro de 2012

18. Exorta, por conseguinte, a que os passageiros sejam informados sobre os seus direitos do mesmo modo que são informados das suas obrigações;
19. Salaria que cumpre estabelecer os direitos e as obrigações dos passageiros e de outras partes interessadas relevantes (por exemplo, operadores de transportes, gestores de infraestruturas, acompanhantes de passageiros com deficiência), bem como disponibilizar aos passageiros todas as informações sobre a viagem a que devem ter acesso antes do seu início (incluindo sítios Internet), sistemas de reserva, informações em tempo real sobre a viagem e serviços em linha, em formatos acessíveis para pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida;
20. Exorta as transportadoras a incluírem informações sobre os direitos dos passageiros nos bilhetes de viagem, especialmente os dados de contacto dos serviços de assistência e apoio;
21. Assinala que, no caso de bilhetes conjuntos, devem ser fornecidas informações claras sobre a responsabilidade das transportadoras em caso de danos da bagagem durante a viagem, sobre as diferenças relativas aos limites de bagagem, às indemnizações pelos atrasos e às regras aplicáveis entre transportadoras, bem como sobre o reencaminhamento adequado em situações de perturbação da viagem ou ligações perdidas, incluindo o reencaminhamento intermodal;
22. Acolhe com satisfação a nova aplicação 'smartphone' proposta pela Comissão, que fornece informações sobre os direitos dos passageiros em várias línguas e num formato acessível aos passageiros com deficiência; solicita aos Estados-Membros e às transportadoras que fomentem o desenvolvimento e a utilização de tecnologias modernas similares (*inter alia*, SMS e utilização das redes sociais, serviços de linguagem gestual em vídeo e serviços de texto para garantir a inclusão dos utilizadores surdos, com problemas auditivos ou de fala); convida as autoridades públicas, os organismos nacionais de defesa dos consumidores e as organizações representativas dos interesses de todos os passageiros a lançarem iniciativas semelhantes; convida, além disso, a Comissão a ter sistematicamente em conta a condição das pessoas idosas, as quais nem sempre estão equipadas com tecnologia moderna quando viajam; entende, além disso, que deve considerar-se a possibilidade de acesso gratuito à Internet nos aeroportos, estações e outros grandes pontos de partida, para que o serviço possa ser mais plenamente utilizado;
23. Exorta a Comissão a promover a utilização das novas tecnologias para todos os modos de transporte, a aplicar para fins de emissão de cartões de embarque, que possam ser guardados, sejam válidos e possam ser apresentados através de dispositivos eletrónicos, a fim de acelerar as operações de embarque e tornar as viagens mais sustentáveis do ponto de vista ambiental;
24. Recomenda a criação de pontos de informação e serviços de apoio que disponham de pessoal suficiente e sejam acessíveis fisicamente e por via das TIC e cujo pessoal possua formação adequada para responder às necessidades das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, em sítios visíveis e centrais nos locais de partida e de chegada (aeroportos, estações de caminhos-de-ferro, terminais de autocarros e portos), a fim de prestar uma assistência acrescida aos passageiros em caso de perturbações pontuais ou maciças, dedicando particular atenção aos passageiros que viajam com crianças e às pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida; recomenda a presença de pessoal devidamente formado, habilitado a tomar decisões imediatas em matéria de reencaminhamento ou novas reservas, a prestar assistência em caso de perda, atraso ou danificação da bagagem e a processar pedidos de indemnização ou de reembolso; considera que, nas pequenas estações de caminhos-de-ferro e de autocarros que não dispõem de pessoal, devem ser propiciadas soluções alternativas, como um número de telefone ou uma página Internet para informações;
25. Considera que todas as companhias de transporte devem instaurar uma assistência telefónica acessível e eficaz para todos os passageiros, após a reserva da viagem; sustenta que essa assistência deve incluir o fornecimento de informações e propostas alternativas em caso de perturbações e, no caso do transporte aéreo, marítimo e ferroviário, não deve ultrapassar, de forma alguma, o custo de uma chamada local;
26. Considera que os passageiros devem ser devidamente informados aquando da compra de bilhetes em situação de sobrelotação.
27. Solicita à Comissão que atualize todos as fontes de informação (sítio Internet da Comissão, documentos, brochuras) que dizem respeito aos direitos dos passageiros nos diferentes modos de transporte, tendo em conta as mais recentes decisões judiciais, mormente as do Tribunal de Justiça Europeu;

Terça-feira, 23 de outubro de 2012

Transparência

28. Exorta a Comissão a tornar extensiva às empresas dos outros modos de transporte a obrigação de apresentar relatórios sobre as normas de serviço já aplicáveis às empresas ferroviárias, tendo em conta as respetivas especificidades; considera que a publicação de dados comparativos pode revelar-se útil, tanto para os consumidores a título de orientação, como para as empresas para fins publicitários;
29. Solicita à Comissão que obrigue os Estados-Membros a reunirem dados estatísticos sobre as violações dos direitos dos passageiros e a tramitação de todas as reclamações, bem como sobre o número e a duração de atrasos e o extravio, atraso na entrega ou danificação da bagagem; solicita à Comissão que analise os dados estatísticos fornecidos pelos Estados-Membros, publique os resultados e crie uma base de dados para o intercâmbio de informações; convida a Comissão a tomar as medidas necessárias nesse sentido, em cooperação com os Estados-Membros e os organismos nacionais competentes;
30. Considera que os sítios Web de um grande número de transportadoras continuam a ser muito pouco claras e podem induzir os consumidores em erro aquando da reserva de bilhetes; solicita à Comissão que garanta a aplicação e o cumprimento efetivos da legislação em vigor relativa à transparência dos preços e às práticas comerciais desleais, em consonância com as Diretivas 2011/83/UE e 2005/29/CE e que pondere a introdução de um sistema de sanções, a aplicar caso se verifique uma violação da legislação da UE em matéria de transparência dos preços;
31. Exorta a Comissão a garantir que, nomeadamente nos sistemas de reserva informatizados, regidos pelo Regulamento (CE) n.º 80/2009, os custos operacionais não opcionais sejam incluídos nas tarifas, que os elementos verdadeiramente opcionais sejam publicados e possam ser reservados com toda a informação necessária e taxas para serviços complementares (como as taxas de pagamento por cartão de crédito ou comissões de dossiê), de molde a que não sejam acrescentados custos suplementares pouco antes da finalização do ato de compra e os passageiros possam estabelecer claramente a distinção entre custos operacionais não opcionais incluídos nas tarifas e os elementos opcionais que podem ser reservados;
32. Insta a Comissão a assegurar um maior controlo dos sítios Internet e a notificar os organismos nacionais competentes em caso de má aplicação dos regulamentos em vigor visando o seu reforço;
33. Exorta a Comissão, em cooperação com as autoridades nacionais, a considerar a aplicação de uma visão intermodal harmonizada do conteúdo dos serviços de transporte de passageiros e dos elementos constitutivos dos preços a incluir na tarifa de base para todos os modos de transporte;
34. Entende que o núcleo dos serviços a incluir na tarifa de base deve, pelo menos, abranger 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), todos os aspetos essenciais à viagem da perspectiva do passageiro (como o fornecimento de bilhetes e cartões de embarque e o transporte, pelo passageiro, de um mínimo de bagagem e objetos pessoais) e todos os custos relativos ao pagamento (como os custos aplicáveis a cartões de crédito);
35. Convida a Comissão a abordar o aspeto da proliferação de cláusulas abusivas nos contratos das transportadoras aéreas, tais como o requisito abusivo, no caso de uma viagem de ida e volta, que obriga os passageiros a utilizarem a parte do bilhete correspondente ao trajeto de ida para poderem utilizar a parte relativa à volta e que têm de utilizar todos os bilhetes de uma viagem por ordem sucessiva;
36. Insta a Comissão a assegurar que a emissão de bilhetes e a fixação transparente dos preços estejam disponíveis para todas as pessoas, sem discriminação, independentemente da localização ou nacionalidade dos consumidores ou das agências de viagem e que a discriminação dos passageiros em matéria de preço, com base no seu país de residência, seja investigada de forma mais circunstanciada e, caso a mesma se verifique, completamente eliminada;
37. Insta a Comissão a abordar a questão da transparência e da neutralidade dos canais de distribuição que se desenvolveram fora do âmbito do Regulamento (CE) n.º 80/2009 relativo aos sistemas informatizados de reserva;
38. Reitera o seu apelo à Comissão para que proponha medidas que permitam a introdução de normas comuns para o transporte de bagagem de mão, no intuito de proteger os passageiros de restrições excessivas e de lhes permitir levar para bordo uma quantidade razoável de bagagem de mão, incluindo as compras efetuadas nas lojas dos aeroportos;

Terça-feira, 23 de outubro de 2012

39. Insta a Comissão a acelerar a apresentação de uma proposta legislativa de revisão da Diretiva 90/314/CEE relativa às viagens organizadas, de molde a assegurar que os consumidores e as empresas do setor disponham de um quadro legal claro, tanto para as situações correntes, como para as excecionais; salienta, além disso, que, no contexto da revisão, a Comissão deve contemplar a possibilidade de tornar a mesma legislação aplicável a todas as partes que oferecem serviços de turismo, visto que a qualidade dos serviços prestados aos consumidores e a leal concorrência devem constituir fatores primordiais neste contexto;

40. Espera que a Comissão, na sua revisão da diretiva relativa às viagens organizadas, examine plenamente o impacto do comércio eletrónico e dos mercados digitais no comportamento dos consumidores no âmbito da indústria europeia do turismo; entende que a Comissão deve intensificar os seus esforços de melhoria da qualidade e do conteúdo das informações fornecidas aos turistas e que estas informações devem ser fiáveis e de fácil acesso para os consumidores;

Aplicação e execução

41. Verifica que a aplicação e execução da legislação da UE em matéria de direitos dos passageiros carecem ainda de uniformidade em todos os modos de transporte e à escala da UE, o que prejudica, quer a livre circulação no mercado interno, uma vez que afeta a confiança dos cidadãos aquando das suas viagens, quer a concorrência leal entre as empresas de transportes;

42. Insta a Comissão a prever um conjunto de regras claras sobre a criação de organismos nacionais de execução, com vista a facilitar um acesso mais transparente e mais fácil dos passageiros a tais instituições;

43. Considera que a fusão dos organismos nacionais de execução das normas aplicáveis aos vários modos de transporte constitui um passo necessário na via da consecução de uma aplicação coerente dos direitos dos passageiros;

44. Insta a Comissão a velar por que os organismos nacionais de execução pratiquem uma cooperação reforçada, adotem métodos de trabalho mais uniformes e procedam a um intenso intercâmbio de informações a nível nacional e da UE, visando assegurar o estabelecimento de redes e a implementação, bem como a fazer uso de todas as suas competências, inclusivamente do processo por infração, quando necessário, a fim de garantir uma aplicação mais coerente da legislação sobre esta matéria em vigor na UE;

45. Recorda que um método de trabalho uniforme, aplicado por todos os organismos nacionais de execução, assegurará a aplicação harmonizada dos direitos dos passageiros em todos os Estados-Membros;

46. Exorta os Estados-Membros a preverem recursos adequados para garantir uma efetiva execução e colaboração com os organismos nacionais de execução noutros Estados-Membros; sublinha a importância de sanções uniformes, eficazes, dissuasivas e proporcionadas e de regimes de indemnização, para criar condições de concorrência equitativas e introduzir fortes incentivos económicos para que todas as partes implicadas cumpram as disposições em matéria de direitos dos passageiros;

47. Solicita à Comissão que diligencie no sentido da criação de um serviço de gestão de reclamações centralizado e eletrónico, como estrutura comum dos organismos nacionais de execução para fins de tramitação das reclamações; considera que esse serviço deveria ter por incumbência o aconselhamento dos passageiros sobre a apresentação de reclamações e a transmissão destas últimas aos organismos nacionais competentes, poupando, assim, tempo e custos; recomenda, a fim de facilitar a prestação de informações e o aconselhamento por parte do serviço de gestão de reclamações, a criação de um endereço eletrónico normalizado e de uma linha telefónica gratuita de emergência à escala da UE;

48. Exorta a Comissão a promover orientações aplicáveis à pronta resolução de reclamações utilizando procedimentos simplificados;

49. Exorta a Comissão a elaborar, em cooperação com os Estados-Membros e em consulta com todas as partes interessadas, um formulário de reclamação uniforme, válido em toda a UE para cada modo de transporte, o qual deverá ser traduzido em todas as línguas oficiais dos Estados-Membros, sendo acessível a todos os passageiros, incluindo os invisuais, e disponibilizado sob diferentes modalidades, no ato da reserva, em todos os terminais e em linha; solicita à Comissão que proponha a fixação de um prazo máximo para todos os modos de transporte, o qual deverá ser aplicável aos passageiros quando da apresentação de reclamações, às transportadoras e aos serviços nacionais de gestão de reclamações;

Terça-feira, 23 de outubro de 2012

50. Convida a Comissão a garantir a todos os passageiros a possibilidade de manter o contacto com o operador de transporte, nomeadamente para fins de informação ou reclamação, através de todos os modos de comunicação utilizáveis aquando da reserva, e a tarifas sem sobretaxas;

51. Considera que as coordenadas dos serviços pós-venda assegurados pelos operadores de transporte, como os serviços de informação aos passageiros e de tramitação das reclamações, devem ser claramente indicadas no bilhete, à semelhança de todas as características indispensáveis de um serviço de transporte, como o preço e o resumo das condições e modalidades da viagem;

52. Solicita à Comissão que, juntamente com os Estados-Membros, identifique e elimine as carências estruturais e processuais dos serviços nacionais de gestão de reclamações e assegure a aplicação das disposições legislativas em articulação com as medidas da UE previstas para a resolução alternativa de litígios (RAL) e com mecanismos coletivos de reparação eficazes, continuando a garantir às partes num litígio o acesso à via judicial; insta os Estados-Membros, com o apoio da Comissão, a criarem e a melhorarem instrumentos de mediação bem regulamentados, que sirvam para a resolução de litígios entre os passageiros e os prestadores de serviços em todos os modos de transporte, administrados pelos organismos de execução e por outros organismos independentes;

53. Louva o aumento da utilização de aplicações móveis para os serviços básicos, mormente nos transportes aéreos, como a aquisição de bilhetes e o *check-in*, e insta a indústria a acelerar o desenvolvimento de instrumentos semelhantes para a gestão das reclamações e da perda de bagagens;

Questões em sede de responsabilidade

54. Destaca a necessidade, no que respeita a todos os modos de transporte, de uma definição mais unívoca dos termos relevantes e, sobretudo, de “circunstâncias extraordinárias”, porquanto tal permitiria uma aplicação mais uniforme da legislação por parte das transportadoras, facultaria aos passageiros uma ferramenta útil para a avaliação dos seus direitos e reduziria as variações que existem na execução a nível nacional, bem como a margem para contestar judicialmente a legislação relativa às indemnizações; convida a Comissão a elaborar propostas legislativas nesse sentido, que envolvam as partes interessadas do setor dos transportes e tenham em conta os acórdãos relevantes do TJEU; realça que essa definição deve contemplar as diferenças existentes entre os modos de transporte; observa que as falhas técnicas não devem ser consideradas circunstâncias excecionais e são abrangidas pela responsabilidade da transportadora; salienta que as transportadoras não devem ser responsabilizadas pelas perturbações que não causaram, se tiverem tomado todas as medidas razoáveis para prevenir a sua ocorrência;

55. Considera que são insuficientes os atuais níveis de proteção dos consumidores em caso de falência ou insolvência de uma companhia aérea e que a opção por um seguro facultativo não substitui os direitos estatutários; solicita à Comissão que apresente uma proposta legislativa que contenha medidas adequadas de proteção dos passageiros em caso de insolvência ou falência de uma companhia aérea, ou de retirada da licença de exploração de uma companhia aérea, que abranja domínios como o repatriamento de passageiros impedidos de embarcar em caso de cessação de atividade, o seguro obrigatório para as companhias aéreas ou a criação de um fundo de garantia; assinala, neste contexto, a sua Resolução, de 25 de novembro 2009, sobre a indemnização dos passageiros em caso de insolvência de uma companhia aérea; insta a Comissão a diligenciar no sentido de um acordo internacional que torne as disposições nesta matéria extensivas às companhias aéreas dos países terceiros;

56. Recorda aos Estados-Membros as obrigações que lhes incumbem nos termos do Regulamento (CE) n.º 1008/2008, nomeadamente, a realização regular de avaliações da situação financeira das companhias aéreas e a adoção das medidas previstas em caso de incumprimento das condições estabelecidas, incluindo a eventual retirada da licença de exploração de uma companhia aérea; insta a Comissão a assegurar que as autoridades nacionais cumpram estas obrigações;

57. Exorta a Comissão a propor que os prestadores de serviços de vários modos de transporte sejam obrigados a prever uma garantia final que cubra a responsabilidade dos prestadores de serviços em caso de insolvência, falência ou retirada da licença de exploração;

Terça-feira, 23 de outubro de 2012

58. Acolhe favoravelmente a intenção da Comissão de rever o Regulamento (CE) n.º 261/2004; solicita-lhe, neste contexto, que examine os efeitos do Acórdão Sturgeon, enquanto parte da sua avaliação de impacto da sua proposta legislativa ⁽¹⁾;

59. Insta a Comissão a esclarecer a questão da responsabilidade relativa a danos causados à bagagem dos passageiros, sobretudo no tocante ao equipamento de mobilidade ou de assistência, cujo custo de substituição ultrapassa, frequentemente, o montante máximo de reembolso previsto no direito internacional; insiste em que qualquer danificação do equipamento das pessoas com mobilidade reduzida ou de pessoas portadoras de deficiência que decorra da sua manipulação pelas transportadoras ou pelos prestadores de serviços deve ser indemnizada na íntegra, porquanto este tipo de equipamento é importante para a integridade, dignidade e independência das pessoas em questão, não podendo, pois, de modo algum, ser assimilado a bagagem;

60. Insta os Estados-Membros a clarificarem as competências dos respetivos organismos nacionais de execução no que respeita à gestão das reclamações relacionadas com a manipulação inadequada da bagagem nos transportes marítimos e aéreos;

61. Considera que, em caso de perda, atraso ou danificação da bagagem, as companhias aéreas devem, em primeira instância, indemnizar os passageiros com quem celebraram um contrato, mas que, em segunda instância, as companhias devem ter direito de recurso em relação aos aeroportos ou aos prestadores de serviços pelos prejuízos ocorridos de que não são necessariamente responsáveis;

Pessoas com deficiência e pessoas com mobilidade reduzida

62. Exorta as transportadoras a atribuírem a máxima importância à segurança intrínseca e extrínseca, incluindo tanto a segurança técnica do equipamento de transporte, como a segurança física dos passageiros, e a facultarem ao seu pessoal uma formação adequada que lhes permita atuar devidamente na eventualidade de uma emergência, incluindo a manutenção do contacto com as pessoas com mobilidade reduzida e as pessoas com deficiência; realça que essa formação deve ser levada a cabo em colaboração com as organizações que representam as pessoas com mobilidade reduzida e as pessoas com deficiência;

63. Apela à Comissão para que reveja, em cooperação com as transportadoras, as normas de segurança relativas às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida, no intuito de estabelecer obter normas únicas aplicáveis aos diferentes setores de transporte, em particular aos transportes aéreos ⁽²⁾;

64. Apela às transportadoras para que, juntamente com os representantes do setor, os prestadores de serviços e as organizações que representam as pessoas com deficiência, desenvolvam processos de informação compreensíveis e uniformes e, se possível, os apliquem de modo coordenado, no intuito de facilitar as deslocações, sobretudo as deslocações intermodais, das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida e de as tornar acessíveis, oferecendo-lhes também a possibilidade de requerer facilmente, com antecedência, e sem custos adicionais, os serviços de assistência necessários, por forma a que as transportadoras se possam adaptar a pedidos específicos e cumpram, deste modo, a sua obrigação de prestar assistência;

65. Considera que é indispensável estabelecer normas mínimas relativas à prestação de assistência a pessoas com deficiência e com mobilidade reduzida em todos os modos de transporte, com vista a garantir uma abordagem harmonizada em todo o território da UE;

66. Insta a Comissão a criar um conjunto de regras mínimas harmonizadas, para todos os modos, relativas ao limiar de cuidados que devem ser prestados em caso de atraso prolongado no terminal de transporte/na estação ou no veículo/comboio/barco/avião; entende que o alojamento ou as soluções alternativas de transporte para as pessoas com deficiência devem ser acessíveis, devendo ser prestada assistência adequada;

67. Observa que a acessibilidade tem um impacto direto na qualidade da saúde e na vida social das pessoas idosas, as quais apresentam, muitas vezes, deficiências de mobilidade, sensoriais ou mentais, que afetam a sua capacidade de viajar e de ser participantes ativos na sociedade;

⁽¹⁾ O Acórdão Sturgeon tornou obrigatória a indemnização no caso de atrasos superiores a três horas. Tal tem um considerável impacto financeiro, bem como consequências para os passageiros (cancelamentos, uma redução do número de rotas disponíveis, etc.). Convém, por conseguinte, examinar criticamente o impacto do acórdão.

⁽²⁾ A experiência recente revela, por exemplo, discrepâncias no número máximo de pessoas surdas autorizadas pelas diferentes companhias aéreas, com base em justificações pouco claras. Ver a pergunta escrita à Comissão sobre este assunto: E-005530/12.

Terça-feira, 23 de outubro de 2012

68. Exorta a Comissão a formular um conjunto de normas gerais relativas à acessibilidade das infraestruturas e serviços de transporte, que inclua aspetos como a emissão de bilhetes, informações de viagem em tempo real e serviços em linha, a fim de garantir às pessoas com deficiência um acesso igual e sem restrições aos produtos e serviços do setor dos transportes;

69. Assinala a necessidade de infraestruturas de transportes que garantam às pessoas portadoras de deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida um acesso não discriminatório, sem obstáculos e em formatos acessíveis (por exemplo, Braille, textos de fácil compreensão) a todos os meios de transporte e aos serviços correlatos, em conformidade com os requisitos do "design para todos"/design universal, incluindo a transferência modal e em todas as fases da viagem, desde a possibilidade de reservar um bilhete, aceder ao cais e entrar nos veículos, até à possibilidade de apresentar uma reclamação, se necessário;

70. Sustenta que, embora a qualidade da assistência tenha registado muitos progressos, continuam a subsistir muitos obstáculos de natureza arquitetónica que impedem as pessoas com mobilidade reduzida de beneficiarem plenamente dos serviços, em particular no que respeita ao acesso aos veículos de transporte (aviões, comboios, autocarros, etc); insiste na necessidade de as transportadoras melhorarem a qualidade dos serviços de assistência às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida e de adaptarem, mais adequadamente, a formação do seu pessoal às necessidades deste grupo de pessoas, por forma a habilitá-los a responderem às mesmas; realça que essa formação deve ser levada a cabo em colaboração com as organizações que reapresentam as pessoas com mobilidade reduzida e as pessoas com deficiência;

71. Insta as transportadoras a atenderem às necessidades das pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida ao desenvolverem novos serviços, designadamente novos meios de pagamento, como o "smartphone" e os cartões inteligentes;

72. Solicita a eliminação das práticas abusivas e/ou discriminatórias por parte de certas transportadoras que exigem que os passageiros com deficiência e os passageiros com mobilidade reduzida sejam acompanhados por outra pessoa; salienta que nenhuma transportadora pode exigir a presença sistemática de um acompanhante; remete, no contexto da recusa de embarque, por razões de segurança, a pessoas deficientes não acompanhadas, para o acórdão do Tribunal de Grande Instância de Bobigny, de 13 de janeiro de 2012;

73. Considera que, nos casos em que um passageiro com deficiência necessita de ser acompanhado por uma pessoa durante a viagem, o acompanhante deve viajar gratuitamente, porquanto é esta a necessidade do passageiro;

74. Salienta que, neste contexto, o direito de utilizar equipamento de mobilidade, bem como de ser acompanhado por um cão-guia reconhecido, ou um cão de assistência, deve ser garantido em todas as circunstâncias;

75. Considera que, em caso de perturbação da viagem, as informações relativas a atrasos, cancelamentos, alojamento em hotel, soluções alternativas de transporte, métodos de reembolso, a continuação da viagem ou opções de reencaminhamento devem ser comunicadas em formatos acessíveis às pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida;

76. Solicita que as instalações específicas para as pessoas com deficiência profunda, que necessitam de sanitários e espaços para mudas (os chamados "fraldários"), sejam disponibilizadas gratuitamente aos passageiros em todos os aeroportos da UE com um fluxo de passageiros superior a 1 000 000 de pessoas;

Intermodalidade

77. Reconhece que com a entrada em vigor dos regulamentos relativos ao transporte marítimo e fluvial⁽¹⁾ e ao transporte de autocarro⁽²⁾, em dezembro de 2012 e em março de 2013, respetivamente, a UE criará a primeira zona integrada de direitos dos passageiros aplicáveis a todos os meios de transporte no mundo; observa que será agora necessário que os Estados-Membros deem plena aplicação à legislação relevante da UE, de forma concertada e coordenada, a fim de transformar a política de transporte de passageiros da União, a qual deixará de ser meramente modal em termos estratégicos para passar a ser intermodal;

⁽¹⁾ JO L 334 de 17.12.2010, p. 1.

⁽²⁾ JO L 55 de 28.2.2011, p. 1.

Terça-feira, 23 de outubro de 2012

78. Insta a Comissão a criar novos modelos de comunicação que incluam os organismos representativos dos passageiros, as transportadoras e as partes interessadas do setor dos transportes, com vista a promover, na prática, o princípio da intermodalidade;

79. Apela aos Estados-Membros para que, no quadro da aplicação do Regulamento relativo aos transportes ferroviários e em autocarro, renunciem, em larga medida, à utilização de derrogações, a fim de facilitar as deslocações intermodais sob a perspetiva dos direitos dos passageiros;

80. Destaca que a intermodalidade deve ser facilitada pelo transporte de bicicletas, de cadeiras de rodas e de carrinhos de bebé, em todos os modos de transporte, inclusivamente nas ligações transfronteiras e de longa distância, bem como nos comboios de alta velocidade;

81. Exorta a Comissão a criar um grupo intermodal de atores que prestem aconselhamento sobre aspetos relativos à aplicação das regulamentações respetivas;

82. Incentiva a indústria a desenvolver uma infraestrutura clara que seja acessível a todos por via das TIC para a emissão 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), privilegiando os cartões inteligentes; destaca, neste contexto, o Regulamento relativo aos transportes ferroviários, nos termos do qual os sistemas informáticos de informação e de reserva de viagens devem ser adaptados a normas comuns, por forma a assegurar, a nível da UE, o fornecimento de informações sobre viagens e venda de bilhetes;

83. Exorta, com firmeza, a Comissão a prosseguir os seus esforços tendentes à criação de um sistema europeu de planeamento de viagens multimodais, considerado como um elemento principal da implantação de Sistemas de Transportes Inteligentes (STI), visando informar os passageiros sobre o transporte de porta a porta, incluindo os custos e a duração da viagem, e insta os Estados-Membros a procederem, conjuntamente com a Comissão, à eliminação dos obstáculos subsistentes ao acesso a dados sobre os transportes públicos e à transferência de dados, sem prejuízo das disposições apropriadas em matéria de proteção de dados;

*

* *

84. Encarrega o seu Presidente de transmitir a presente resolução ao Conselho e à Comissão.

O futuro da política de desenvolvimento da UE

P7_TA(2012)0386

Resolução do Parlamento Europeu, de 23 de outubro de 2012, sobre uma agenda para a mudança: o futuro da política de desenvolvimento da UE (2012/2002(INI))

(2014/C 68 E/05)

O Parlamento Europeu,

— Tendo em conta a Comunicação da Comissão, de 13 de outubro de 2011, intitulada "Aumentar o impacto da política de desenvolvimento da UE: uma Agenda para a Mudança" (COM(2011)0637 – SEC(2011)1172 – SEC(2011)1173),

— Tendo em conta as conclusões do Conselho sobre "Aumentar o impacto da política de desenvolvimento da UE: Uma agenda para a mudança" ⁽¹⁾,

— Tendo em conta a Comunicação da Comissão, de 13 de outubro de 2011, intitulada "Futura abordagem do apoio orçamental da UE a países terceiros" (COM(2011)0638),

⁽¹⁾ 3166.^a sessão do Conselho dos Negócios Estrangeiros, Bruxelas, 14 de maio de 2012.