

## II

(Comunicações)

COMUNICAÇÕES DAS INSTITUIÇÕES, ÓRGÃOS E ORGANISMOS DA UNIÃO  
EUROPEIA

COMISSÃO EUROPEIA

AVISO DA COMISSÃO

**Orientações para a interpretação dos regulamentos da UE em matéria de direitos dos passageiros no contexto do desenvolvimento da situação da Covid-19**

(2020/C 89 I/01)

*O surto de Covid-19 desferiu um rude golpe sobre os passageiros e a indústria europeia de transportes. As medidas de confinamento das autoridades, tais como restrições de viagem, confinamentos e zonas de quarentena, implicam que o transporte pode ser um dos setores mais gravemente afetados por esta pandemia. A situação é desgastante para muitos passageiros, cujo transporte foi cancelado e/ou que já não desejam viajar ou que já não estão autorizados a fazê-lo.*

*A União Europeia (UE) é a única região do mundo em que os cidadãos estão protegidos por um amplo leque de direitos dos passageiros nos diferentes meios de transporte — aéreo, ferroviário, náutico ou rodoviário (autocarro).*

*Dada a situação sem precedentes que a Europa atravessa neste momento devido ao surto de Covid-19, a Comissão Europeia considera que seria útil clarificar neste contexto os direitos dos passageiros dos transportes aéreos, ferroviários, náuticos e rodoviários (autocarro), assim como as obrigações correspondentes dos transportadores.*

**1. OBJETIVO**

As presentes orientações interpretativas visam clarificar as condições de aplicação de determinadas disposições da legislação da UE em matéria de direitos dos passageiros no contexto do surto de Covid-19, nomeadamente no que diz respeito a cancelamentos e atrasos.

Estas orientações completam as orientações anteriormente publicadas pela Comissão <sup>(1)</sup> e não prejudicam a interpretação do Tribunal de Justiça.

As orientações abrangem a seguinte legislação em matéria de direitos dos passageiros:

- Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2004, que estabelece regras comuns para a indemnização e a assistência aos passageiros dos transportes aéreos em caso de recusa de embarque e de cancelamento ou atraso considerável dos voos e que revoga o Regulamento (CEE) n.º 295/91 <sup>(2)</sup>
- Regulamento (CE) n.º 1371/2007 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro de 2007, relativo aos direitos e obrigações dos passageiros dos serviços ferroviários <sup>(3)</sup>

<sup>(1)</sup> Aviso da Comissão — Orientações para a Interpretação do Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, que estabelece regras comuns para a indemnização e a assistência aos passageiros dos transportes aéreos em caso de recusa de embarque e de cancelamento ou atraso considerável dos voos, e do Regulamento (CE) n.º 2027/97 relativo à responsabilidade das transportadoras aéreas em caso de acidente, com a redação que lhe foi dada pelo Regulamento (CE) n.º 889/2002 do Parlamento Europeu e do Conselho (JO C 214 de 15.6.2016, p. 5).

Comunicação da Comissão — Orientações para a interpretação do Regulamento (CE) n.º 1371/2007 do Parlamento Europeu e do Conselho relativo aos direitos e obrigações dos passageiros dos serviços ferroviários (JO C 220 de 4.7.2015, p.1).

<sup>(2)</sup> JO L 46 de 17.2.2004, p. 1.

<sup>(3)</sup> JO L 315 de 3.12.2007, p. 14.

- Regulamento (UE) n.º 1177/2010 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de novembro de 2010, relativo aos direitos dos passageiros do transporte marítimo e por vias navegáveis interiores e que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 <sup>(4)</sup>
- Regulamento (UE) n.º 181/2011 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de fevereiro de 2011, respeitante aos direitos dos passageiros no transporte de autocarro e que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 <sup>(5)</sup>.

Estas orientações não abrangem a Diretiva (UE) 2015/2302 relativa às viagens organizadas e aos serviços de viagem conexos. <sup>(6)</sup>

## 2. ORIENTAÇÕES GERAIS EM TODOS OS MODOS DE TRANSPORTE

### 2.1. Direito de escolha entre reembolso e reencaminhamento

Os quatro regulamentos estabelecem disposições específicas sobre este direito em caso de cancelamento ou de certos atrasos.

No que respeita ao reencaminhamento <sup>(7)</sup>, as circunstâncias do surto de COVID-19 podem ter incidência no direito de escolher o reencaminhamento na «primeira oportunidade» <sup>(8)</sup>. Pode ser impossível para os transportadores reencaminhar o passageiro para o destino previsto num curto espaço de tempo. Além disso, pode ser incerto durante algum tempo a partir de quando o reencaminhamento voltará a ser possível. Esta situação pode, por exemplo, surgir no caso de um Estado-Membro suspender os voos ou os comboios, os autocarros ou os navios provenientes de determinados países. Consoante o caso, portanto, a «primeira oportunidade» de reencaminhamento pode ser consideravelmente atrasada e/ou sujeita a uma incerteza considerável. Por conseguinte, o reembolso do preço do bilhete ou um reencaminhamento numa data posterior, «da conveniência do passageiro», poderão ser preferíveis para o passageiro. Em seguida são apresentados mais pormenores para cada modo de transporte.

### 2.2. Situações em que os passageiros não podem viajar ou pretendem anular uma viagem

Os regulamentos da UE em matéria de direitos dos passageiros não contemplam situações em que os passageiros não podem viajar ou pretendem anular uma viagem por sua própria iniciativa. O reembolso do passageiro nesses casos depende do tipo de bilhete (reembolsável, possibilidade de alteração da reserva), tal como especificado nos termos e condições do transportador.

Parece dar-se o caso de vários transportadores estarem atualmente a oferecer vales aos passageiros que já não querem (ou não estão autorizados a) viajar em resultado do surto de Covid-19. Os passageiros podem utilizar estes vales para outra viagem com o mesmo transportador dentro de um prazo por ele estabelecido.

Esta situação tem de ser distinguida da situação em que o transportador anula a viagem e oferece apenas um vale em vez da escolha entre o reembolso e o reencaminhamento. Se o transportador propuser um vale, essa oferta não pode afetar o direito do passageiro de optar em vez disso pelo reembolso.

### 2.3. Regras nacionais específicas no contexto do surto de Covid-19

Nalguns casos podem ter sido adotadas regras nacionais específicas no contexto do surto de Covid-19, que criem a obrigação de os transportadores reembolsarem os passageiros ou emitirem um vale aos passageiros no caso de o passageiro não poder ocupar o seu lugar num voo que tenha sido operado.

Tais medidas nacionais não são abrangidas pelo âmbito de aplicação dos regulamentos da UE em matéria de direitos de passageiros. Não serão abordadas nas presentes orientações, que apenas tratam da interpretação das regras em matéria de direitos dos passageiros adotadas pela União.

<sup>(4)</sup> JO L 334 de 17.12.2010, p. 1.

<sup>(5)</sup> JO L 55 de 28.2.2011, p. 1.

<sup>(6)</sup> Diretiva (UE) 2015/2302 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, relativa às viagens organizadas e aos serviços de viagem conexos, que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho e revoga a Diretiva 90/314/CEE do Conselho (JO L 326 de 11.12.2015, p. 1).

<sup>(7)</sup> Alguns instrumentos também se referem paralelamente ao «prosseguimento da viagem».

<sup>(8)</sup> Artigo 8.º, n.º 1, alíneas a) e b), do Regulamento (CE) n.º 261/2004; artigo 16.º, alíneas a) e b), do Regulamento (CE) n.º 1371/2007; artigo 18.º, n.º 1, alíneas a) e b), do Regulamento (UE) n.º 1177/2010; artigo 19.º, n.º 1, alíneas a) e b), do Regulamento (UE) n.º 181/2011.

### 3. DIREITOS DOS PASSAGEIROS DOS TRANSPORTES AÉREOS (REGULAMENTO (CE) N.º 261/2004)

#### 3.1. Informação aos passageiros

Além das regras relativas à informação sobre os direitos disponíveis, o Regulamento (CE) n.º 261/2004 não contém disposições específicas sobre informações em matéria de perturbações na viagem. Contudo, o direito a indemnização em caso de cancelamento está ligado à circunstância de a transportadora não avisar com antecedência suficiente. Este aspeto é, portanto, abrangido pelas considerações que se seguem sobre os direitos a indemnização.

#### 3.2. Direito ao reembolso do preço dos bilhetes ou a reencaminhamento

Em caso de cancelamento de um voo pelas companhias (independentemente da causa), o artigo 5.º obriga a transportadora aérea operadora a oferecer aos passageiros a possibilidade de escolha entre:

- a) o reembolso;
- b) o reencaminhamento na primeira oportunidade, ou
- c) o reencaminhamento numa data posterior da conveniência do passageiro.

Relativamente ao reembolso, nos casos em que o passageiro reserva o voo de ida e o voo de regresso separadamente e o primeiro é cancelado, o passageiro só tem direito ao reembolso do voo cancelado, ou seja, neste caso, o voo de ida.

Contudo, caso o voo de ida e o voo de regresso façam parte da mesma reserva, ainda que operados por transportadoras aéreas diferentes, devem ser dadas aos passageiros duas opções em caso de cancelamento do voo de ida: ser reembolsado pela totalidade do bilhete (ou seja, ambos os voos) ou ser reencaminhado para outro voo para o voo de ida (Orientações para a Interpretação, ponto 4.2).

No que respeita ao reencaminhamento, tal como explicado supra, «na primeira oportunidade» pode, consoante as circunstâncias do surto de COVID-19, implicar um atraso importante, e o mesmo pode aplicar-se à disponibilidade de informações concretas sobre tal «oportunidade», dado o pendor elevado para a incerteza que afeta o tráfego aéreo.

A aplicação do artigo 5.º do Regulamento (CE) n.º 261/2004 pode ter de tomar em consideração tais circunstâncias. Contudo, de qualquer forma:

Em primeiro lugar, os passageiros devem ser informados sobre os atrasos e/ou as incertezas associadas ao optarem pelo reencaminhamento em vez do reembolso.

Em segundo lugar, se apesar disso um passageiro escolher o reencaminhamento na primeira oportunidade, deve considerar-se que a transportadora cumpriu a sua obrigação de informação para com o passageiro se comunicar por sua própria iniciativa, assim que possível e em tempo útil, qual o voo disponível para reencaminhamento.

#### 3.3. Direito a assistência

Em conformidade com o artigo 9.º do regulamento, onde constam todos os dados pertinentes, aos passageiros afetados por um cancelamento de um voo deve ser oferecida assistência pela transportadora aérea operadora, a título gratuito. Tal consiste em refeições e bebidas em proporção razoável com o tempo de espera; alojamento em hotel se necessário, bem como transporte entre o aeroporto e o local de alojamento. Além disso, os aeroportos devem prestar assistência aos passageiros com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida, em conformidade com o Regulamento (CE) n.º 1107/2006 <sup>(9)</sup>.

Vale a pena recordar que sempre que o passageiro opta pelo reembolso do custo total do bilhete, o direito a assistência termina. O mesmo acontece quando o passageiro opta por um reencaminhamento em data posterior da conveniência do passageiro (artigo 5.º, n.º 1, alínea b), em conjugação com o artigo 8.º, n.º 1, alínea c)).

O direito a assistência mantém-se apenas enquanto os passageiros tiverem de esperar por um reencaminhamento na primeira oportunidade da conveniência do passageiro (artigo 5.º, n.º 1, alínea b), em conjugação com o artigo 8.º, n.º 1, alínea b)).

A intenção subjacente ao regulamento é ter devidamente em conta as necessidades dos passageiros que aguardam o seu voo de regresso ou o seu reencaminhamento. O nível adequado de assistência terá de ser avaliado numa base casuística, tendo em conta as necessidades dos passageiros nas circunstâncias e o princípio da proporcionalidade (isto é: de acordo com o tempo de espera). Nem o preço pago pelo bilhete nem a vertente temporal do transtorno sofrido devem interferir com o direito a assistência (Orientações para a Interpretação, ponto 4.3.2).

<sup>(9)</sup> Regulamento (CE) n.º 1107/2006 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 5 de julho de 2006, relativo aos direitos das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida no transporte aéreo (JO L 204 de 26.7.2006, p. 1).

De acordo com o regulamento, a transportadora aérea é obrigada a cumprir a obrigação de assistência, mesmo quando o cancelamento do voo é devido a circunstâncias extraordinárias, ou seja, circunstâncias que não poderiam ter sido evitadas mesmo que tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis.

O regulamento não contém nada que reconheça uma categoria distinta de eventos «particularmente extraordinários», além das «circunstâncias extraordinárias» a que se refere o artigo 5.º, n.º 3, do regulamento. A transportadora aérea não está, por conseguinte, isenta de todas as suas obrigações, incluindo as que lhe incumbem ao abrigo do artigo 9.º do regulamento, mesmo durante um longo período. Os passageiros encontram-se especialmente vulneráveis em tais circunstâncias e eventos.<sup>(10)</sup> Em caso de eventos extraordinários, o objetivo do regulamento é assegurar que seja prestada a assistência adequada, nomeadamente aos passageiros que aguardam o reencaminhamento nos termos do artigo 8.º, n.º 1, alínea b), do regulamento.

### 3.4. Direito a indemnização

O Regulamento (CE) n.º 261/2004 prevê igualmente indemnizações de montante fixo em algumas circunstâncias. Tal não se aplica aos cancelamentos efetuados com mais de 14 dias de antecedência ou quando o cancelamento se deve a «circunstâncias extraordinárias» que não poderiam ter sido evitadas mesmo que tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis. Para mais detalhes, consultem-se os artigos 5.º, n.º 1, e 7.º do regulamento.

A Comissão considera que, ao serem tomadas medidas pelas autoridades públicas destinadas a conter a pandemia de Covid-19, tais medidas não são, pela sua natureza e origem, inerentes ao exercício normal da atividade das transportadoras, encontrando-se fora do seu controlo efetivo.

O artigo 5.º, n.º 3, prescinde do direito a indemnização sempre que o cancelamento em causa «se ficou a dever» a circunstâncias extraordinárias que não poderiam ter sido evitadas mesmo que tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis.

Tal condição deve ser considerada preenchida sempre que as autoridades públicas proíbem expressamente certos voos ou proíbem a circulação de pessoas de uma forma que exclua, de facto, a possibilidade de o voo em questão ser operado.

Tal condição também pode ser preenchida sempre que o cancelamento do voo ocorre em circunstâncias em que a circulação correspondente de pessoas não é totalmente proibida, mas limitada a pessoas que beneficiam de derrogações (por exemplo, nacionais ou residentes do Estado em causa).

No caso de nenhuma pessoa nestas condições preencher determinado voo, este ficaria vazio se não fosse cancelado. Em tais situações, pode ser legítimo para uma transportadora não esperar até muito tarde, mas antes cancelar o voo atempadamente (e mesmo sem ter a certeza dos direitos dos vários passageiros a viajar de todo em todo), a fim de que possam ser tomadas medidas organizacionais adequadas, incluindo em termos de assistência aos passageiros devida pela transportadora. Neste tipo de casos e consoante as circunstâncias, um cancelamento pode ainda assim ser considerado como ficado «a dever» à medida adotada pelas autoridades públicas. Mais uma vez, consoante as circunstâncias, tal pode ser também o caso dos voos na direção oposta à dos voos diretamente abrangidos pela proibição de circulação de pessoas.

Sempre que a companhia aérea decidir cancelar um voo e demonstrar que esta decisão se justificava por razões de proteção da saúde da tripulação, tal cancelamento também deve ser considerado como ficado «a dever» a circunstâncias extraordinárias.

As considerações acima expostas não são e não podem ser exaustivas, uma vez que outras circunstâncias específicas relacionadas com o surto de Covid-19 poderão igualmente ser abrangidas pelo âmbito do artigo 5.º, n.º 3.

## 4. DIREITOS DOS PASSAGEIROS DOS SERVIÇOS FERROVIÁRIOS (REGULAMENTO (CE) N.º 1371/2007)

### 4.1. Direito à informação

Antes da venda de um bilhete, as empresas ferroviárias e os vendedores de bilhetes devem prestar aos passageiros, a pedido destes, informações anteriores à viagem — incluindo informações sobre quaisquer atividades suscetíveis de perturbar ou atrasar os serviços. As empresas ferroviárias devem também prestar informações aos passageiros durante a viagem — incluindo informações sobre atrasos, segurança operacional e segurança contra atos ilícitos. Além disso, sempre que as empresas ferroviárias e as autoridades competentes, responsáveis por contratos ferroviários de serviço público, decidem descontinuar um serviço ferroviário, devem tornar pública essa decisão e isto antes da sua aplicação. As especificações sobre o direito à informação de viagem constam do artigo 8.º e do anexo II do Regulamento (CE) n.º 1371/2011.

<sup>(10)</sup> Processo C-12/11, McDonagh, ECLI:UE:C:2013:43, n.º 30, e ponto 4.3.3 das orientações para a interpretação.

#### 4.2. Direito ao reembolso ou ao prosseguimento da viagem/reencaminhamento

O artigo 16.º do Regulamento (CE) n.º 1371/2007 estabelece os direitos em relação a esta matéria. Em resumo, sublinhe-se o seguinte: Quando houver motivos para prever que o atraso à chegada ao destino final será superior a 60 minutos, os passageiros podem escolher entre o reembolso do preço do bilhete ou o prosseguimento da viagem ou o reencaminhamento. Mais concretamente:

- a) o direito ao reembolso diz respeito ao custo do bilhete para a parte ou partes da viagem não efetuadas, e para a parte ou partes já efetuadas, caso a viagem já não se justifique em relação ao seu plano de viagem inicial, bem como, se pertinente, uma viagem de regresso ao ponto de partida inicial;
- b) o prosseguimento da viagem ou o reencaminhamento têm de ter lugar em condições de transporte equivalentes. À discrição do passageiro, devem ter lugar na primeira oportunidade ou numa data posterior da sua conveniência.

No que respeita ao prosseguimento da viagem / reencaminhamento, tal como explicado supra, «na primeira oportunidade» pode, consoante as circunstâncias do surto de COVID-19, implicar um atraso importante, e o mesmo pode aplicar-se à disponibilidade de informações concretas sobre tal «oportunidade», dado o pendor elevado para a incerteza que afeta o tráfego ferroviário.

Em primeiro lugar, os passageiros devem ser informados sobre os atrasos e/ou as incertezas associadas ao optarem por uma das duas possibilidades.

Em segundo lugar, se apesar disso um passageiro escolher o prosseguimento da viagem ou o reencaminhamento na primeira oportunidade, deve considerar-se que a transportadora cumpriu a sua obrigação de informação para com o passageiro se comunicar por sua própria iniciativa, assim que possível e em tempo útil, qual o comboio disponível para o prosseguimento da viagem ou o reencaminhamento.

#### 4.3. Direito a assistência

Em caso de atraso à chegada ou à partida, os passageiros têm o direito de receber informações sobre a situação e a hora estimada de partida e de chegada logo que essa informação esteja disponível. Em caso de atraso superior a 60 minutos, têm igualmente o direito de receber refeições e bebidas dentro dos limites razoáveis; alojamento, nos casos em que seja necessária uma estadia de uma ou mais noites, se e onde, na prática, houver condições para tal; se o comboio ficar bloqueado na linha, transporte do comboio para a estação ferroviária, para o ponto de partida de um transporte alternativo ou para o destino final do serviço, se e onde, na prática, houver condições para tal. Consulte-se o artigo 18.º, n.º 2, do Regulamento (CE) n.º 1371/2007.

Ao abrigo do regulamento, a empresa ferroviária é obrigada a cumprir as obrigações anteriormente referidas, mesmo quando o cancelamento de um serviço é causado por circunstâncias como as ligadas à Covid-19. O regulamento não contém qualquer elemento que permita a conclusão de que, em circunstâncias específicas, a empresa ferroviária se encontra isenta da sua obrigação de prestar assistência nos termos do artigo 18.º, n.º 2, do Regulamento (CE) n.º 1371/2007, que pode ser requerida mesmo durante um longo período, se for caso disso. O objetivo do regulamento é assegurar que seja prestada a assistência adequada, nomeadamente aos passageiros que aguardam o reencaminhamento na primeira oportunidade nos termos do artigo 16.º O Regulamento (CE) n.º 1371/2007 prevê que a assistência às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida seja adaptada às necessidades desses passageiros, incluindo as informações acima referidas.

#### 4.4. Direito a indemnização

Sempre que os passageiros não tiverem optado pelo reembolso, mas solicitarem o prosseguimento da viagem ou o reencaminhamento, também usufruem do direito a indemnização. Para os atrasos compreendidos entre 60 e 119 minutos, a indemnização corresponde a 25 % do preço do bilhete, enquanto para os atrasos iguais ou superiores a 120 minutos, a indemnização é de 50 % do preço do bilhete. Consulte-se o artigo 17.º do Regulamento (CE) n.º 1371/2007.

Contrariamente ao que sucede com outros modos de transporte, a eventual existência de circunstâncias extraordinárias não afeta o direito a indemnização em caso de atrasos (incluindo os decorrentes de cancelamentos).<sup>(11)</sup>

<sup>(11)</sup> Cf. Processo C-509/11: *ÖBB Personenverkehr*, ECLI:UE:C:2013:613.

## 5. DIREITOS DOS PASSAGEIROS NO TRANSPORTE DE AUTOCARRO (REGULAMENTO (UE) N.º 181/2011) <sup>(12)</sup>

### 5.1. Direito à informação

Em conformidade com o artigo 24.º do regulamento, os transportadores e os organismos gestores dos terminais prestam aos passageiros informações adequadas durante toda a viagem, dentro das respetivas esferas de competência. O artigo 20.º do regulamento contém disposições pormenorizadas sobre as informações a prestar em caso de cancelamento ou de atraso na partida.

### 5.2. Direito ao reembolso ou ao prosseguimento da viagem/reencaminhamento

Em caso de serviços regulares de autocarro com um percurso previsto superior a 250 km, o Regulamento (UE) n.º 181/2011 prevê o reencaminhamento ou o reembolso em certos casos, como especificado no artigo 19.º Assim, nomeadamente, caso um transportador tenha boas razões para prever que um serviço regular será cancelado ou que a partida de um terminal terá um atraso superior a 120 minutos, os passageiros têm direito à continuação ou ao reencaminhamento para o seu destino final, sem custos adicionais, na primeira oportunidade e em condições equivalentes ou ao reembolso integral do preço do bilhete. Tal pode ser combinado, se for caso disso, com um serviço de regresso gratuito, na primeira oportunidade, ao ponto de partida inicial estabelecido no contrato de transporte. O passageiro dispõe da mesma escolha caso a partida de uma paragem de autocarro seja cancelada ou tenha um atraso.

No que respeita ao prosseguimento da viagem / reencaminhamento, tal como explicado supra, «na primeira oportunidade» pode, consoante as circunstâncias do surto de COVID-19, implicar um atraso importante, e o mesmo pode aplicar-se à disponibilidade de informações concretas sobre tal «oportunidade», dado o pendor elevado para a incerteza que afeta o tráfego rodoviário.

Em primeiro lugar, os passageiros devem ser informados sobre os atrasos e/ou as incertezas associadas ao optarem pelo prosseguimento da viagem / pelo reencaminhamento e reembolso.

Em segundo lugar, se apesar disso um passageiro escolher o reencaminhamento na primeira oportunidade, deve considerar-se que a transportadora cumpriu a sua obrigação de informação para com o passageiro se comunicar por sua própria iniciativa, assim que possível e em tempo útil, qual o serviço disponível para prosseguimento ou reencaminhamento.

### 5.3. Direito a assistência

O direito a assistência está consagrado no artigo 21.º do Regulamento (UE) n.º 181/2011, e pode resumir-se da seguinte forma. Sempre que a partida de um serviço de longo curso com uma duração programada superior a três horas seja cancelada ou atrasada durante mais de 90 minutos, os passageiros têm direito a refeições ligeiras, refeições ou bebidas em quantidade razoável em função do tempo de espera, se estiverem disponíveis no autocarro ou no terminal, ou se puderem ser razoavelmente fornecidas. Nos casos em que seja necessária uma estadia de uma ou mais noites, o alojamento pode ir até ao máximo de duas noites à taxa máxima de 80 EUR por noite, incluindo o transporte entre o terminal e o local do alojamento e o regresso ao terminal.

O regulamento não inclui qualquer elemento que permita aduzir que o transportador possa ser dispensado de todas as suas obrigações, incluindo as de assistência. O objetivo do regulamento é assegurar que seja prestada a assistência adequada, nomeadamente aos passageiros que aguardam o reencaminhamento nos termos do artigo 21.º

### 5.4. Direito a indemnização

No caso dos serviços de autocarro, o passageiro tem direito a indemnização nas condições previstas no artigo 19.º, n.º 2, do Regulamento (CE) n.º 181/2011. Esta traduz-se por 50 % do preço do bilhete em caso de cancelamento do serviço, mas só está disponível se o transportador não oferecer ao passageiro a possibilidade de escolher entre o reembolso e o reencaminhamento.

<sup>(12)</sup> Os direitos de reencaminhamento ou de reembolso (ponto 4.2) e o direito a assistência (ponto 4.3), assim como o direito a indemnização (ponto 4.4) não se aplicam aos serviços domésticos na Croácia, Estónia, Hungria, Letónia, Portugal, Eslováquia, Eslovénia, nem aos serviços em que parte significativa do serviço (incluindo pelo menos uma paragem prevista) é operada fora da União Europeia no caso da Croácia, Estónia, Grécia, Finlândia, Hungria, Letónia, Eslováquia e Eslovénia.

## 6. DIREITOS DOS PASSAGEIROS DO TRANSPORTE MARÍTIMO E POR VIAS NAVEGÁVEIS INTERIORES (REGULAMENTO (UE) N.º 1177/2010)

### 6.1. Direito à informação

Tal como adiante se especifica em detalhe no artigo 16.º do Regulamento (UE) n.º 1177/2010, os passageiros devem ser informados da situação logo que disponham dessas informações e, em qualquer caso, no máximo 30 minutos após a hora programada de partida, bem como das horas previstas de partida e de chegada, logo que disponham dessas informações.

### 6.2. Direito ao reencaminhamento ou ao reembolso

Caso um transportador tenha boas razões para prever que um serviço de transporte de passageiros será cancelado ou que a sua partida de um terminal portuário terá um atraso superior a 90 minutos, deve ser imediatamente oferecida aos passageiros a possibilidade de escolher entre:

- O reencaminhamento para o seu destino final, em condições equivalentes, nos termos do contrato de transporte, na primeira oportunidade e sem agravamento de custos, ou
- O reembolso do preço do bilhete e, se for caso disso, a viagem gratuita de regresso ao ponto de partida inicial estabelecido no contrato de transporte, na primeira oportunidade.

Consulte-se o artigo 18.º do Regulamento (CE) n.º 1177/2010.

No que respeita ao prosseguimento da viagem / reencaminhamento, tal como explicado supra, «na primeira oportunidade» pode, consoante as circunstâncias do surto de COVID-19, implicar um atraso importante, e o mesmo pode aplicar-se à disponibilidade de informações concretas sobre tal «oportunidade», dado o pendor elevado para a incerteza que afeta o tráfego náutico.

Em primeiro lugar, os passageiros devem ser informados sobre os atrasos e/ou as incertezas associadas ao optarem pelo reencaminhamento e reembolso.

Em segundo lugar, se apesar disso um passageiro escolher o reencaminhamento na primeira oportunidade, deve considerar-se que a transportadora cumpriu a sua obrigação de informação para com o passageiro se comunicar por sua própria iniciativa, assim que possível e em tempo útil, qual o serviço disponível para reencaminhamento.

As disposições em matéria de reencaminhamento e reembolso, assim como de indemnização, não se aplicam aos navios de cruzeiro (artigo 2.º, n.º 1, alínea c)).

### 6.3. Direito a assistência

Nas condições previstas no artigo 17.º do Regulamento (UE) n.º 1177/2010, os passageiros têm direito a 1) assistência sob a forma de refeições ligeiras, refeições ou bebidas em quantidade razoável em função do tempo de espera, desde que estejam disponíveis ou possam ser razoavelmente fornecidas e 2) alojamento adicional em relação ao inicialmente previsto pelo passageiro, até um máximo de três noites, à taxa máxima de 80 EUR por noite, e 3) transporte entre o terminal portuário e o local de alojamento e regresso ao terminal.

### 6.4. Direito a indemnização

Os passageiros que sofram atrasos à chegada ao destino final estabelecido no contrato de transporte podem exigir uma indemnização ao transportador sem perderem o direito ao transporte. O nível mínimo de indemnização deve ser de 25 % do preço do bilhete para os diferentes atrasos, em função da duração programada da viagem. Caso o atraso exceda o dobro dessa duração, a indemnização deve corresponder a 50 % do preço do bilhete. Consulte-se o artigo 19.º do Regulamento (UE) n.º 1177/2010.

O artigo 20.º, n.º 4, do Regulamento (UE) n.º 1177/2010, prevê determinadas exceções ao direito a indemnização, entre outros, devido a circunstâncias extraordinárias.

A Comissão considera que, ao serem tomadas medidas pelas autoridades públicas destinadas a conter a pandemia de Covid-19, tais medidas não são, pela sua natureza e origem, inerentes ao exercício normal da atividade das transportadoras, encontrando-se fora do seu controlo efetivo.

O artigo 20.º, n.º 4, prescinde do direito a indemnização sempre que o cancelamento em causa «[foi causado]» por circunstâncias extraordinárias que afetavam a prestação do serviço de transporte de passageiros e que não poderiam ter sido evitadas mesmo que tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis.

Tal condição deve ser considerada preenchida sempre que as autoridades públicas proíbem expressamente certos serviços de transporte ou proíbem a circulação de pessoas de uma forma que exclua, de facto, a possibilidade de o serviço de transporte em questão ser operado.

Tal condição também pode ser preenchida sempre que o cancelamento ocorre em circunstâncias em que a circulação correspondente de pessoas não é totalmente proibida, mas limitada a pessoas que beneficiam de derrogações (por exemplo, nacionais ou residentes do Estado em causa).

No caso de nenhuma pessoa nestas condições viajar, o navio ficaria vazio se o serviço não fosse cancelado. Em tais situações, pode ser legítimo para uma transportadora não esperar até muito tarde, mas antes cancelar o serviço atempadamente (e mesmo sem ter a certeza dos direitos dos vários passageiros a viajar de todo em todo), a fim de que possam ser tomadas medidas organizacionais adequadas, incluindo em termos de assistência aos passageiros devida pela transportadora. Neste tipo de casos e consoante as circunstâncias, um cancelamento pode ainda assim ser considerado como ficado «a dever» à medida adotada pelas autoridades públicas. Mais uma vez, consoante as circunstâncias, tal pode ser também o caso dos serviços de transporte na direção oposta à dos serviços diretamente abrangidos pela proibição de circulação de pessoas.

Sempre que a transportadora decidir cancelar um serviço de transporte e demonstrar que esta decisão se justificava por razões de proteção da saúde da tripulação, tal cancelamento também deve ser considerado como «causado» por circunstâncias extraordinárias.

As considerações acima expostas não são e não podem ser exaustivas, uma vez que outras circunstâncias específicas relacionadas com o surto de Covid-19 poderão igualmente ser abrangidas pelo âmbito do artigo 20.º, n.º 4.

---