



Comunicado de Imprensa

Luxemburgo, 8 de novembro de 2018

Os passageiros da UE dispõem de amplos direitos, mas ainda precisam de lutar por eles, afirma o Tribunal de Contas Europeu

O sistema de direitos dos passageiros da UE foi bem elaborado, mas os passageiros precisam de lutar arduamente para beneficiarem desses direitos, segundo o novo relatório do Tribunal de Contas Europeu. Muitas vezes, os passageiros não têm conhecimento dos seus direitos e não dispõem de informações práticas sobre a forma de os fazer valer, afirma o Tribunal, que formula várias recomendações de melhoria, incluindo a indemnização automática em caso de atraso em determinadas situações, de forma a que não tenham de ser os próprios passageiros a reclamar. Apresenta igualmente dez sugestões com vista a melhorar a experiência de viagem de todos os passageiros.

A Comissão Europeia definiu um conjunto de principais direitos dos passageiros da UE comuns a todos os modos de transporte público: aéreo, ferroviário, marítimo e de autocarro. Os direitos estão garantidos em todos eles, mas o âmbito de aplicação e as regras específicas diferem entre os regulamentos.

Para examinar se os direitos dos passageiros estão protegidos de forma eficaz, os auditores do Tribunal visitaram a República Checa, a Alemanha, a Irlanda, a Grécia, a Espanha, a França, a Itália, os Países Baixos, a Polónia e a Finlândia e realizaram dois inquéritos aos passageiros. Constataram que o âmbito dos regulamentos torna o quadro da UE único a nível mundial. Contudo, muitos passageiros não estão suficientemente cientes dos seus direitos e frequentemente não os fazem valer devido a problemas de aplicação da lei. Além disso, embora os principais direitos devam proteger todos os passageiros, o grau de proteção depende do modo de transporte utilizado.

"O compromisso da UE com os direitos dos passageiros é indiscutível", afirmou George Pufan, o Membro do Tribunal de Contas Europeu responsável pelo relatório. "Mas para melhor servir os interesses dos passageiros, o sistema necessita de ser mais coerente, mais fácil de utilizar e mais eficaz".

O objetivo do presente comunicado de imprensa é apresentar as principais mensagens do Relatório Especial adotado pelo Tribunal de Contas Europeu. O texto integral do relatório encontra-se em www.eca.europa.eu.

ECA Press

Mark Rogerson – Porta-voz

Tel.: (+352) 4398 47063

Telemóvel: (+352) 691 55 30 63

Damijan Fišer – Adido de imprensa

Tel.: (+352) 4398 45410

Telemóvel: (+352) 621 55 22 24

12, rue Alcide De Gasperi - L-1615 Luxembourg

E-mail: press@eca.europa.eu

[@EUAuditors](https://twitter.com/EUAuditors)

eca.europa.eu

Muitas disposições dos regulamentos prestam-se a interpretações diferentes e o valor da indemnização prevista não mantém o seu valor de compra, uma vez que não existem disposições no sentido de a ajustar à inflação. As limitações à competência dos organismos nacionais de execução e várias exceções restringem significativamente a cobertura dos direitos dos passageiros, afirma o Tribunal.

O nível de sensibilização dos passageiros permanece relativamente baixo e as campanhas de sensibilização poderiam ter fornecido mais informações concretas sobre o que fazer em caso de perturbações da viagem. O sistema atual de indemnizações implica encargos significativos tanto para as transportadoras como para os passageiros e os procedimentos não são transparentes. Passageiros que fazem a mesma viagem podem ser tratados de formas diferentes e a abordagem seguida em matéria de execução dos direitos varia consoante o modo de transporte e o Estado-Membro.

Karol, um passageiro que respondeu ao inquérito do Tribunal, relatou a sua experiência: "*Todos os voos de Gdansk foram adiados por causa do mau tempo. Quando o tráfego aéreo foi retomado, o avião atribuído à minha rota acabou por ser utilizado para operar outro voo. Apresentei uma reclamação, à semelhança de outros passageiros do meu voo. Alguns não obtiveram qualquer indemnização, mas outros sim, embora as causas do atraso fossem as mesmas*".

Greta também participou no inquérito: "*Perdi uma ligação de comboio em Praga numa viagem de Düsseldorf para Cracóvia. O bilhete único foi vendido pela transportadora alemã, mas parte da viagem foi operada por uma transportadora checa. Devido ao atraso, só foi possível prosseguir a viagem no dia seguinte. Ambas as empresas ferroviárias me negaram alojamento em hotel, e tive de reservar hotel em Praga às minhas próprias custas. Nenhuma das duas se sentiu responsável pelo reembolso deste custo e pela indemnização devida pelo atraso*".

Segundo o Tribunal, o acompanhamento realizado pela Comissão Europeia levou a uma clarificação dos regulamentos. No entanto, visto que a Comissão não dispõe de um mandato para garantir a execução dos direitos dos passageiros, existem divergências na aplicação desses direitos.

O Tribunal formula várias recomendações de melhoria:

- melhorar a coerência, clareza e eficácia dos direitos dos passageiros; este aspeto deve incluir obrigar as transportadoras a explicar o motivo da perturbação da viagem no prazo de 48 horas e a executar automaticamente os pagamentos das indemnizações;
- aumentar a sensibilização dos passageiros;
- reforçar as competências dos organismos nacionais de execução e o mandato da Comissão.

Nota aos diretores das publicações

O Tribunal contactou transportadoras, autoridades públicas e passageiros comuns. Com base nesses contactos, apresentou 10 sugestões para melhorar a experiência de viagem de todos os passageiros, caso a mesma sofra perturbações:

1. Personalize ao máximo a sua viagem – ao comprar um bilhete, identifique-se junto da transportadora, por exemplo forneça os seus dados de contacto. Só é possível ser informado sobre perturbações de viagem se as operadoras dispuserem desses dados. Além disso, se precisar de pedir uma indemnização, um bilhete personalizado é a melhor forma de demonstrar que se encontrava efetivamente a bordo e que foi afetado pela perturbação.
2. Tire uma fotografia à sua bagagem – quando a sua viagem implica o registo (*check-in*) da bagagem, ficar com uma fotografia da sua mala e do seu conteúdo é uma boa ideia. Vai permitir economizar tempo ao preencher uma reclamação e fornecerá uma prova do valor dos artigos perdidos.
3. Não chegue atrasado ao balcão de registo – é importante lembrar que os direitos do passageiro só se aplicam se fizer o registo (*check-in*) a tempo. Se falhar a partida porque o balcão de registo já se encontrava fechado quando chegou, não é elegível para receber assistência.
4. Solicite informações nos pontos de partida – tem o direito a ser mantido a par da situação caso a partida esteja atrasada ou ocorra alguma perturbação da sua viagem. Se o representante da transportadora não estiver presente ou não fornecer informações úteis, tome nota do facto e inclua essa observação na reclamação que apresentar à transportadora.
5. Solicite sempre assistência – em caso de atraso considerável ou de cancelamento em qualquer modo de transporte, tem direito a assistência. Isso pressupõe acesso a água e a uma refeição ligeira ou a uma refeição. Se os representantes da transportadora não as fornecerem por iniciativa própria, solicite-as. Se lhe forem recusadas, tome nota do facto e inclua essa observação na reclamação que apresentar à transportadora.
6. Guarde todos os recibos – se não for prestada assistência no ponto de partida (aeroporto, autocarro ou estação de comboio, porto) ou se a partida tiver lugar num local remoto (paragem de autocarro), pode pedir à transportadora uma compensação pelos custos adicionais. As transportadoras geralmente solicitam comprovativos de pagamento para bebidas e refeições ligeiras e podem recusar a despesa se o número de elementos não for consentâneo com a duração do atraso ou se os custos forem excessivamente elevados. Aplicam-se princípios semelhantes se tiver de encontrar o seu próprio alojamento de modo a esperar por outra partida no dia seguinte.
7. Solicite comprovativo do atraso ou cancelamento – os passageiros têm direito, nos quatro modos de transporte, a indemnização por atrasos consideráveis e cancelamentos. Embora a taxa de indemnização e os tempos mínimos de espera sejam diferentes consoante os modos de transporte, a obrigação de provar que foi afetado é idêntica em qualquer dos casos. Se o seu nome não constar do seu bilhete, obtenha, na estação ou a bordo, a prova de que foi afetado pelo atraso ou cancelamento específico.
8. Não arranje soluções por si próprio sem antes ouvir uma proposta da transportadora - em caso de perturbação, quererá em princípio prosseguir de imediato a viagem, recorrendo a outra transportadora ou a outro meio de transporte. Recomenda-se que não aja

precipitadamente: comprar um novo bilhete, sem receber opções alternativas propostas pela transportadora, equivale a cancelar unilateralmente o seu contrato de transporte. Esse ato põe fim a qualquer obrigação da transportadora original de lhe oferecer assistência ou indemnização.

9. Peça uma indemnização – se conseguir demonstrar que foi afetado pelo atraso ou cancelamento de uma partida e que a duração do atraso ultrapassou o limite estipulado no regulamento, envie um pedido de indemnização à transportadora. Refira sempre a partida específica e o regulamento aplicável. Se não receber resposta da transportadora ou não ficar satisfeito com a mesma, encaminhe o caso para o organismo nacional de execução do país de partida. As outras organizações que o podem ajudar são os organismos de resolução alternativa de litígios (RAL) e as agências de reclamações. Tenha presente que estes podem cobrar por esses serviços.

10. Peça indemnização em caso de despesas adicionais – nalguns alguns casos, as perdas em que incorre devido a um atraso ou cancelamento são muito superiores à quantia que lhe é devida ao abrigo das regras de indemnização no âmbito dos direitos dos passageiros da UE. Nesses casos, pode apresentar uma reclamação às transportadoras nos termos das convenções internacionais. Deve estar preparado para demonstrar o valor exato das suas perdas e das despesas adicionais em que incorreu devido à perturbação da viagem.

O Tribunal apresenta os seus relatórios especiais ao Parlamento Europeu e ao Conselho da UE, bem como a outras entidades interessadas como os parlamentos nacionais, partes interessadas do setor e representantes da sociedade civil. A grande maioria das recomendações formuladas nos relatórios do TCE é posta em prática. Este elevado nível de aceitação salienta os benefícios do trabalho do Tribunal para os cidadãos da UE.

O Relatório Especial nº 30/2018, "Os passageiros da UE dispõem de amplos direitos, mas ainda precisam de lutar por eles", está disponível no sítio Internet do TCE (eca.europa.eu) em 23 línguas da UE.