



OS DIREITOS DOS PASSAGEIROS

Existem regras comuns que visam garantir a prestação de uma assistência mínima aos passageiros de todos os modos de transporte em caso de atraso considerável ou de cancelamento, bem como proteger, em especial, os passageiros mais vulneráveis. Estas regras instituem ainda mecanismos de indemnização. Contudo, são possíveis várias derrogações para os transportes ferroviários ou rodoviários, continuando a ser frequentes as queixas apresentadas junto dos tribunais.

BASE JURÍDICA

Artigo 91.º, n.º 1, e artigo 100.º, n.º 2, do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia.

OBJETIVOS

A legislação da União Europeia em matéria de direitos dos passageiros visa assegurar-lhes um nível mínimo e harmonizado de proteção em todos os modos de transporte, a fim de facilitar a mobilidade e incentivar o recurso aos transportes coletivos.

RESULTADOS

A União foi-se dotando de regras para proteger os passageiros de todos os modos de transporte. Esta legislação vem juntar-se à legislação relativa à proteção dos consumidores^[1] e às viagens organizadas^[2], bem como às convenções internacionais em vigor^[3], à Carta dos Direitos Fundamentais e às disposições nacionais pertinentes. No entanto, a aplicação desta regulamentação revela-se difícil, sendo frequente o

[1]A Diretiva 93/13/CEE relativa às cláusulas abusivas nos contratos celebrados com os consumidores, a Diretiva 2005/29/CE relativa às práticas comerciais desleais das empresas face aos consumidores no mercado interno, o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 relativo à cooperação no domínio da defesa do consumidor e a Diretiva 2011/83/UE relativa aos direitos dos consumidores.

[2]Diretiva 90/314/CEE relativa às viagens organizadas, férias organizadas e circuitos organizados. A partir de 1 de julho de 2018, este texto (bem como as disposições pertinentes do Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e da Diretiva 2011/83/UE) foi substituído por uma nova diretiva para ter em conta a importância atualmente preponderante da Internet na comercialização das viagens organizadas (Diretiva (UE) 2015/2302 de 25 de novembro de 2015).

[3]Os regimes de responsabilidade das transportadoras em caso de acidente são harmonizados com as convenções internacionais pertinentes: Convenção de Montreal para os transportes aéreos (transposta e alargada aos voos domésticos pelo Regulamento (CE) n.º 889/2002); Convenção de Atenas relativa ao Transporte de Passageiros e Bagagens por Mar (disposições pertinentes transpostas e alargadas aos transportes nacionais pelo Regulamento (CE) n.º 392/2009); Convenção relativa aos transportes internacionais ferroviários (disposições pertinentes transpostas e alargadas aos transportes nacionais pelo Regulamento (CE) n.º 1371/2007). Nos casos relativamente aos quais estas convenções são omissas ou em caso de não transposição para o direito da União Europeia, aplicam-se as disposições nacionais pertinentes (serviços de transporte em autocarro e transporte nas vias navegáveis interiores).



recurso aos tribunais. Com efeito, o Tribunal de Justiça da União Europeia (TJUE) tem um papel determinante na interpretação da legislação.

Estas regras estabelecem um conjunto de direitos «de base» comuns a todos os modos de transporte: não discriminação, proteção especial dos passageiros com mobilidade reduzida^[4], informação a fornecer aos passageiros, organismos nacionais de controlo e sistemas de tratamento de reclamações. Em caso de cancelamento ou atraso considerável, as normas instituem igualmente mecanismos de assistência e de indemnização específicos para cada modo de transporte.

A. Transporte aéreo: Regulamento (CE) n.º 261/2004 e Regulamento (CE) n.º 1107/2006.

O Regulamento (CE) n.º 261/2004 tem estado na origem inúmeros litígios e o seu âmbito de aplicação foi explicitado por uma vasta jurisprudência^[5].

Recusa de embarque:

- A transportadora deve, em primeiro lugar, apelar a voluntários aos quais é proposto: (i) uma indemnização negociada livremente e (ii) a escolha entre o reembolso no prazo de 7 dias (e, se necessário, o voo gratuito para o ponto de partida inicial) e o reencaminhamento ou a continuação da viagem na primeira oportunidade, ou numa data posterior acordada mutuamente;
- Aos passageiros que não possam embarcar deve ser-lhes oferecido: (i) assistência (refeição, telefone e alojamento, se necessário), (ii) a escolha entre o reembolso no prazo de 7 dias (e, se necessário, o voo gratuito para o ponto de partida inicial), e o reencaminhamento ou a continuação da viagem na primeira oportunidade, ou numa data posterior acordada mutuamente e (iii) uma indemnização imediata fixada como se segue:

Voos ≤ 1 500 km	Voos 1 500-3 500 km Voos UE ≥ 1 500 km	Voos ≥ 3 500 km
250 € (125 € no caso de reencaminhamento com menos de 2h de atraso à chegada)	400 € (200 € no caso de reencaminhamento com menos de 3h de atraso à chegada)	600 € (300 € no caso de reencaminhamento com menos de 4h de atraso à chegada)

Cancelamento:

- Assistência (refeição, telefone e alojamento, se necessário)^[6];

[4] Os passageiros com mobilidade reduzida devem, em especial, beneficiar, sem custos adicionais, de uma assistência apropriada, desde que a transportadora tenha sido previamente informada: 36 horas antes da partida para o transporte em autocarro e 48 horas para os demais modos de transporte.

[5] Em março de 2013, a Comissão Europeia propôs esclarecer estas regras (e, designadamente, definir melhor as «circunstâncias extraordinárias») e facilitar a aplicação das mesmas ([COM\(2013\)0130](#)). Esta proposta está ainda em discussão e foi analisada pelo Parlamento, em primeira leitura, em 5 de fevereiro de 2014 ([P7_TA\(2014\)0092](#)). Entretanto, a Comissão adotou uma interpretação das normas em vigor com base na jurisprudência (COM(2016)3502 de 10 de junho de 2016).

[6] O TJUE considerou que esta assistência é devida independentemente do motivo do cancelamento, sem qualquer limite temporal ou pecuniário que não o das despesas efetivamente suportadas pelo passageiro.



- Opção entre (i) o reembolso no prazo de 7 dias (e, se necessário, o voo gratuito para o ponto de partida inicial), ou (ii) o reencaminhamento ou a continuação da viagem na primeira oportunidade, ou (iii) numa data posterior acordada mutuamente;
- Indemnização imediata como no caso de recusa de embarque, salvo se o passageiro foi previamente informado do cancelamento do voo^[7] e salvo circunstâncias extraordinárias^[8].

Atraso de pelo menos 2h para os voos até 1 500 km, de pelo menos 3h para os voos de 1 500 a 3 500 km e os voos no interior da UE com mais de 1 500 km, e de pelo menos 4h para os voos com mais de 3 500 km:

- Assistência (refeição, telefone e alojamento, se necessário);
- Em caso de atraso de 3 horas ou mais, é proposto ao passageiro o reembolso no prazo de 7 dias (e, se necessário, o voo gratuito para o ponto de partida inicial), bem como uma indemnização como no caso de cancelamento^[9].

Mudança de classe:

- A transportadora não pode exigir qualquer suplemento quando acomoda o passageiro numa classe superior;
- Em caso de atribuição de um lugar de classe inferior, a transportadora deve proceder ao reembolso, no prazo de 7 dias, de: (i) 30 % do preço do bilhete para os voos até 1 500 km, (ii) 50 % para os voos de 1 500 km a 3 500 km e os voos intraeuropeus com mais de 1 500 km, ou (iii) 75 % para os voos com mais de 3 500 km.

Passageiros com mobilidade reduzida

Os passageiros com mobilidade reduzida e os respetivos acompanhantes têm sempre prioridade de embarque. No caso de recusa de embarque, de cancelamento ou de atraso do voo, independentemente da duração do atraso, deve ser-lhes sempre oferecida assistência (refeição, telefone e alojamento, se necessário) com a maior brevidade possível.

A Comissão apresentou, em março de 2013, uma nova proposta que altera o Regulamento (CE) n.º 261/2004 ([COM\(2013\)0130](#)), com vista a reforçar a aplicação das regras da UE, clarificando os princípios fundamentais e os direitos dos passageiros implícitos que, no passado, deram origem a muitos litígios entre companhias aéreas e passageiros. O processo de codecisão está em curso e as soluções definitivas devem ainda ser objeto de acordo entre o Parlamento e o Conselho da UE.

B. Transporte ferroviário: Regulamento (CE) n.º 1371/2007

Os Estados-Membros podem prever derrogações à maioria destas disposições para os seus serviços ferroviários domésticos (até 2024) e para os seus transportes

[7] Pelo menos duas semanas antes do voo. Esse prazo pode ser abreviado em caso de reencaminhamento.

[8] Limitadas a casos de força maior pela jurisprudência do TJUE.

[9] O TJUE equiparou os passageiros dos voos com atrasos superiores a 3 horas aos passageiros vítimas de cancelamento. O Regulamento (CE) n.º 261/2004 apenas previa a possibilidade de reembolso para os atrasos superiores a cinco horas.



urbanos, suburbanos e regionais, ou para os serviços internacionais em que uma parte significativa do trajeto se efetua fora da União^[10].

Cancelamento ou atraso superior a 60 minutos:

- Opção entre (i) o reencaminhamento ou a continuação da viagem na primeira oportunidade, ou (ii) numa data posterior mutuamente acordada, ou (iii) o reembolso no prazo de um mês (e, se necessário, o regresso gratuito ao ponto de partida inicial);
- Na ausência de reembolso, mantém-se o direito ao transporte, com a indemnização a ser paga no prazo de um mês a pedido do passageiro (exceto se este último tiver sido informado do atraso antes de adquirir o bilhete): 25 % do preço do bilhete pago para os atrasos entre 60 e 119 minutos e 50 % para os atrasos superiores;
- Refeição servida na estação ou a bordo, se disponível, e alojamento se necessário e viável;
- A transportadora fica isenta de responsabilidade se o cancelamento ou o atraso se deverem a circunstâncias extraordinárias inevitáveis. No entanto, a indemnização é sempre devida, mesmo em tais circunstâncias^[11].

A reformulação do Regulamento (CE) n.º 1371/2007, iniciada pela Comissão em setembro de 2017 ([COM\(2017\)0548](#)), constitui a base de um quadro ainda mais claro para a relação entre as transportadoras e os clientes. O processo de codecisão está em curso e as soluções definitivas devem ainda ser objeto de acordo entre o Parlamento e o Conselho da UE.

C. Transporte marítimo e por vias navegáveis interiores: Regulamento (UE) n.º 1177/2010

Os direitos dos passageiros (para trajetos superiores a 500 milhas) que viajam de navio (motorizado, com capacidade para mais de 12 passageiros e 3 membros da tripulação) no mar ou em vias navegáveis interiores aplicam-se aos passageiros que (1) embarquem num porto da União ou (2) com destino a um porto da União, se o serviço for explorado por uma transportadora estabelecida na União. Os passageiros de navios de cruzeiro devem embarcar num porto europeu para poderem beneficiar dos direitos e não são abrangidos por determinadas disposições relativas aos atrasos.

Cancelamento ou atraso superior a 90 minutos na partida:

- Informação dos passageiros, o mais tardar, 30 minutos após a hora de partida inicialmente prevista;
- Opção entre (i) o reencaminhamento ou a continuação da viagem na primeira oportunidade e (ii) o reembolso no prazo de 7 dias (e, se necessário, o regresso gratuito ao ponto de partida inicial);

[10]Em 2017, a Comissão propôs alterar o regulamento para limitar o recurso às derrogações nacionais. Esta proposta está a ser atualmente analisada pela autoridade legislativa.

[11]Em 2013, o TJUE declarou que os passageiros têm direito ao reembolso parcial do preço do bilhete de comboio em caso de atraso significativo, mesmo que esse atraso seja devido a um caso de força maior (C-509/11). A proposta de alteração do regulamento apresentada em 2017 pela Comissão prevê a supressão desta indemnização automática.



- Assistência (exceto se o passageiro tiver sido informado do atraso antes de adquirir o bilhete): refeição, se disponível, e, se necessário, alojamento a bordo ou em terra. O alojamento em terra está limitado a 3 noites e a 80 euros por noite. O alojamento não é obrigatório se o cancelamento ou o atraso se deverem a condições meteorológicas.

Atraso considerável à chegada:

Indemnização no prazo de um mês a pedido do passageiro, exceto se este último tiver sido informado do atraso antes de adquirir o bilhete, ou se o atraso se ficar a dever às condições meteorológicas ou a circunstâncias extraordinárias inevitáveis:

Indemnizações	25 % do preço do bilhete pago	50 % do preço do bilhete pago
Viagem ≤ 4 h	Atraso ≥ 1 h	Atraso ≥ 2 h
Viagem 4 a 8 h	Atraso ≥ 2 h	Atraso ≥ 4 h
Viagem 8 a 24 h	Atraso ≥ 3 h	Atraso ≥ 6 h
Viagem ≥ 24 h	Atraso ≥ 6 h	Atraso ≥ 12 h

D. Transporte em autocarro: Regulamento (UE) n.º 181/2011

Os direitos relativos aos passageiros que viajam em autocarro apenas se aplicam na totalidade aos serviços regulares com mais de 250 km e quando o ponto de embarque ou desembarque do passageiro esteja situado no território de um Estado-Membro^[12]. Além disso, até março de 2021, os Estados-Membros podem estabelecer exceções para a maioria das disposições do regulamento (o que resulta em regras muito diferentes consoante os Estados e que, em última análise, asseguram uma proteção menor).

Cancelamento ou atraso superior a 120 minutos na partida:

- Informação dos passageiros, o mais tardar, 30 minutos após a hora de partida inicialmente prevista;
- Opção entre (i) o reencaminhamento ou a continuação da viagem na primeira oportunidade e (ii) o reembolso no prazo de 14 dias (e, se necessário, o regresso gratuito ao ponto de partida inicial). Se a esta escolha não for proposta pela transportadora, esta última deve pagar no prazo de um mês o reembolso acrescido de uma compensação de 50 %;
- Para os trajetos superiores a três horas, deve ser oferecida assistência (refeição e alojamento, se necessário, num limite de 2 noites e 80 euros por noite) a partir do 90.º minuto de atraso. O alojamento não é obrigatório se o atraso se ficar a dever às condições meteorológicas ou a uma catástrofe natural.

[12]Determinados direitos aplicam-se aos serviços regulares de curta distância (informação, não discriminação, acesso dos passageiros com mobilidade reduzida) ou aos serviços ocasionais (não discriminação, indemnização em caso de acidente ou degradação do equipamento específico para passageiros com mobilidade reduzida).



O PAPEL DO PARLAMENTO EUROPEU

O Parlamento Europeu assumiu sempre o compromisso firme de defesa dos direitos dos passageiros de todos os modos de transporte. Tem agora como principal objetivo zelar pela aplicação efetiva dos textos adotados ao longo dos últimos anos. Por conseguinte, pronunciou-se a favor de regras mais fáceis de compreender, do fornecimento de informações claras e precisas aos passageiros antes e durante a viagem, de vias de recurso simples e rápidas e, finalmente, de um melhor controlo da aplicação da regulamentação existente. As suas duas resoluções, aprovadas em 2012, propõem, portanto, antes de mais, que a legislação defina inequivocamente as «circunstâncias excecionais» que permitem às transportadoras ficarem isentas de algumas das suas obrigações, a prestação, por parte destas últimas, de assistência telefónica permanente com tarifas não majoradas, a obrigação de tratar as queixas dos passageiros no prazo de dois meses e medidas para melhorar a eficácia dos organismos nacionais de controlo.

O Parlamento pronunciou-se também a favor de uma melhoria dos direitos existentes, designadamente em matéria de cláusulas desleais ou abusivas nos contratos de transporte ou para garantir uma melhor acessibilidade das infraestruturas de transporte aos passageiros com mobilidade reduzida, e para o estabelecimento de novos direitos, tais como normas mínimas de qualidade ou regras próprias para proteger de forma eficaz o passageiro de uma viagem multimodal. Este último ponto implica, nomeadamente, que os Estados-Membros se abstenham de recorrer a derrogações na aplicação dos regulamentos sobre os transportes ferroviários ou rodoviários.

Principais decisões do Parlamento Europeu sobre esta matéria:

- Resolução do Parlamento Europeu, de 25 de novembro de 2009, sobre a indemnização dos passageiros em caso de falência de uma companhia de aviação, [JO C 285E de 21.10.2010, p. 42](#);
- Resolução do Parlamento Europeu, 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, [JO C 131E de 8.5.2013, p. 9](#);
- Resolução do Parlamento Europeu, de 29 de março de 2012, sobre o funcionamento e a aplicação dos direitos adquiridos dos passageiros dos transportes aéreos, [JO C 257E de 6.9.2013, p. 1](#);
- Resolução do Parlamento Europeu, de 23 de outubro de 2012, sobre os direitos dos passageiros em todos os modos de transporte, [JO C 68E de 7.3.2014, p. 21](#);
- Resolução legislativa, de 5 de fevereiro de 2014, sobre a proposta de regulamento do Parlamento Europeu e do Conselho que altera o Regulamento (CE) n.º 261/2004, 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 o Regulamento (CE) n.º 2027/97, relativo à responsabilidade das transportadoras aéreas no transporte de passageiros e respetiva bagagem, [JO C 93 de 24.3.2017, p. 336](#).



- Resolução do Parlamento Europeu, de 7 de julho de 2015, sobre a criação de um sistema integrado de bilhetes para as deslocações multimodais na Europa, [JO C 265 de 11.8.2017, p. 2.](#)

Esteban Coito
04/2019

