



Comissão moderniza direitos dos passageiros ferroviários europeus

Bruxelas, 28 de setembro de 2017

A Comissão Europeia está a atualizar as regras europeias sobre os direitos dos passageiros ferroviários, a fim de melhor proteger os viajantes ferroviários em caso de atrasos, anulações ou discriminação.

Os passageiros ferroviários devem ser plenamente protegidos onde quer que viajem na UE. A Comissão procura também garantir a devida informação dos passageiros e melhorar significativamente os direitos dos passageiros com deficiência ou mobilidade reduzida. Ao mesmo tempo, a proposta da Comissão é proporcionada e reconhece que os operadores ferroviários podem, em circunstâncias estritamente definidas, ser dispensados de indemnizar os passageiros em caso de atrasos.

Nas palavras de Violeta **Bulc**, Comissária responsável pelos Transportes: «*Graças à UE, os passageiros dispõem de um conjunto completo de direitos onde quer que viajem na UE. No entanto, ainda existem muitos viajantes e passageiros pendulares dos comboios europeus que não estão devidamente informados sobre os seus direitos. É isto que a nossa nova proposta pretende resolver. Estou confiante de que a nossa iniciativa reforçará o setor, encontrando o justo equilíbrio entre a proteção dos viajantes e a competitividade do setor ferroviário.*»

A proposta da Comissão atualiza as [regras em vigor sobre os direitos dos passageiros ferroviários](#) em cinco domínios essenciais:

1. Aplicação uniforme das regras: os serviços nacionais de longa distância e urbanos, suburbanos e regionais transfronteiras já não podem ser excluídos da aplicação das regras em matéria de direitos dos passageiros. Atualmente, apenas 5 Estados-Membros [\[1\]](#) aplicam plenamente as regras, ao passo que outros criaram [diferentes graus de isenções](#). Esta situação contribui significativamente para que os passageiros sejam privados dos seus direitos.

2. Informação e não discriminação: melhoria da prestação de informações sobre os direitos dos passageiros, por exemplo, mediante a sua impressão no título de transporte. Os passageiros que utilizam serviços em linha com bilhetes separados devem ser informados sobre se os seus direitos são aplicáveis à totalidade do trajeto ou somente aos diferentes segmentos. A discriminação em razão da nacionalidade ou da residência é proibida.

3. Melhores direitos para as pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida: obrigatoriedade de direito a assistência em todos os serviços e compensação integral pela perda ou reparação de equipamento de mobilidade. Devem ser prestadas informações pertinentes em formatos acessíveis e o pessoal dos serviços ferroviários deve receber formação de sensibilização para a deficiência.

4. Execução, tratamento de reclamações e aplicação de sanções: prazos e procedimentos claros para o tratamento de reclamações e definição clara das responsabilidades e competências das autoridades nacionais responsáveis pela aplicação e pelo cumprimento dos direitos dos passageiros.

5. Proporcionalidade e equidade: uma cláusula de «força maior» irá isentar as empresas ferroviárias do pagamento de indemnizações em caso de atrasos provocados por catástrofes naturais, que não poderiam prever nem evitar. Nos termos da atual regulamentação, as empresas ferroviárias devem pagar uma compensação quando esses eventos ocorrem.

Próximas etapas

A proposta da Comissão deve agora ser analisada e adotada pelo Parlamento Europeu e pelo Conselho (ou seja, os Estados-Membros da UE) antes de entrar em vigor.

O mercado único do transporte ferroviário de passageiros está atualmente em desenvolvimento, com [a prevista introdução de concorrência nos mercados internos](#). Um elevado nível de qualidade dos serviços ferroviários e a proteção dos direitos dos utilizadores são essenciais para cumprir o objetivo de aumentar a quota do transporte ferroviário em relação aos outros modos de transporte.

Informações gerais

A União Europeia 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, marítimo ou

rodoviário (autocarro). A legislação da UE relativa aos [direitos dos passageiros dos serviços ferroviários](#) entrou em vigor em dezembro de 2009.

Ao abrigo da legislação europeia, os passageiros podem, por exemplo, ter direito, em alguns Estados-Membros, a uma compensação financeira se o seu comboio chegar ao destino com um atraso de uma hora ou mais. Os passageiros vítimas de atrasos podem ter igualmente direito a refeições e bebidas (proporcionalmente ao tempo de espera) e alojamento caso tenham de pernoitar.

Todas as informações podem ser consultadas no [sítio «A sua Europa»](#) e, quando necessário, os direitos dos passageiros são traduzidos em todas as línguas da UE. Está também disponível uma aplicação para *smartphone*, que pode ser descarregada gratuitamente para [Google Android](#), [iPhone](#), [iPad](#), e Windows Phone.

[1] Bélgica, Dinamarca, Itália, Países Baixos e Eslovénia

IP/17/2009

Contactos para a imprensa:

[Enrico BRIVIO](#) (+32 2 295 61 72)

[Alexis PERIER](#) (+32 2 296 91 43)

Perguntas do público em geral: [Europe Direct](#) pelo telefone [00 800 67 89 10 11](#) ou por [e-mail](#)