

Bruxelas, 4 de Dezembro de 2008

Comissão propõe novos direitos para os passageiros do transporte em autocarro e do transporte marítimo e fluvial

A Comissão adoptou hoje duas propostas legislativas que estabelecem um conjunto de direitos para os passageiros que utilizam serviços de transporte em autocarro e de transporte marítimo e fluvial, tanto no tráfego nacional como internacional. Os direitos incluem regras mínimas para a informação dos passageiros antes e durante a viagem, assistência e indemnização em caso de interrupção da viagem, medidas em caso de atrasos e assistência específica para as pessoas com mobilidade reduzida. Tal como nos sectores do transporte aéreo e ferroviário, as propostas prevêm organismos nacionais independentes para a resolução de litígios.

"A UE não pode permitir-se conferir aos passageiros níveis diferentes de direitos consoante o modo de transporte que utilizam. Com estes dois novos regulamentos ficarão cobertos todos os modos de transporte. Os passageiros poderão escolher o seu modo de transporte preferido sabendo que os seus direitos serão sempre respeitados", referiu Antonio Tajani, Vice Presidente da Comissão Europeia, responsável pelos transportes.

Direitos das pessoas com mobilidade reduzida

Os passageiros com deficiência e os passageiros com mobilidade reduzida são frequentemente impedidos de viajar de autocarro e de barco devido à falta de acessibilidade destes meios de transporte e de assistência adequada às suas necessidades.

As propostas combatem estes problemas proibindo qualquer discriminação por motivos de deficiência ou mobilidade reduzida aquando da reserva de uma viagem ou do embarque num veículo ou navio. Será concedida assistência gratuita, na condição de o passageiro a solicitar antecipadamente e chegar ao terminal rodoviário ou portuário com uma determinada antecedência relativamente à hora prevista de partida. O pessoal das empresas e dos terminais rodoviários ou portuários deverá possuir conhecimentos adequados à assistência a pessoas com deficiência.

Indemnização e assistência aos passageiros em caso de interrupção da viagem

As propostas prevêem que, em caso de interrupção ou de cancelamento das viagens, as empresas sejam obrigadas a prestar aos passageiros informações e assistência adequadas, bem como serviços alternativos razoáveis.

As empresas que não cumpram estas obrigações deverão pagar uma indemnização calculada com base no preço do bilhete.

Responsabilidade em caso de morte ou ferimento dos passageiros

As propostas estabelecem as normas em matéria de responsabilidade das empresas em relação aos passageiros e à sua bagagem. Os passageiros terão direito a níveis de indemnização uniformes e beneficiarão de normas harmonizadas em matéria de responsabilidade civil.

Além disso, em determinadas condições, as empresas não poderão contestar os danos inferiores a um determinado montante, em caso de acidente. Os passageiros vítimas de acidentes terão direito ao pagamento de adiantamentos para prover às dificuldades económicas que eles, ou os seus familiares, possam enfrentar em caso de morte ou lesões.

Tratamento das reclamações e vias de recurso

A abertura do mercado não se traduziu na melhoria prevista dos padrões de qualidade e dos serviços, nomeadamente um maior respeito pelos direitos dos passageiros e a adopção, por todas as empresas, de meios de resolução amigável de litígios e vias de recurso comuns.

A escassez de procedimentos comuns isola os passageiros, confrontados com procedimentos e prazos diversos.

Os países da UE terão de instituir organismos de execução responsáveis pela aplicação dos regulamentos no seu território. Se um passageiro de um autocarro ou navio considerar que os seus direitos não foram respeitados, pode levar a ocorrência ao conhecimento da empresa. Se não ficar satisfeito com a resposta, poderá apresentar uma reclamação ao organismo nacional de execução designado pelo país em causa.

Mais informações:

http://ec.europa.eu/transport/air_portal/passenger_rights/index_en.htm