

DOSSIER SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS

**“ SAÚDE E SEGURANÇA E SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS –
CONSUMIDOR + INFORMADO = CONSUMIDOR +PROTEGIDO. Conheça os
seus Direitos.”**

SERVIÇO DE TRANSPORTE DE PASSAGEIROS

A **Lei n.º 51/2019, de 29 de julho** incluiu no elenco dos serviços públicos essenciais o serviço de transporte de passageiros, procedendo à sexta alteração à Lei n.º 23/96, de 26 de julho.

a) TRANSPORTE FERROVIÁRIO

I. DIREITOS DOS PASSAGEIROS FERROVIÁRIOS

Regra geral, os seus direitos enquanto passageiro dos transportes ferroviários aplicam-se a todas as viagens de comboio e serviços ferroviários na UE.

Quando compra um bilhete de comboio, a empresa ferroviária ou o vendedor de bilhetes deve dar-lhe informações claras sobre:

- as condições gerais aplicáveis à viagem;
- o horário e as condições das tarifas mais baixas e da viagem mais rápida;
- a acessibilidade, as condições de acesso e a disponibilidade a bordo de instalações para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida;
- os serviços disponíveis a bordo;
- como reclamar bagagem extraviada;
- como apresentar queixa.

Durante a viagem, devem ser dadas informações sobre os serviços disponíveis a bordo, eventuais atrasos, questões de segurança e serviços de ligação. Em caso de atraso do comboio ou cancelamento da viagem, o operador deve dar-lhe informações sobre a situação em tempo real, bem como sobre os seus direitos e obrigações.

O Decreto-Lei n.º 9/2015, de 15 de janeiro, veio disciplinar o contrato de transporte rodoviário de passageiros, definindo os direitos e deveres das partes envolvidas – passageiros e operadores. Nesse quadro, estabeleceu sanções para a violação de algumas dessas obrigações, designadamente no que à matéria de atrasos e cancelamento de serviços diz respeito, assim complementando o quadro legal definido em 2011, através do Regulamento UE n.º 181/2011.

Como é sabido, a compra de um título de transporte configura, na prática, a celebração de um contrato de transporte entre o utente e o operador, sendo um instrumento necessário para

assegurar a certeza jurídica das relações entre ambas as partes intervenientes e garantir aos passageiros uma proteção em caso de atrasos e cancelamento de viagens.

É dever fundamental dos diversos operadores de transporte rodoviário de passageiros, prestar um serviço de qualidade e adequado às necessidades dos utentes, serviço esse que deve praticar horários que respondam à procura existente e satisfazer os requisitos de pontualidade, regularidade, continuidade e segurança.

Em caso de perturbações na prestação do serviço, nomeadamente por atraso ou não realização efetiva, qualquer que seja o motivo que os determine, é obrigação dos diversos operadores de transporte minimizar os transtornos causados aos utentes, devendo, desde logo:

- Disponibilizar toda a informação relevante sobre a ocorrência, indicando ainda, se aplicável, a nova hora prevista da partida, de forma clara, perceptível e rigorosa, nos locais próprios e suportes de comunicação com o cliente;
- Informar os passageiros, através dos meios adequados, dos serviços alternativos ao seu dispor, em caso de supressão temporária de serviços;
- Fornecer ao passageiro, sempre que este o solicite, um documento que ateste a ocorrência e a duração do atraso em relação ao horário previsto ou a supressão do serviço;
- Reembolsar o utente da quantia paga com a aquisição do título de transporte, pagar uma indemnização equivalente a uma percentagem do preço do bilhete ou do passe social e disponibilizar-lhe os meios necessários para a continuação da viagem ou o reencaminhamento para o seu destino final, sem custos adicionais, consoante os casos.

O incumprimento, por parte do operador, dos deveres de informação sobre os serviços alternativos em caso de cancelamento, bem como a recusa de emissão de documento comprovativo de atraso por parte do operador de transporte rodoviário de passageiros, nas viagens superiores a 1 hora, constitui contraordenações puníveis, em ambos os casos, com coima de 750 euros a 3.740 euros ou de 1.500 euros a 7.500 euros, consoante se trate de pessoa singular ou coletiva.

Note-se, por último, que o utente tem sempre direito a solicitar o livro de reclamações para exercer o seu direito de queixa em caso de atraso e/ou cancelamento de viagem, sendo a falta de disponibilização por parte do operador também punida com contraordenação, com coimas de montantes iguais aos acima referidos.

Todavia, porque de um verdadeiro contrato se trata, tal como foi dito anteriormente, também os passageiros estão sujeitos a um regime sancionatório, punível com coimas entre os 50 e 250 euros para os casos de incumprimento dos seus deveres, na utilização do transporte rodoviário, nomeadamente viajar sem título de transporte válido, entrar e sair do veículo fora das paragens,

ocupar indevidamente lugares reservados a pessoas com mobilidade condicionada ou violação de outros deveres previstos no artigo 7.º do Decreto-lei n.º 9/2015, de 15 de janeiro.

II. VIAGENS DE COMBOIO

Quando, por razões imputáveis ao operador ferroviário, o atraso à partida exceder 30 ou 60 minutos (consoante a viagem dure menos de 1 hora ou seja igual ou superior a esse período de tempo) em relação ao inicialmente previsto, os passageiros têm o direito a escolher entre:

- ser reembolsados do preço do bilhete relativamente à parte da viagem não efetuada e também relativamente à parte efetuada no caso de a viagem deixar de se justificar, bem como, se pertinente, uma viagem de regresso na 1ª oportunidade ao ponto de partida inicial;
- continuar a viagem ou ser reencaminhado na 1ª oportunidade para o seu destino final, sem custos adicionais em condições equivalentes;
- continuar a viagem ou ser reencaminhado para o seu destino final, sem custos adicionais em condições equivalentes, numa data posterior da sua conveniência.

Em caso de atraso, os passageiros que optem por continuar viagem, podem ainda pedir uma indemnização à empresa ferroviária, sendo os valores mínimos de 25% do preço do bilhete, caso o atraso se situe entre 60 a 119 minutos, e de 50% do preço do bilhete, para atrasos iguais ou superiores a 120 minutos.

As regras atrás referidas para as viagens de autocarro e de comboio não se aplicam quando o passageiro tenha adquirido o título de transporte depois da divulgação do atraso ou seja titular de assinatura, passe ou título de transporte sazonal.

Qualquer que seja o modo de transporte utilizado, se o passageiro não utilizar o título de transporte por motivo alheio ao operador, não tem direito a qualquer reembolso, exceto nos serviços de transporte com lugar reservado, desde que apresente o pedido de reembolso até três horas antes do início da viagem caso em que tem direito a reaver até 75 % do valor pago.

Idêntico direito assiste ao passageiro de serviços ferroviários de transporte regional, podendo o pedido de reembolso ser feito até 30 minutos antes do início da viagem.

Alguns operadores praticam condições mais vantajosas do que as previstas na lei, pelo que o passageiro deve sempre consultar as condições de prestação do serviço e informar-se junto do operador sobre os seus direitos.

III. LEGISLAÇÃO

- [Lei n.º 51/2019, de 19 de Julho](#) – inclui no elenco dos serviços públicos essenciais o serviço de transporte de passageiros, procedendo à sexta alteração à Lei n.º 23/96, de 26 de julho;
- [Decreto-Lei n.º 9/2015, de 15 de Janeiro](#) - estabelece as condições que devem ser observadas no contrato de transporte rodoviário de passageiros e bagagens em serviços regulares, bem como o regime sancionatório pelo incumprimento das normas do Regulamento (UE) n.º 181/ 2011, de 16 fevereiro;
- [Regulamento \(UE\) n.º 181/2011 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de Fevereiro](#) -respeitante aos direitos dos passageiros no transporte de autocarro e que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004;
- [Decreto Lei nº 58/2008, de 26 de Março](#) - estabelece as condições a observar no contrato de transporte ferroviário de passageiros e adapta a legislação interna ao Regulamento (CE) n.º 1371/2007, de 23 de outubro) - Diploma alterado e republicado em anexo ao Decreto-Lei nº 35/2015 de 6 de março;
- [Regulamento \(CE\) nº 1371/2007 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de Outubro](#) - relativo aos direitos e obrigações dos passageiros dos serviços ferroviários.

b) TRANSPORTE RODOVIÁRIO

I. VIAGENS DE AUTOCARRO

O passageiro de autocarro tem direito ao reembolso da quantia paga com a aquisição do título de transporte se, por razões imputáveis ao operador, se verificar um atraso à partida superior a 90 minutos.

Nas viagens superiores a 250 km, em caso de cancelamento do serviço, de atraso superior a 120 minutos ou de sobrelotação, o passageiro tem direito a ser avisado de imediato sobre tais factos, bem como sobre a nova hora prevista da partida, e ainda:

- à continuação da viagem ou ao reencaminhamento para o seu destino final, sem custos adicionais ou, em alternativa,
- ao reembolso do preço do bilhete;
- a receber uma indemnização de valor equivalente a 50 % do preço do bilhete, além do reembolso do respetivo preço, caso o transportador não ofereça ao passageiro a escolha referida em (i).

II. LEGISLAÇÃO

- [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.

c) DIREITOS DOS PASSAGEIROS COM NECESSIDADES ESPECIAIS

O Parlamento Europeu e o Conselho aprovaram o Regulamento (UE) nº 181/2011, de 16 de Fevereiro, no tocante ao transporte de autocarros, e o Regulamento nº 1371/2007, de 23 de Outubro, no que respeita ao transporte ferroviário, aplicáveis diretamente nos Estados-Membros, sem necessidade de diplomas de transposição, os quais estabelecem as regras a observar pelos operadores rodoviários e ferroviários, nos serviços prestados no espaço económico europeu, consagrando direitos fundamentais dos passageiros, com especial destaque para a proteção e assistência aos passageiros portadores de deficiência e com mobilidade reduzida.

Desde logo, consagram o princípio fundamental de que as pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, quando viajam de autocarro ou de comboio, têm os mesmos direitos que as pessoas sem limitações de mobilidade, nomeadamente:

- direito a informações adequadas de viagem, sobre os direitos dos passageiros e sobre regras de segurança aplicadas pela empresa de transporte;
- direito à não-discriminação na reserva, emissão ou fornecimento de bilhetes;
- direito a viajar em condições iguais às dos demais passageiros, não sendo permitida uma recusa de embarque com base na mobilidade reduzida, exceto por motivos justificados de segurança ou de conceção dos veículos ou das infraestruturas ou para assegurar a conformidade com requisitos legais em matéria de saúde;
- direito à reserva de bilhetes sem agravamento de custos;
- direito a transportar gratuitamente equipamentos de mobilidade, tais como canadianas, cadeiras de rodas manuais ou elétricas e scooters de mobilidade, neste caso dependendo das dimensões e sujeitos a análise casuística pelo operador;
- nas viagens de longo curso (mais de 250km) de autocarro, direito a assistência gratuita nos terminais indicados e à subida e descida do veículo e, no caso de transporte ferroviário, direito de assistência gratuita para subir ou descer do comboio, no transbordo, a bordo e na estação, antes e depois da viagem.

Para poderem beneficiar do direito a assistência em viagem, os passageiros com deficiência ou com mobilidade reduzida devem dirigir-se ao operador de transporte e informar com antecedência (de 24 a 48 horas antes do início da viagem, consoante os operadores) da sua necessidade de assistência.

A recusa ou a limitação de acesso aos transportes públicos (quer sejam aéreos, terrestres ou marítimos) é considerada prática discriminatória e, quando praticada por pessoa coletiva, constitui contraordenação, punível com coima graduada entre 10 600€ e 15 900€, sem prejuízo da eventual responsabilidade civil ou da aplicação de outra sanção que ao caso couber.

I. LEGISLAÇÃO

- [Resolução da Assembleia da República n.º 56/2009, de 30 de Julho](#) - Aprova a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, adotada em Nova Iorque em 30 de março de 2007;
- [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;
- [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;
- [Lei nº 46/2006, de 28 de Agosto](#) - Proíbe e pune a discriminação em razão da deficiência e da existência de risco agravado de saúde;
- [Decreto-Lei n.º 34/2007, de 15 de Fevereiro](#) - Regulamenta a Lei n.º 46/2006, de 28 de Agosto.

d) VIAJAR NOS TRANSPORTES PÚBLICOS COM ANIMAIS DE COMPANHIA

Em Portugal, é permitido aos utentes dos transportes públicos de passageiros transportar animais de companhia, respeitando determinadas regras, de modo a salvaguardar a proteção dos mesmos e a segurança de pessoas e outros animais.

Os animais considerados perigosos e potencialmente perigosos não podem ser deslocados em transportes públicos.

A lei impõe que os animais a transportar sejam devidamente acompanhados e se encontrem em bom estado de saúde, devendo ser transportados em contentores resistentes, limpos e em bom estado de conservação, não podendo, em caso algum, ocupar lugar nos bancos dos veículos de transporte público.

Nos períodos de maior afluência, as empresas de transportes públicos podem recusar o transporte de animais.

O transporte de animais de companhia em comboios consta de legislação específica, [o Decreto-Lei nº 58/2008, de 26 de Março](#), o qual permite o transporte gratuito de animais de estimação, desde que encerrado em contentor que possa ser transportado como volume de mão (com dimensões que não afetem o conforto e segurança dos demais passageiros). É também permitido o transporte de cães não encerrados, neste caso mediante um título de transporte próprio e desde que não ofereçam perigosidade, estejam devidamente açaimados, contidos à trela curta e acompanhados do respetivo boletim de vacinas atualizado e da licença municipal.

Em qualquer caso, o transporte de animais nos comboios está sempre limitado a um por passageiro.

Nos outros meios de transporte, nomeadamente rodoviário, cada empresa pode fixar o número total de animais permitido por veículo e por passageiro.

Caso especial é o dos cães de assistência, que podem ser transportados gratuitamente, enquanto acompanhantes de utentes com deficiência ou pelos respetivos treinadores, devendo estes ser portadores, de modo bem visível, do respetivo distintivo emitido por estabelecimento credenciado de treino de cães de assistência.

Qualquer proibição ou limitação ao acesso dos cães de assistência aos transportes públicos por parte das respetivas operadoras, constitui contraordenação, sendo punível com coima de € 500 a € 44891,81.

I. LEGISLAÇÃO

- [Decreto-Lei n.º 276/2001, de 17 de Outubro](#) - republicado pelo Decreto-Lei n.º 315/2003, de 17 de dezembro – Proteção de animais de companhia;
- [Decreto-Lei n.º 74/2007, de 27 de Março](#) - Direito de acesso das pessoas com deficiência acompanhadas de cães de assistência a locais, transportes e estabelecimentos de acesso público;
- [Decreto-Lei n.º 58/2008, de 26 de Março](#) - Regime do transporte ferroviário de passageiros e bagagens;
- [Portaria n.º 968/2009, de 26 de Agosto](#) - Fixa as condições e normas técnicas a que deve obedecer o transporte de animais de companhia em transportes públicos;
- [Decreto-Lei n.º 9/2015, de 15 de Janeiro](#) - Estabelece as condições que devem ser observadas no contrato de transporte rodoviário de passageiros e bagagens, em serviços regulares;
- [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.

e) MEIOS ALTERNATIVOS DE RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS

Os meios de resolução alternativa de litígios são uma solução que torna a justiça mais acessível, rápida e simples, sem custos ou pouco dispendiosa e com as mesmas garantias de segurança dos tribunais. Havendo um problema relacionado com a contratação ou a utilização de um

serviço que não tenha sido resolvido com a empresa prestadora, o consumidor pode recorrer, com vantagem, a estes meios alternativos.

Em 2015, a Lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro, que transpõe uma Diretiva da UE sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, veio estabelecer o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo, criando em Portugal a Rede de Arbitragem de Consumo, constituída pelas entidades autorizadas a efetuar procedimentos de Resolução Alternativa de Litígios (RAL), designadas por Entidades de RAL.

A Resolução Alternativa de Litígios constitui, como o nome indica, uma alternativa aos tribunais, à justiça do Estado, e abrange a Mediação, a Conciliação e a Arbitragem.

A Mediação constitui uma forma de resolução alternativa de conflitos, realizada por entidades públicas ou privadas, através da qual as partes em litígio procuram voluntariamente alcançar um acordo com a ajuda de um mediador de conflitos. Este é, nos termos da lei, “um terceiro, imparcial e independente, desprovido de poderes de imposição aos mediados, que os auxilia na tentativa de construção de um acordo final sobre o objeto do litígio” (cf. art. 2º da Lei n.º 29/2013). O mediador não impõe qualquer acordo ou decisão às partes. O seu papel é ajudá-las a chegar a esse acordo e, assim, resolverem o conflito.

A Conciliação é muito semelhante à mediação, pois é uma forma de resolução de conflitos em que também se procura chegar a um acordo com a ajuda de um terceiro imparcial – o conciliador. Mas, aqui, o conciliador assume uma posição mais ativa do que o mediador, tendo um papel mais interventivo na condução do processo e podendo propor soluções para o conflito.

As propostas do conciliador não obrigam as partes, que também aqui têm plena liberdade de chegar ou não a acordo.

No caso da **Arbitragem**, o litígio é resolvido pelo recurso a árbitro ou árbitros imparciais e independentes das partes, que funcionam como juízes no processo e decidem o litígio. A decisão dos árbitros é tomada com recurso à equidade ou ao direito aplicável, conforme estiver estabelecido no acordo de arbitragem, sendo vinculativa para as partes.

Em Portugal, existem diversas entidades habilitadas a realizar procedimentos de resolução alternativa de litígios – Entidades de RAL – inscritas na Rede de Arbitragem de Consumo. A Direção-Geral do Consumidor monitoriza o respetivo funcionamento, e organiza a inscrição e a divulgação de uma lista de entidades de RAL.

Todos os fornecedores de bens e prestadores de serviços estão obrigados a informar os consumidores sobre as entidades de Resolução Alternativa de Litígios a que se encontram vinculados, por adesão ou por imposição legal decorrente de arbitragem necessária, e a indicar o sítio eletrónico na Internet das mesmas, conforme impõe o artigo 18º da Lei n.º 144/2015, alterado pelo Decreto-Lei n.º 102/2017, de 23 de Agosto.

As informações devem ser prestadas de forma clara e visível, devendo constar (1) do sítio de internet dos prestadores de serviços, caso existam, (2) dos contratos celebrados entre o prestador e o consumidor, quando estes revistam a forma escrita ou a forma de contratos de adesão ou, (3) inexistindo contrato escrito, de outro suporte duradouro, nomeadamente letreiro afixado no estabelecimento ou na fatura entregue ao consumidor.

O incumprimento, por parte das empresas, desta obrigação de informação constitui contraordenação, punível com coima entre 500 e 5.000 euros, quando cometida por uma pessoa singular, e entre 5.000 e 25.000 euros, quando cometida por uma pessoa coletiva.

O Regulamento de Mediação e de Conciliação da Autoridade da Mobilidade e dos Transportes, aprovado pelo Regulamento n.º 565/2018, de 21 de Agosto, estabelece que:

A intervenção da AMT no procedimento de mediação ou conciliação depende da iniciativa do interessado ou interessados ou dos seus representantes;

A mediação e a conciliação são tendencialmente gratuitas, e podem ser realizadas diretamente pela AMT, por um ou mais funcionários, designados para o efeito, ou por uma entidade terceira indicada pela AMT, devidamente habilitada para proceder à mediação e à conciliação;

A mediação e a conciliação são realizadas em Lisboa, nas instalações da AMT, ou em local a indicar pela entidade terceira;

O recurso à mediação ou à conciliação de conflitos não afasta a possibilidade de abertura de um processo de contraordenação ou de incumprimento contratual, se da análise dos factos resultar que existe violação da lei ou do contrato suscetível de configurar um ilícito.

O pedido de mediação ou de conciliação deve ser apresentado dentro do período de um ano a contar da data em que o interessado ou interessados apresentaram a sua reclamação junto do reclamado, e deve indicar expressamente que o interessado pretende submeter a resolução do litígio à mediação ou conciliação da AMT, devendo descrever de forma sucinta e clara os factos e o objeto do litígio, identificando todas as partes em conflito, os representantes, caso existam, o pedido e os seus fundamentos.

A AMT pode recusar mediar ou conciliar um litígio quando, a título de exemplo, o interessado ou interessados não tiverem previamente contactado a outra parte do litígio com o intuito de

encontrar uma solução para o conflito, ou o litígio se encontrar pendente ou já tiver sido decidido por uma entidade de resolução alternativa de litígios ou por um tribunal judicial.

I. LEGISLAÇÃO

- [Lei n.º 78/2001, de 13 de Julho](#) - Organização, competência e funcionamento dos Julgados de Paz, com as alterações introduzidas pela [Lei n.º 54/2013, de 31 de julho](#);
- [Portaria n.º 1112/2005, de 28 de Outubro](#) - Aprova o regulamento que disciplina a organização e o funcionamento dos serviços de mediação disponíveis nos julgados de paz;
- [Lei n.º 63/2011, de 14 de Dezembro](#) - Aprova a Lei da Arbitragem Voluntária;
- [Lei n.º 29/2013, de 19 de Abril](#) (Lei da Mediação) - Estabelece os princípios gerais aplicáveis à mediação realizada em Portugal, bem como os regimes jurídicos da mediação civil e comercial, dos mediadores e da mediação pública;
- [Portaria n.º 344/2013, de 27 de Novembro](#) - Define o serviço competente para organizar a lista de mediadores de conflitos, bem como os requisitos de inscrição, a forma de acesso e divulgação da mesma;
- [Lei n.º 144/2015, de 8 de Dezembro](#) - Transpõe a Diretiva 2013/11/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, e estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo. Esta Lei foi alterada pelo [Decreto-Lei n.º 102/2017](#), - de 23 de Agosto;
- [Regulamento n.º 565/2018, de 21 de Agosto](#) - Aprova o Regulamento de Mediação e de Conciliação da Autoridade da Mobilidade e dos Transportes.

f) TRANSPORTE AÉREO

A legislação europeia em matéria de direitos dos passageiros aéreos é aplicável nos seguintes casos:

- ❖ se a origem e destino do voo for um aeroporto da UE, independentemente de o voo ser ou não operado por uma companhia aérea da EU;
- ❖ se o voo, com origem num aeroporto situado fora da UE, tiver como destino um aeroporto da UE e for operado por uma companhia aérea da EU;
- ❖ se o voo tiver origem num aeroporto da UE e o seu destino for um aeroporto situado fora da UE, independentemente de ser ou não operado por uma companhia aérea da EU;
- ❖ se ainda não beneficiou de nenhuma prestação (indenização, transporte alternativo, assistência da companhia aérea) por problemas relacionados com o voo em questão ao abrigo da legislação em vigor num país que não pertence à EU;

Viajar do Reino Unido para um país da UE

A partir de 1 de Janeiro de 2021, as regras da UE em matéria de direitos dos passageiros dos transportes aéreos não se aplicam aos casos de recusa de embarque, cancelamentos ou atrasos nos voos do Reino Unido para a UE se o seu voo for operado por uma transportadora do Reino Unido ou por uma transportadora de outro país terceiro, mesmo se tiver reservado o seu voo antes dessa data. Contudo, as regras da UE continuam a ser aplicáveis a partir de 1 de janeiro

de 2021 se o seu voo do Reino Unido para a UE for operado por uma transportadora da UE, exceto se já tiver recebido uma indemnização ou benefícios ao abrigo do direito do Reino Unido.

Entende-se por UE os 27 países da UE, incluindo a Guadalupe, a Guiana Francesa, a Martinica, a Reunião, Maiote, São Martinho (Antilhas francesas), os Açores, a Madeira e as Canárias (mas não as Ilhas Faroé). As regras da UE também se aplicam aos voos de e para a Islândia, a Noruega e a Suíça.

Aviso

Os voos de ida e volta são sempre considerados dois voos distintos mesmo que tenham sido reservados ao mesmo tempo. Em certos casos, a companhia aérea que opera o voo (também designada transportadora aérea) pode não ser a mesma do que aquela a quem comprou o bilhete. Em caso de problemas, só a companhia aérea que opera o voo pode ser considerada responsável. No caso em que uma companhia aérea arrenda uma aeronave e a tripulação a outra companhia aérea (locação com tripulação), a responsabilidade operacional pelo voo é da companhia aérea que arrenda a aeronave e a tripulação, que é considerada a companhia aérea operadora ao abrigo da legislação da UE (nomeadamente, do Regulamento 261/2004).

I. DIREITOS DOS PASSAGEIROS AÉREOS - CANCELAMENTO DO VOO

Considera-se que um voo foi cancelado se:

- ✓ o voo inicialmente previsto for anulado e os passageiros forem transferidos para outro voo regular;
- ✓ o avião descolar mas for obrigado a regressar ao aeroporto de partida e os passageiros forem transferidos para outro voo;
- ✓ o avião chegar a um aeroporto que não é o destino final indicado no bilhete, a menos que:
 - os passageiros aceitem um voo alternativo (em condições de transporte equivalentes e na primeira oportunidade) para o aeroporto de destino final ou para qualquer outro destino com o qual tenham concordado, caso em que se considera que se trata de um atraso e não de um cancelamento do voo;
 - o aeroporto de chegada e o aeroporto de destino final sirvam a mesma localidade, cidade ou região, caso em que se considera que se trata de um atraso e não de um cancelamento do voo.

Se o seu voo for cancelado, tem direito a escolher entre o reembolso, um voo alternativo ou um voo de regresso.

Tem também direito a assistência no aeroporto.

Se tiver sido informado do cancelamento do voo com menos de 14 dias de antecedência em relação à data de partida prevista, tem direito a uma indemnização. Cabe à companhia aérea provar se e quando o informou pessoalmente do cancelamento do voo. Se não tiver sido o caso, pode contactar a autoridade nacional competente para mais assistência.

Em contrapartida, não tem direito a qualquer indemnização se a transportadora aérea provar que o cancelamento do voo se ficou a dever a circunstâncias extraordinárias que não poderiam ter sido evitadas mesmo se tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis. A transportadora deve provar isso mediante, por exemplo, extratos dos diários de bordo ou relatórios de incidentes. A transportadora aérea deve fornecer esses elementos de prova ao organismo nacional competente, bem como aos passageiros afetados, em conformidade com as disposições nacionais em matéria de acesso a documentos.

II. ATRASO DO VOO

Em caso de atraso do voo à partida, tem direito a assistência, ao reembolso e a um voo de regresso, em função da importância do atraso e da distância do voo.

Se chegar ao destino final com um atraso superior a três horas, tem direito a uma indemnização, a menos que o atraso se deva a circunstâncias extraordinárias. A transportadora deve provar isso mediante, por exemplo, extratos dos diários de bordo ou relatórios de incidentes. A transportadora aérea deve fornecer esses elementos de prova ao organismo nacional competente, bem como aos passageiros afetados, em conformidade com as disposições nacionais em matéria de acesso a documentos.

III. RECUSA DE EMBARQUE

A companhia aérea pode recusar-lhe o embarque:

- ✓ por motivos de segurança ou de saúde (por exemplo, se não informou a companhia aérea a tempo de que sofre de uma doença infecciosa ou alergia grave) ou se não tem os documentos de viagem necessários (para mais informações, consulte Documentos necessários para viajar na Europa);
- ✓ se não viajou no voo de ida de uma reserva que incluía uma viagem de volta;
- ✓ se não viajou noutro ou noutros voos incluídos numa reserva de voos consecutivos;
- ✓ se viajou com um animal de estimação e não tiver a documentação necessária.

Se se apresentar a tempo para fazer o registo (check-in), tiver uma reserva válida, bem como os documentos de viagem necessários e a companhia aérea lhe recusar o embarque, quer por o avião estar cheio (overbooking) quer por motivos operacionais, e se não ceder voluntariamente o seu lugar, tem direito a:

- Indemnização;
- Escolha entre o reembolso do bilhete, um voo alternativo ou a alteração da reserva para uma data posterior;
- Assistência.

IV. OVERBOOKING

Se se apresentou a tempo para o registo com uma reserva válida e a documentação de viagem necessária e lhe foi recusado o embarque, seja por o avião estar cheio ou por motivos operacionais, e se não ceder o seu lugar voluntariamente, tem direito a:

- Indemnização;
- Escolha entre o reembolso do bilhete, um voo alternativo ou a alteração da reserva para uma data posterior;

- Assistência da companhia aérea.

V. ATRIBUIÇÃO DE UM LUGAR DE PASSAGEIRO NUMA CLASSE SUPERIOR OU INFERIOR

Se lhe for atribuído um lugar numa classe superior, a companhia aérea não lhe pode exigir que pague um montante adicional.

Se lhe for atribuído um lugar numa classe inferior, tem direito ao reembolso de parte do preço do bilhete, consoante a distância do voo:

- 30% para os voos de distância igual ou inferior 1500 km;
- 50% para os voos na UE de distância superior a 1500 km (exceto os voos entre a UE e os territórios ultramarinos franceses) e para todos os outros voos entre 1500 e 3500 km;
- 75% para os voos não abrangidos pelas alíneas a) ou b), incluindo os voos entre a UE e os territórios ultramarinos franceses.

Sempre que haja **dois ou mais voos de ligação** incluídos num **único bilhete**, o **reembolso só é devido** para o voo em que ocupar um lugar de uma classe inferior ao indicado no bilhete e não para toda a viagem. O **reembolso** deve ser efetuado **no prazo de sete dias**.

VI. PERDA DO VOO DE LIGAÇÃO

Os voos de ligação são voos realizados ao abrigo de uma única reserva, no caso de viagens que implicam mais do que um voo para chegar ao destino final.

Se perder um voo de ligação e chegar ao destino final com um atraso superior a três horas, tem direito a uma indemnização, calculada em função da duração do atraso e da distância até ao destino final.

Tem direito a indemnização se:

- os voos fizerem parte de uma única reserva e
- a legislação europeia em matéria de direitos dos passageiros aéreos for aplicável e
- o atraso na chegada não for causado por circunstâncias extraordinárias.

VII. EXTRAVIO, DANOS OU ATRASO DA BAGAGEM

Bagagem de porão

Se a sua bagagem de porão se perdeu, ficou danificada ou chegou com atraso, a companhia aérea é responsável e deve indemnizá-lo até um montante máximo de cerca de 1300 euros. No entanto, se os danos tiverem sido causados por um defeito inerente à própria bagagem, não tem direito a indemnização.

Bagagem de mão

Se a sua bagagem de mão ficou danificada, a companhia aérea é responsável desde que seja responsável pelos danos.

Seguro de viagem

Para garantir que dispõe de uma cobertura adequada para viajar com artigos dispendiosos, é conveniente fazer um seguro de viagem. Caso prefira não o fazer, pode, mediante o pagamento de uma taxa, requerer a aplicação de um limite de indemnização mais elevado (superior a 1300 euros). Deve fazê-lo antecipadamente, o mais tardar, no momento do registo.

Como apresentar queixa

Se pretender apresentar uma reclamação por a sua bagagem se ter perdido ou ficado danificada, deve fazê-lo por escrito à companhia aérea no prazo de sete dias ou, se a bagagem lhe for entregue com atraso, no prazo de 21 dias a contar da data de entrega. Não existe um formulário normalizado para toda a UE.

VIII. LEGISLAÇÃO

- [Regulamento \(CE\) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho](#) - estabelece regras comuns para a indemnização e assistência aos passageiros dos transportes aéreos em caso de recusa de embarque e de cancelamento ou atraso considerável. Entrou em vigor no dia 17 de Fevereiro de 2005;
- [Comunicação 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;
- [Regulamento \(CE\) n.º 1008/2008 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de Setembro de 2008](#) - relativo a regras comuns de exploração dos serviços aéreos na Comunidade;
- [Regulamento \(CE\) n.º 889/2002 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 13 de Maio de 2002](#) - altera o Regulamento (CE) n.º 2027/97 do Conselho relativo à responsabilidade das transportadoras aéreas em caso de acidente.

g) TRANSPORTE EM NAVIOS

I. DIREITOS EM CASO DE ATRASOS E CANCELAMENTOS

As regras da UE em matéria de direitos dos passageiros de navios aplicam-se geralmente quando viaja na maioria dos ferries e navios de cruzeiro por via marítima ou por vias navegáveis interiores (rios, lagos ou canais) e se:

- ❖ Partir de um porto da EU;

- ❖ Viajar para um porto da UE a partir de um porto situado fora da UE, caso o serviço seja explorado por uma transportadora da EU;
- ❖ Viajar de um porto da UE num cruzeiro para fins de recreio ou de lazer se o alojamento for oferecido em conjunto com outros serviços, com mais de 2 noites a bordo.

Estas **regras não se aplicam** a:

- Embarcações com capacidade máxima para 12 passageiros;
- Embarcações com uma tripulação de, no máximo, 3 membros;
- Embarcações que efetuam deslocações de menos de 500 metros — um trajeto;
- Maioria dos tipos de navios históricos;
- Embarcações para excursões e visitas turísticas — se não dispuserem de alojamento ou se a estadia a bordo não exceder 2 noites.

Em toda a viagem, o operador tem de providenciar informações claras e corretas sobre o serviço e os direitos dos passageiros, incluindo as condições de acesso para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida. Estas informações devem também estar disponíveis num formato acessível a pessoas com deficiência.

II. DIREITOS EM CASO DE INCIDENTES NO MAR

As regras da UE também cobrem a sua pessoa, a sua bagagem, o seu veículo e, quando aplicável, o seu equipamento de mobilidade em caso de incidente no mar. Estas regras estabelecem também as responsabilidades das transportadoras nesta matéria. Estas regras podem aplicar-se a viagens marítimas nacionais, bem como a todas as viagens internacionais, quando:

- O navio está registado num país da EU;
- O contrato relativo à viagem foi celebrado num país da EU;
- O ponto de partida e/ou de chegada do navio é num porto da EU.

Antes de viajar, a transportadora deve dar-lhe informações claras e adequadas sobre os seus direitos se comprar o seu bilhete num país da UE ou, o mais tardar, no momento da partida, se partir de um país não membro da UE.

III. LEGISLAÇÃO

- [Regulamento \(UE\) nº. 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;
- [Regulamento \(CE\) nº.392/2009 do Parlamento Europeu e do Conselho de 23 de Abril de 2009](#) - relativo à responsabilidade das transportadoras de passageiros por mar em caso de acidente.