

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES**

**DO ORGANISMO NACIONAL DE EXECUÇÃO DO**

**REGULAMENTO (UE) Nº 1177/2010, DE 24 DE NOVEMBRO, RELATIVO AOS**

**DIREITOS DOS PASSAGEIROS DOS SERVIÇOS DE TRANSPORTE MARÍTIMO E POR**

**VIAS NAVEGÁVEIS INTERIORES**

Lisboa, 25 de maio de 2015

## **1. ENQUADRAMENTO**

O Regulamento (UE) N.º 1177/2010 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de novembro de 2010, adiante designado por Regulamento, relativo aos direitos dos passageiros do transporte marítimo e por vias navegáveis interiores, tem como objetivos assegurar um elevado nível de proteção e de assistência aos passageiros em todos os Estados-Membros da UE, semelhante ao que existe para o transporte aéreo e ferroviário, e garantir que os operadores económicos atuem em condições harmonizadas no mercado interno, estabelecendo para o efeito regras para o transporte marítimo e por vias navegáveis interiores nos seguintes domínios: i) acessibilidade, não discriminação e assistência às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida; ii) soluções automáticas e imediatas em caso de interrupção da viagem (atrasos, cancelamentos ou recusa de embarque); iii) obrigações de informação aos passageiros; e iv) tratamento das reclamações e meios de recurso, determinando que as funções de supervisão e aplicação devem ser prosseguidas por entidades independentes de interesses comerciais, com vista a assegurar o cumprimento das disposições do Regulamento.

Nos termos do artigo 26.º do Regulamento, *“Até 1 de Junho de 2015, e em seguida de dois em dois anos, os organismos de aplicação designados nos termos do artigo 25.º publicam um relatório sobre as suas atividades nos dois anos civis anteriores, o qual deve conter, nomeadamente, uma descrição das medidas tomadas para aplicar as disposições do presente regulamento, informações sobre as sanções aplicadas e estatísticas sobre as reclamações e as sanções aplicadas.”*

## **2. ORGANISMO NACIONAL DE EXECUÇÃO DO REGULAMENTO**

O Regulamento determina que cada Estado-Membro deve designar o organismo encarregue da aplicação do Regulamento (NEB), no que respeita aos serviços de passageiros e aos cruzeiros provenientes de portos situados no seu território e aos serviços de passageiros provenientes de países terceiros com destino a esses portos.

No caso de Portugal, o organismo nacional ao qual incumbe coordenar, implementar, fiscalizar e supervisionar a aplicação do Regulamento é o Instituto da Mobilidade e dos Transportes, I.P. (IMT, I.P.).

Com efeito, o Decreto-Lei n.º 7/2014, de 15 de janeiro, publicado no D.R., 1ª série, N.º 10, diploma que visa assegurar a execução e o cumprimento, na ordem jurídica interna, das obrigações decorrentes para o Estado Português do Regulamento (UE) n.º 1177/2010, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de novembro de 2010, relativo aos direitos dos passageiros dos serviços de transporte marítimo e por vias navegáveis interiores, denominou o IMT como o organismo responsável pela execução do Regulamento.

### 3. RECLAMAÇÕES

#### 3.1 ESTATÍSTICAS

No ano de 2014 não foram apresentadas quaisquer reclamações no âmbito do Regulamento.

Entidade	Ano	Número de reclamações			
		Total	Por motivo das reclamações	Reencaminhadas	Observações
Transportadoras	2014	0	—	—	—
Operadores de Terminais	2014	0	—	—	—
NEB	2014	0	—	—	—

#### 3.2 PROCEDIMENTO

A lei portuguesa estatui que o passageiro abrangido pelo Regulamento que pretenda apresentar uma reclamação o faça junto do transportador ou do operador de terminal, no prazo de dois meses a contar da data da prestação do serviço ou da data em que o serviço devia ter sido prestado, devendo aqueles informar o passageiro sobre o estado da sua reclamação, no prazo de um mês a contar da receção da reclamação, e decidir a reclamação no prazo máximo de dois meses a contar da data de receção da mesma.

Com efeito, o Decreto-Lei n.º 7/2014, de 15 de janeiro, que visa assegurar a execução e o cumprimento, na ordem jurídica interna, das obrigações decorrentes para o Estado Português do Regulamento (UE) n.º 1177/2010, do

Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de novembro de 2010, relativo aos direitos dos passageiros dos serviços de transporte marítimo e por vias navegáveis interiores, não estabelece mecanismos para o passageiro-reclamante apresentar a sua reclamação diretamente junto do NEB.

O NEB funciona como instância de recurso para as reclamações não resolvidas ao abrigo do artigo 24.º do Regulamento.

Contudo, considerando que o artigo 25.º do Regulamento prevê a possibilidade do passageiro apresentar a sua reclamação diretamente junto do NEB e a lei portuguesa não rejeita expressamente tal possibilidade, quando tal aconteça, nada obsta ao tratamento dessa reclamação pelo NEB, que deverá enviar a reclamação ao transportador ou ao operador de terminal solicitando-lhe que sobre a mesma se pronuncie dentro dos prazos legais (um mês para informarem o passageiro sobre o estado da sua reclamação e dois meses para decidirem sobre a mesma), prestando todos os esclarecimentos considerados por adequados para que o NEB esteja habilitado a transmitir ao passageiro-reclamante uma resposta fundamentada, e se for caso disso, instaurar e instruir os processos de contraordenação relativos às infrações que eventualmente se tenham verificado, e proceder à aplicação das respetivas coimas sempre que haja lugar às mesmas.

### **3.3 REENCAMINHAMENTO**

Conforme referido no ponto 3.1 não houve registo de quaisquer reclamações no ano de 2014, pelo que também não se procedeu ao reencaminhamento de quaisquer reclamações.

### **3.4 COOPERAÇÃO COM NEB DE OUTROS ESTADOS-MEMBROS**

Face à inexpressão das reclamações, não foram desenvolvidas diligências no sentido de estabelecer relações de cooperação com NEB de outros Estados Membros.

A cooperação entre os representantes dos Estados-Membros no NEB poderá, em nosso entender, ser alcançada através da implementação de uma plataforma informática, na qual todos os NEB estão em rede, permitindo, simultaneamente, ao passageiro-reclamante e ao transportador ou ao operador de terminal (reclamado) obterem informação sobre a reclamação apresentada, semelhante

ao sistema existente em Portugal, e que se designa "*Rede Telemática de Informação Comum – RTIC*", relativamente às reclamações apresentadas no âmbito da defesa do consumidor.

Esta plataforma é, em síntese, uma base de dados em rede que permite, para além do registo e da gestão das reclamações, apurar e proceder à troca de informação estatística sobre as reclamações nela registadas, e simultaneamente fornecer aos reclamantes informação sobre o estado da reclamação que efetuaram no livro de reclamações.

Com efeito, em Portugal, tanto os transportadores como os operadores de terminal, enquanto prestadores de serviços, devem possuir um livro de reclamações, em conformidade com os procedimentos e sob as condições previstas no Decreto-Lei n.º 156/2005 de 15 de setembro, alterado pelos Decretos-Lei n.º 371/2007, de 6 de novembro, 118/2009, de 19 de maio, e 317/2009, de 30 de outubro, diploma que pretende reforçar os procedimentos de defesa dos direitos dos consumidores e que veio estabelecer a obrigatoriedade de existência e disponibilização do livro de reclamações a todos os fornecedores de bens e prestadores de serviços, e cujo original da folha de reclamação deve ser apresentado pelo transportador ou pelo operador de terminal ao IMT, I.P., ficando aquele na posse de um duplicado e o reclamante de um triplicado, por forma a garantir que todos os intervenientes no processo tenham acesso à reclamação, e que, por essa via, garantam o tratamento da reclamação.

### 3.5 CONTRAORDENAÇÕES

Ano	Número total de contraordenações	Número de contraordenações por montante	Número de contraordenações por tipo de infração
2014	0	—	—

## 4. AÇÕES

O IMT disponibiliza no seu *site* informação relevante sobre direitos dos passageiros do transporte marítimo e por vias navegáveis interiores.

O IMT pretende, até 2018, implementar um sistema de monitorização dos procedimentos das transportadoras/Operadores de Terminais que permita aferir do grau de cumprimento do Regulamento.