

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES
DO ORGANISMO NACIONAL DE EXECUÇÃO
DO REGULAMENTO (UE) Nº 181/2011, DO PARLAMENTO EUROPEU E
DO CONSELHO, DE 16 DE FEVEREIRO,
RESPEITANTE AOS DIREITOS DOS PASSAGEIROS
NO TRANSPORTE DE AUTOCARRO**

PERÍODO 2013/2014

ENQUADRAMENTO

O Regulamento (UE) N.º 181/2011, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de fevereiro de 2011, adiante designado por Regulamento, relativo aos direitos dos passageiros no transporte de autocarro, 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, ferroviário e marítimo, e garantir que os operadores económicos atuem em condições harmonizadas no mercado interno, estabelecendo para o efeito regras para o transporte de autocarro nos seguintes domínios:

- i) Não discriminação dos passageiros no que se refere às condições de transporte oferecidas pelos transportadores;
- ii) Direitos dos passageiros em caso de acidente decorrente da utilização do autocarro de que resulte a morte ou danos não patrimoniais ou o extravio ou danos nas bagagens;
- iii) Não discriminação e assistência obrigatória às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida;
- iv) Direitos dos passageiros em caso de cancelamento ou de atraso;
- v) Informações mínimas a prestar aos passageiros;
- vi) Tratamento de reclamações;
- vii) Regras gerais de execução.

Nos termos do artigo 29.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 n.º 1 do artigo 28.º publicam um relatório sobre as atividades realizadas nos dois anos anteriores, o qual deve incluir, designadamente, uma descrição das medidas tomadas para aplicar o presente regulamento e estatísticas sobre as reclamações e as sanções aplicadas.”*, pelo que o presente relatório se refere ao período compreendido entre os meses de março de 2013 e dezembro de 2014.

1. 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 regulares

de categorias não específicas de passageiros sempre que o ponto de embarque ou desembarque esteja situado no território de um Estado-Membro.

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

No entanto, salienta-se que, na sequência do Programa de Assistência Económica e Financeira em 2014, foi criada a Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT), concretizada pelo Decreto-Lei n.º 78/2014, de 14 de maio, que operou a autonomização da função regulatória para esta nova entidade.

2. ISENÇÕES

Portugal, no uso da faculdade prevista no n.º 4 do artigo 2.º do Regulamento, solicitou a exclusão da aplicação do mesmo aos serviços regulares domésticos pelo período de quatro anos após a data de aplicação do Regulamento.

3. RECLAMAÇÕES

3.1 PROCEDIMENTO

A lei portuguesa estatui que o passageiro abrangido pelo Regulamento que pretenda apresentar uma reclamação, o possa fazer de acordo com o mecanismo previsto 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, que cria o livro de reclamações e determina que as reclamações de consumidores, efetuadas através deste meio, devem ser remetidas à entidade reguladora do sector de atividade no qual os agentes económicos se inserem (no caso presente, o setor dos transportes), que, à data do período em análise no atual relatório, era o IMT, I.P..

No termos daquele diploma, o original da folha de reclamação deve ser remetido no prazo máximo de 10 dias úteis, pelo transportador à entidade reguladora setorial, ficando aquele na posse de um triplicado e o reclamante de um duplicado, por forma a garantir que todos os intervenientes no processo tenham acesso à reclamação.

Destaca-se também que, no período referente ao relatório agora apresentado, foi iniciado um processo de produção legislativa nacional que culminou com a publicação do Decreto-Lei n.º 9/2015, de 15 de janeiro, o qual define as condições

que devem ser observadas no contrato de transporte rodoviário de passageiros e bagagens em serviços regulares, bem como estabelece o regime sancionatório às infrações ao Regulamento.

Este diploma dispõe, na alínea h) do n.º 2 do artigo 5.º, que é obrigação do transportador disponibilizar o livro de reclamações, nos termos da Lei e do Regulamento.

3.2 ESTATÍSTICAS

No período em análise, atendendo às isenções solicitadas para exclusão da aplicação do Regulamento aos serviços regulares domésticos, foram apresentadas as seguintes reclamações relativas ao transporte rodoviário internacional de passageiros:

Ano	Número de reclamações			
	Total	Número	Tipo de reclamação	Obs.
2013 (01.03 a 31.12)	11	1	Problemas de informação ao Público	-
		3	Falta de urbanidade/incorreção do tratamento do funcionário/motorista	-
		2	Problemas com aquisição de títulos	-
		1	Problemas na prestação do transporte	-
		2	Incumprimento de horários	-
		2	Outros	-
2014 (01.01 a 31.12)	11	3	Falta de urbanidade/incorreção do tratamento do funcionário/motorista	-
		1	Falta de informação ou informação enganosa nos locais de atendimento	-
		2	Problemas com aquisição de títulos	-
		1	Equipamentos sanitários inexistentes ou fora de serviço	-
		1	Problemas na prestação do transporte	-
		2	Incumprimento de horários	-
		1	Desaparecimento/furto ou dano de bagagem	-

3.3 CONTRAORDENAÇÕES

No período em análise não foi registada qualquer contraordenação sobre infrações ao Regulamento em resultado do regime sancionatório aplicável ao mesmo ter sido publicado em janeiro de 2015, por via do Decreto-Lei n.º 9/2015, de 15 de janeiro, conforme mencionado no ponto 3.1.

Ano	Número total de contraordenações	Número de contraordenações por montante	Número de contraordenações por tipo
2013	0	-	-
2014	0	-	-

3.4 COOPERAÇÃO COM NEB DE OUTROS ESTADOS-MEMBROS

Face ao reduzido número de reclamações relativas aos serviços de âmbito internacional, 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 estivessem em rede, permitindo, simultaneamente, ao passageiro (reclamante) e ao transportador (reclamado) obter informação sobre a reclamação apresentada, num sistema semelhante ao 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 reclamações que efetuaram no livro de reclamações.

4. AÇÕES

O IMT, I.P. disponibiliza no seu *site* informação relevante sobre direitos dos passageiros no transporte de autocarro.

Adicionalmente, o IMT, I.P., no âmbito das suas atribuições, desenvolve ações de fiscalização sobre os transportadores, com o objetivo de averiguar o cumprimento da legislação setorial aplicável ao transporte rodoviário de passageiros, na qual se incluem as obrigações decorrentes do Regulamento.