

Orientações da Comissão sobre direitos dos passageiros

A Comissão Europeia publicou Orientações para a interpretação dos regulamentos da UE em matéria de direitos dos passageiros no contexto do desenvolvimento da situação da Covid-19.

A União Europeia é a única região do mundo em que os passageiros beneficiam de um conjunto de direitos nos diferentes meios de transporte — aéreo, ferroviário, marítimo ou rodoviário (autocarro). As Orientações agora publicadas visam esclarecer as condições de aplicação no contexto da pandemia de Covid-19 de algumas disposições dos seguintes regulamentos:

- Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2004, 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 que revoga o Regulamento (CEE) n.º 295/91
- 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
- Regulamento (UE) n.º 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 e que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004
- 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

Estas orientações não abrangem a Diretiva (UE) 2015/2302 relativa às viagens organizadas e aos serviços de viagem conexos.

A situação que estamos atualmente a viver não está contemplada nos regulamentos, pelo que a resposta para os passageiros que desistem de viajar não é simples. Habitualmente, as condições do cancelamento por parte do passageiro dependem do tipo de bilhete adquirido.

Por outro lado, alguns Estados Membros adotaram regras nacionais específicas no contexto da pandemia, que obrigam os transportadores a reembolsar os passageiros ou a emitirem um vale, se o passageiro não puder viajar ou desistir de viajar. Foram fechadas fronteiras, limitada a liberdade de circulação dos cidadãos e as autoridades públicas impõem ainda uma quarentena obrigatória para quem vem de fora em muitos países.

As orientações recordam as regras aplicáveis em caso de cancelamento por parte das transportadoras, em caso de cancelamento por parte do passageiro, em caso de atraso. Mais importante, esclarecem o que se deve entender por “circunstâncias extraordinárias”, reencaminhamento “na primeira oportunidade”, dever de informação.

Transporte aéreo

Quando o voo é cancelado pela transportadora, a situação é relativamente mais fácil para o passageiro. Ele pode escolher entre o reembolso ou o reencaminhamento.

Nesse caso, o passageiro tem direito ao **reembolso** (atenção às reservas de voos comprados em separado, caso os dois voos não tenham sido cancelados) ou **reencaminhamento** “na primeira oportunidade”.

Considerando a grande incerteza quanto às medidas restritivas de circulação no contexto da pandemia, o **reencaminhamento “na primeira oportunidade”** pode não ser possível perto da data de regresso e implicar um grande atraso. Por outro lado, a companhia pode ter muita dificuldade em cumprir com a sua obrigação de informação ao passageiro relativamente ao reencaminhamento. A Comissão considera que a obrigação de informação está cumprida se a transportadora comunicar por sua própria iniciativa, assim que possível e em tempo útil, qual o voo disponível para o reencaminhamento.

O passageiro pode ainda optar pelo **reencaminhamento numa data posterior da sua conveniência**. Essa opção pode ser uma solução interessante para o passageiro no contexto atual.

O passageiro tem **direito a assistência**, mesmo quando o cancelamento se deve a circunstâncias extraordinárias.

Em caso de cancelamento por parte da transportadora, o passageiro tem **direito a uma indemnização**, dependendo da data em que o passageiro é informado do cancelamento, salvo se o cancelamento ou atraso se dever a **circunstâncias extraordinárias**.

A Comissão Europeia enuncia uma lista não exaustiva de situações que considera como circunstâncias extraordinárias. As medidas adotadas pelas autoridades públicas destinadas a conter a pandemia de Covid-19 (suspensão dos voos, restrições à circulação de pessoas que excluam a possibilidade de o voo ser operado, circulação limitada a pessoas que beneficiem de derrogações como os residentes no Estado em causa) não são “pela sua natureza e origem, inerentes ao exercício normal da atividade das transportadoras, encontrando-se fora do seu controlo efetivo”. Considera ainda que se o cancelamento for decidido por razões de proteção da saúde da tripulação, tal cancelamento deve-se a circunstâncias extraordinárias.

Quando o passageiro pretende cancelar uma viagem, as condições de reembolso ou adiamento da viagem dependem do tipo de bilhete (se é reembolsável ou não, se permite a alteração da reserva).

Várias transportadoras oferecem vales aos passageiros que não querem ou não estão a autorizar a viajar em resultado da pandemia. Esses vales podem ser utilizados dentro do prazo estabelecido pela transportadora para outra viagem com a mesma transportadora.

Para mais informação sobre transporte aéreo, consulte a nossa página [aqui](#).

Transporte ferroviário

Sempre que as empresas ferroviárias e as autoridades competentes, responsáveis por contratos ferroviários de serviço público, decidirem cancelar um serviço ferroviário, a decisão deve ser publicada antes da sua aplicação.

Regulamento (CE) n.º 1371/2007 estabelece que, quando houver motivos para prever que o atraso à chegada ao destino final será superior a 60 minutos, os passageiros podem escolher entre o reembolso do preço do bilhete ou o prosseguimento da viagem ou o reencaminhamento.

O direito ao reembolso do preço do bilhete diz respeito ao custo do bilhete para a parte ou partes da viagem não efetuadas, e para a parte ou partes já efetuadas, caso a viagem já não se justifique em relação ao seu plano de viagem inicial. O reembolso pode incluir, se for pertinente, uma viagem de regresso ao ponto de partida inicial.

Se o passageiro optar pelo **prosseguimento da viagem ou o reencaminhamento**, esses devem ter lugar em condições de transporte equivalentes. O reencaminhamento deve ter lugar **na primeira oportunidade ou numa data posterior da sua conveniência**. Aqui também, a Comissão alerta para o risco de, considerando a grande incerteza quanto às medidas restritivas de circulação no contexto da pandemia, o **reencaminhamento “na primeira oportunidade”** implicar um grande atraso relativamente à data inicial da viagem. Por outro lado, a companhia pode ter muita dificuldade em cumprir com a sua obrigação de informação ao passageiro relativamente ao reencaminhamento. A Comissão considera que a obrigação de informação está cumprida se os passageiros forem informados sobre os atrasos e/ou as incertezas associadas ao optarem pelo prosseguimento da viagem ou o reencaminhamento e se comunicar por sua própria iniciativa, assim que possível e em tempo útil, qual o comboio disponível para o prosseguimento da viagem ou o reencaminhamento.

Em caso de atraso superior a 60 minutos, os passageiros têm **direito a assistência**. As circunstâncias extraordinárias não isentam a transportadora da obrigação de prestar assistência aos passageiros.

Contrariamente ao que sucede com outros modos de transporte, a eventual existência de circunstâncias extraordinárias não afeta o **direito a indemnização** em caso de atrasos (incluindo os decorrentes de cancelamentos) previsto no regulamento (CE) n.º 1371/2007.

Quando o passageiro pretende cancelar a sua viagem, deve consultar as condições do seu contrato de transporte junto da companhia ferroviária. Muitas oferecem vales aos passageiros que não querem viajar ou não estão a autorizar a viajar em resultado da pandemia, válidos dentro do prazo estabelecido pela transportadora para outra viagem com a mesma transportadora.

Para mais informações sobre transporte ferroviário, consulte a nossa página [aqui](#).

Transporte rodoviário (autocarro)

O regulamento (UE) n.º 181/2011 é aplicável a viagens em serviço regular, para um percurso maior ou igual a 250 Km, com ponto de embarque ou de desembarque num dos países da U.E.

Em caso de cancelamento pela transportadora ou atraso superior a 120 minutos, o passageiro tem direito ao reembolso, a continuação ou ao reencaminhamento para o seu destino final, sem custos adicionais, na primeira oportunidade e em condições equivalentes ou ao reembolso integral do preço do bilhete. Considerando a grande incerteza quanto às medidas restritivas de circulação no contexto da pandemia, o **reencaminhamento “na primeira oportunidade”** pode implicar um grande atraso relativamente à data inicial da viagem.

Aqui também, os passageiros têm **direito a assistência**. As circunstâncias extraordinárias não isentam a transportadora da obrigação de prestar assistência aos passageiros.

Para mais informações sobre transporte rodoviário, consulte a nossa página [aqui](#).

Transporte marítimo

Quando o transportador cancela a viagem ou prevê que a mesma terá um atraso superior a 90 minutos, os passageiros podem escolher entre o reembolso do preço do bilhete e, se for caso disso, a viagem gratuita de regresso ao ponto de partida inicial estabelecido no contrato de transporte, na primeira oportunidade ou o reencaminhamento para o seu destino final, em condições equivalentes, nos termos do contrato de transporte, na primeira oportunidade e sem agravamento de custos.

Considerando a grande incerteza quanto às medidas restritivas de circulação no contexto da pandemia, o **reencaminhamento “na primeira oportunidade”** pode implicar um grande atraso relativamente a data inicial da viagem. A Comissão considera que, se um passageiro escolher o reencaminhamento na primeira oportunidade, deve considerar-se que a transportadora cumpriu a sua obrigação de informação para com o passageiro “se comunicar por sua própria iniciativa, assim que possível e em tempo útil, qual o serviço disponível para reencaminhamento”.

Os passageiros têm **direito a assistência** nos termos do regulamento (UE) n.º 1177/2010.

Em caso de cancelamento ou de atraso, os passageiros têm **direito a uma indemnização**, exceto se o atraso ou cancelamento se deve a circunstâncias extraordinárias. A Comissão Europeia enuncia uma lista não exaustiva de situações que considera como **circunstâncias extraordinárias**. As medidas adotadas pelas autoridades públicas destinadas a conter a pandemia de Covid-19 (proibição de certos serviços de transporte, restrições à circulação de pessoas que excluam a possibilidade de o serviço de transporte ser operado, circulação limitada a pessoas que beneficiem de derrogações como os residentes no Estado em causa, por razões de proteção da saúde da tripulação) não são “pela sua natureza e origem, inerentes ao exercício normal da atividade das transportadoras, encontrando-se fora do seu controlo efetivo”. Considera ainda que, se o navio ficar vazio, o cancelamento pode ser justificado dependendo das circunstâncias.

Para mais informações sobre transporte rodoviário, consulte a nossa página [aqui](#).