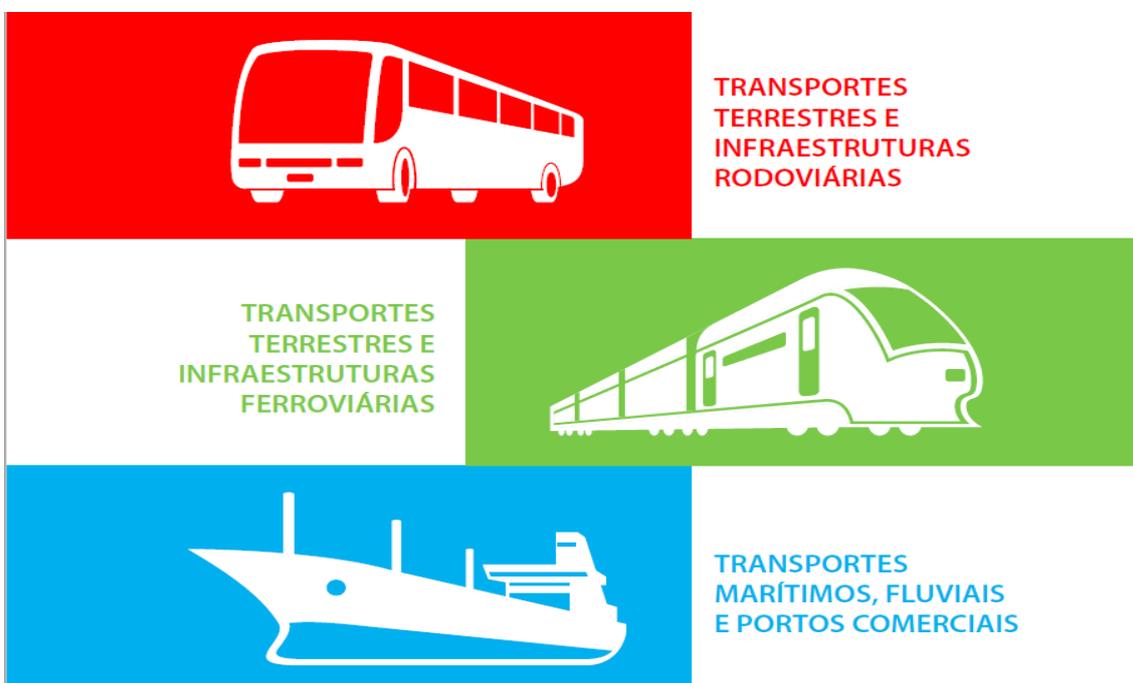


RELATÓRIO DE APLICAÇÃO DO REGULAMENTO (UE) N.º 1177/2010, DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO, DE 24 DE NOVEMBRO, RELATIVO AOS DIREITOS DOS PASSAGEIROS DO TRANSPORTE MARÍTIMO E POR VIAS NAVEGÁVEIS INTERIORES



Período 2015/2016

Índice

I. INTRODUÇÃO.....	3
1. DO REGULAMENTO	3
1.1. Âmbito de aplicação do regulamento	4
1.2. Das isenções do âmbito de aplicação do regulamento.....	5
1.3. Dos direitos dos passageiros consagrados no regulamento.....	5
1.4. Organismo Nacional de Aplicação.....	8
1.4.1. Da missão e atribuições do atual ONA: AMT.....	10
2. DA LEGISLAÇÃO NACIONAL QUE EXECUTA O REGULAMENTO N.º 1177/2010 DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO, DE 24 DE NOVEMBRO NA ORDEM JURÍDICA INTERNA PORTUGUESA – DECRETO-LEI N.º 7/2014, DE 15 DE JANEIRO	14
3. DA ACESSIBILIDADE AOS TERMINAIS E DIREITO DE ASSISTÊNCIA AOS PASSAGEIROS COM DEFICIÊNCIA E MOBILIDADE REDUZIDA	20
II. DO RELATÓRIO.....	21
1. DAS RECLAMAÇÕES	21
1.1. Do procedimento.....	21
1.2. Estatísticas das reclamações	23
1.3. Do tratamento das reclamações.....	24
2. DAS CONTRAORDENAÇÕES	25
3. AÇÕES DESENVOLVIDAS	26
III. CONCLUSÕES.....	27

I. INTRODUÇÃO

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 (regulamento), indicou, inicialmente, o Instituto da Mobilidade e dos Transportes (IMT) como o organismo responsável pela execução do regulamento

Com a publicação do Decreto-Lei n.º 78/2014, de 14 de maio, o organismo nacional de aplicação do regulamento passou a ser a Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT), a entidade responsável pela elaboração dos relatórios previstos no artigo 29.º do regulamento, atentas as suas competências em matéria de promoção e defesa dos direitos e interesses dos passageiros, sendo este o primeiro relatório que promove nessa qualidade.

1. DO REGULAMENTO

O 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 União Europeia (UE), sendo semelhante àquele que existe para o transporte aéreo e ferroviário, e garantir que os operadores económicos atuam em condições harmonizadas no mercado interno, estabelecendo para o efeito regras nos seguintes domínios:

- Acessibilidade, não discriminação e assistência às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida;
- Soluções automáticas e imediatas em caso de interrupção da viagem (atrasos, cancelamentos ou recusa de embarque);
- Obrigações de informação aos passageiros; e
- 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.

1.1. Âmbito de aplicação do regulamento

De acordo com o disposto no seu artigo 2.º, o regulamento é aplicável a partir de dia 18 de dezembro de 2012, aos passageiros que viagem:

- Utilizando serviços de transporte de passageiros, sempre que o porto de embarque esteja situado no território de um Estado-Membro;
- Utilizando serviços de transporte de passageiros, sempre que o porto de embarque esteja situado fora do território de um Estado-Membro e o porto de desembarque esteja situado no território de um Estado-Membro, desde que o serviço seja explorado por um transportador da União na aceção da alínea e) do artigo 3.º¹;
- Em cruzeiros, sempre que o porto de embarque esteja situado no território de um Estado-Membro, embora o n.º 2 do artigo 16.º (informar passageiro sobre as correspondências alternativas, se passageiro perder um serviço de correspondência de transporte devido a um cancelamento ou atraso), o artigo 18.º (reencaminhamento e reembolso em caso de partidas canceladas ou atrasadas), o artigo 19.º (indenização do preço do bilhete em caso de atrasos à chegada) e os n.ºs 1 e 4 do artigo 20.º (que consagra exceções à aplicação dos artigos 17.º a 19.º do regulamento) não sejam aplicáveis a estes passageiros.

De acordo com o disposto no n.º 2 do artigo 2.º do regulamento, o mesmo não se aplica aos passageiros que realizem a viagem:

- Em navios certificados para transportar, no máximo, 12 passageiros;
- Em navios com uma tripulação responsável pela operação do navio não superior a três pessoas, ou quando a distância total percorrida pelo serviço de passageiros for inferior a 500 metros por trajeto;
- Em excursões e visitas turísticas que não sejam cruzeiros; ou
- Em navios sem propulsão mecânica, bem como em navios de passageiros históricos originais, e réplicas dos mesmos, projetados antes de 1965,

¹ A alínea e) do artigo 3.º define «Transportador da União» como “*um transportador estabelecido no território de um Estado-Membro ou que ofereça serviços de transporte de passageiros explorados com destino ao território de um Estado-Membro ou a partir desse território*”.

construídos predominantemente com materiais originais e certificados para transportar, no máximo, 36 passageiros.

Conforme disposto no considerando 20 do preâmbulo do regulamento, “*O presente regulamento não deverá prejudicar os direitos dos passageiros consagrados na Directiva 90/314/CEE do Conselho, de 13 de Junho de 1990, relativa às viagens organizadas, férias organizadas e circuitos organizados*”, nem deverá “*aplicar-se aos casos de cancelamento de circuitos organizados por motivos distintos do cancelamento do serviço de passageiros ou do cruzeiro*”.

1.2. Das isenções do âmbito de aplicação do regulamento

Ao abrigo do disposto no n.º 3 do artigo 2.º do regulamento, “[d]urante um período de dois anos a contar de 18 de Dezembro de 2012, os Estados-Membros podem isentar da aplicação do presente regulamento os navios de mar com menos de 300 (...) de arqueação bruta operados em transportes domésticos desde que os direitos conferidos aos passageiros pelo presente regulamento estejam devidamente salvaguardados pela lei nacional”.

Ainda de acordo com o disposto no n.º 4 do artigo 2.º do regulamento, “[o]s Estados-Membros podem isentar da aplicação do presente regulamento os serviços de transporte de passageiros abrangidos por obrigações de serviço público, por contratos de serviço público ou por serviços integrados desde que os direitos conferidos aos passageiros pelo presente regulamento estejam salvaguardados de forma similar pela lei nacional”.

O Estado português, à semelhança dos outros Estados-Membros da UE², não fez uso destas isenções.

1.3. Dos direitos dos passageiros consagrados no regulamento

Ao abrigo do regulamento, os direitos dos passageiros transportados por vias navegáveis assentam em quatro princípios:

- Proibição da discriminação em razão da nacionalidade - Nenhum passageiro deve sofrer discriminação, direta ou indireta, em razão da nacionalidade ao

² Cfr. págs. 3 e 4 do Relatório da Comissão Europeia sobre a aplicação deste regulamento <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:52016DC0274&from=EN>.

adquirir bilhetes para serviços de transporte marítimo ou fluvial ou para cruzeiros;

- Informações precisas, oportunas e acessíveis - Os passageiros têm direito a uma informação adequada antes e durante a viagem (nomeadamente em caso de perturbação dos transportes), designadamente sobre os seus direitos e os contactos dos organismos nacionais de aplicação (ONA);
- Assistência imediata e proporcionada em caso de perturbação dos transportes - Em caso de atraso superior a 90 minutos ou de cancelamento de um serviço de passageiros ou de um cruzeiro, os passageiros têm direito a assistência proporcionada e adequada a título gratuito. Tal poderá incluir refeições ligeiras, refeições, bebidas e, nalgumas circunstâncias, alojamento. Os passageiros devem, além disso, ter a possibilidade de escolher entre:
 - O reencaminhamento para o destino final na primeira oportunidade, em condições equivalentes e sem agravamento dos custos; e
 - O reembolso do preço do bilhete, em conjugação, se for caso disso, com o regresso gratuito, na primeira oportunidade, ao ponto de partida inicial indicado no contrato de transporte.

Acresce que os passageiros têm direito a uma indemnização objetiva e estandardizada em caso de atraso considerável à chegada. O montante da indemnização depende da extensão do atraso e da duração prevista da viagem e é calculado em função do preço do bilhete.

A transportadora não é obrigada a pagar indemnização se puder provar que o atraso foi causado por condições meteorológicas que punham em perigo a segurança do navio ou por circunstâncias excepcionais que não poderiam ter sido evitadas. Contrariamente aos serviços comerciais de transporte de passageiros, os cruzeiros não têm um calendário vinculativo publicado, pelo que os passageiros dos cruzeiros não têm direito, nos termos do regulamento, a escolher entre o reencaminhamento e o reembolso em caso de cancelamento ou de atraso na partida (esta questão é regulada no contrato que o passageiro celebra para os serviços de cruzeiro), nem direito a indemnização em caso de atraso à chegada.

Quanto aos direitos das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, o regulamento impõe determinadas obrigações aos transportadores, operadores de terminais portuários, agentes de viagens e operadores turísticos de forma a garantir

que as pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida têm iguais oportunidades de viajar por vias marítimas ou fluviais, nomeadamente a proibição da recusa de aceitar uma reserva ou de transportar passageiros, em razão da sua deficiência ou da sua mobilidade reduzida, exceto se:

- Houver impossibilidade de os transportar em conformidade com a legislação aplicável em matéria de segurança e com as prescrições de saúde e segurança estabelecidas pelas autoridades competentes; ou
- A conceção do navio ou das infraestruturas de transportes torna impossível o seu transporte em condições seguras ou viáveis em termos operacionais.

Acresce referir que os transportadores e os gestores dos terminais devem criar condições de acesso não discriminatórias e não podem exigir às pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida o pagamento de qualquer taxa adicional pelos seus títulos de transporte, devendo ser-lhes prestada, gratuitamente, a devida assistência nos portos e a bordo dos navios.

Os passageiros que utilizam serviços de transporte marítimo abrangidos pelo âmbito do regulamento estão igualmente protegidos pelo Regulamento (CE) n.º 392/2009³, que tem por objetivo assegurar que é paga uma indemnização adequada por quaisquer danos pessoais (incluindo a morte) ou outras perdas ou danos que possam sofrer em consequência de um acidente marítimo⁴.

De salientar ainda que os passageiros que viajam por via marítima como parte de um pacote turístico gozam de direitos suplementares no âmbito da Diretiva (UE) n.º 2015/2302, relativa às viagens organizadas e aos serviços de viagem conexos⁵.

A legislação da UE identificada a seguir também veio regular vários aspetos relacionados com o acesso aos navios das pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida:

³ Regulamento (CE) n.º 392/2009 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de abril de 2009, relativo à responsabilidade dos transportadores de passageiros por mar em caso de acidente (JO L 131 de 28.5.2009, p. 24), que entrou em vigor a 31 de dezembro de 2012.

⁴ O âmbito de aplicação do Regulamento (CE) n.º 392/2009 é diferente do do Regulamento (UE) n.º 1177/2010, porquanto se aplica aos serviços marítimos não abrangidos por este último, mas não se aplica aos serviços de transporte por vias navegáveis interiores.

⁵ Diretiva (UE) 2015/2302 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, relativa às viagens organizadas e aos serviços de viagem conexos (JO L 326 de 11.12.2015, p. 1), que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho e revoga a Diretiva 90/314/CEE do Conselho, Os Estados-Membros da UE tinham a obrigação de transpor esta diretiva para o direito nacional até ao dia 1 de janeiro de 2018, sendo a mesma aplicável a partir do dia 1 de julho de 2018. A referida Diretiva foi transposta para ordem jurídica interna portuguesa através do Decreto-Lei n.º 17/2018, de 8 de março, que veio estabelecer o regime de acesso e de exercício da atividade das agências de viagens e turismo.

- Diretiva 2009/45/CE, relativa às regras e normas de segurança para os navios de passageiros, que foi alterada mais recentemente pela Diretiva (UE) n.º 2016/844, da Comissão, de 27 de maio de 2016⁶,
- Diretiva 1999/35/CE, relativa a um sistema de vistorias obrigatórias para a exploração segura de serviços regulares de *ferries ro-ro* e embarcações de passageiros de alta velocidade⁷; e
- Diretiva 98/41/CE, relativa ao registo das pessoas que viajam em navios de passageiros que operam a partir de ou para portos dos Estados-Membros da Comunidade⁸.

Por fim, cumpre aludir que no período a que se reporta o relatório se encontra em vigor o Regulamento (CE) n.º 2006/2004, relativo à cooperação entre as autoridades nacionais responsáveis pela aplicação da legislação de defesa do consumidor, alterado pela Diretiva (UE) 2015/2302 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, que a fim de proteger os interesses dos passageiros, estabelece um quadro adequado para os organismos nacionais de execução cooperarem entre si e defenderem os interesses coletivos dos passageiros num contexto transfronteiriço⁹.

1.4. Organismo Nacional de Aplicação

O artigo 25.º do regulamento prevê que os Estados-Membros devem designar o organismo independente encarregue da sua aplicação no que respeita aos serviços de passageiros e aos cruzeiros provenientes de portos situados no seu território e, bem assim, aos serviços de passageiros provenientes de países terceiros com destino a esses portos, organismo esse ao qual cabe a competência de garantir o cumprimento do regulamento.

⁶ JO L 163 de 25.6.2009, p.: 1. A Diretiva mais recente foi transposta para a ordem jurídica interna pelo Decreto-Lei n.º 134/2017, de 19 de outubro de 2017, que veio alterar o Decreto-Lei n.º 293/2001, de 20 de novembro.

⁷ JO L 138 de 1.6.1999, p.: 1. A Diretiva 1999/35/CE do Conselho, de 29 de abril, foi transposta para a ordem jurídica interna pelo Decreto-Lei n.º 27/2002, de 14 de fevereiro, tendo sido entretanto revogada pela Diretiva (UE) 2017/2110 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 15 de novembro de 2017, relativa a um sistema de inspeções para a segurança da exploração de navios *ro-ro* de passageiros e de embarcações de passageiros de alta velocidade em serviços regulares, a qual foi transposta para a ordem jurídica interna pelo Decreto-Lei n.º 93/2020, de 3 de novembro.

⁸ A Diretiva 98/41/CE foi objeto de alteração pela Diretiva (UE) 2017/2109 do Parlamento e do Conselho, de 15 de novembro de 2017, que foi transposta para a ordem jurídica interna através do Decreto-Lei n.º 93/2020, de 3 de novembro.

⁹ Regulamento (UE) 2017/2394 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de dezembro de 2017, relativo à cooperação entre as autoridades nacionais responsáveis pela aplicação da legislação de proteção dos consumidores veio revogar o Regulamento (CE) n.º 2006/2004.

Por seu turno, o artigo 28.º do regulamento prevê que os Estados-Membros devem estabelecer o regime sancionatório aplicável em caso de infração às disposições do Regulamento, devendo as sanções impostas ser eficazes, proporcionais e dissuasoras.

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.”*

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, indicou o Instituto da Mobilidade e dos Transportes (IMT) como o organismo responsável pela execução do regulamento, pelo que redigiu e apresentou o relatório referido no artigo 26.º do regulamento, no que respeita ao período de vigência do regulamento até 2014¹⁰.

Com a criação da Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT), nos termos do Decreto-Lei n.º 78/2014, de 14 de maio, sendo-lhe atribuídas competências em matéria de promoção e defesa dos direitos e interesses dos consumidores, passou a ser o organismo nacional de aplicação do regulamento (ONA), sendo assim responsável pela análise relativa ao período 2015/2016 e em diante.

A AMT é também o ONA, para efeitos de implementação dos direitos dos passageiros consagrados no Regulamento (CE) n.º 1371/2007 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro (ferroviário) e Regulamento (UE) n.º 181/2011 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de fevereiro (autocarro).

¹⁰ Neste âmbito, cumpre dar nota das alterações legislativas institucionais no que tange ao Ecosistema da Mobilidade e dos Transportes, dos últimos anos: O Decreto-Lei n.º 236/2012, de 31 de outubro, aprovou a lei orgânica do IMT e foi objeto de alteração pelo Decreto-Lei n.º 44/2014, de 20 de março, e pelo Decreto-Lei n.º 77/2014, que procedeu à reestruturação prevista nos artigos 3.º e 4.º da Lei n.º 67/2013, de 28 de agosto; O mencionado no n.º 1 do artigo 4.º da lei-quadro das entidades reguladoras, bem como o Decreto-Lei n.º 78/2014, de 14 de maio, que aprovou os estatutos da AMT (Estatutos), vieram, assim, confiar à AMT as atribuições em matéria de regulação, de promoção e defesa da concorrência no âmbito dos transportes terrestres, fluviais e marítimos e promoção e defesa dos direitos e interesses dos consumidores.

1.4.1. Da missão e atribuições do atual ONA: AMT

De acordo com o anteriormente mencionado, a AMT tem atribuições em matéria de regulação, supervisão e de promoção e defesa da concorrência no âmbito dos transportes terrestres, fluviais e marítimos¹¹.

Nos termos do disposto no artigo 1.º dos Estatutos da AMT, “a *Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (...)* é uma pessoa coletiva de direito público com a natureza de entidade administrativa independente, dotada de autonomia administrativa, financeira e de gestão, bem como de património próprio”.

Ora, para que as entidades reguladoras possam prosseguir as suas atribuições com independência, o artigo 3.º da Lei-quadro das entidades reguladoras dispõe que as entidades reguladoras devem observar os requisitos seguintes:

- a) Dispor de autonomia administrativa e financeira;*
- b) Dispor de autonomia de gestão;*
- c) Possuir independência orgânica, funcional e técnica;*
- d) Possuir órgãos, serviços, pessoal e património próprio;*
- e) Ter poderes de regulação, de regulamentação, de supervisão, de fiscalização e de sanção de infrações;*
- f) Garantir a proteção dos direitos e interesses dos consumidores.”*

A AMT tem como missão, enquanto regulador económico independente, com jurisdição no Ecosistema da Mobilidade e dos Transportes em todo o território nacional, regular e fiscalizar o setor da mobilidade e dos transportes terrestres, fluviais e respetivas infraestruturas, e a atividade económica no setor dos portos comerciais e transportes marítimos, enquanto serviços de interesse económico geral e atividades baseadas em redes, através dos seus poderes de regulamentação, supervisão, fiscalização e sancionatórios, com atribuições em matéria de proteção dos direitos e interesses dos consumidores e de promoção e defesa da concorrência dos setores privados, público, cooperativo e social, nos termos dos seus estatutos e demais instrumentos jurídicos.

A Lei-quadro das entidades reguladoras e os respetivos Estatutos garantem que a AMT se encontra dotada de independência nas suas decisões de organização, estrutura jurídica e tomada de decisões.

¹¹ Cfr. diagrama relativo ao sector marítimo, fluvial e portuário: https://www.amt-autoridade.pt/media/1697/setor-maritimo_fluvial-e-portuario.pdf.

Como é visível no artigo 5.º dos seus Estatutos, as atribuições da AMT são muito diversificadas e amplas, cobrindo a totalidade das vertentes económicas do Ecosistema da Mobilidade e dos Transportes¹², nomeadamente:

- Zelar pelo cumprimento do enquadramento legal, nacional, internacional e da União Europeia, aplicável à regulação, supervisão, promoção e defesa da concorrência, visando o bem público, a defesa dos interesses dos cidadãos e dos operadores económicos,
- Promover a progressiva adaptação do enquadramento legal aplicável aos setores e às atividades de mobilidade abrangidos pela sua missão, no quadro do desenvolvimento sustentável, da utilização eficiente dos recursos e de padrões adequados de qualidade dos serviços prestados aos consumidores/utilizadores e aos cidadãos em geral;
- Promover a defesa dos direitos e interesses dos consumidores e utentes em relação aos preços, aos serviços e respetiva qualidade;
- Assegurar a objetividade das regras de regulação e a transparência das relações entre operadores e entre estes e os consumidores/utilizadores;
- Assegurar a criação e a gestão de uma base de dados com informação atualizada sobre setores regulados;
- Colaborar na elaboração de diplomas legais nos setores da mobilidade, dos transportes terrestres, das infraestruturas rodoviárias, dos portos comerciais e dos transportes marítimos, na sua vertente económica, bem como propor a adoção de medidas legislativas e regulamentares no âmbito das suas atribuições.

Nos termos do artigo 34.º dos Estatutos, para o desempenho das suas atribuições, a AMT possui poderes de regulação, de regulamentação, de supervisão, de promoção e defesa da concorrência, de fiscalização e sancionatórios e entre eles:

- Definir as regras gerais e os princípios aplicáveis à política tarifária dos transportes públicos e infraestruturas rodoviárias, ferroviárias e portuárias;
- Definir as regras gerais e os princípios aplicáveis às obrigações de serviço público;

¹² Com exceção da vertente relacionada com a aviação civil, objeto de regulação pela Autoridade Nacional da Aviação Civil (ANAC).

- Fazer cumprir as leis, os regulamentos e atos de direito da União Europeia;
- Fiscalizar e auditar o cumprimento das obrigações legais, regulamentares e contratuais, assumidas pelos concessionários e pelos prestadores do serviço público;
- Aprovar normas, designadamente sob a forma de instruções, destinadas ao desenvolvimento dos princípios legislativos ou relativas à definição da organização e funcionamento dos setores regulados;
- Propor e homologar códigos de conduta e manuais de boas práticas dos destinatários da sua atividade;
- Apresentar, ao Governo ou à Assembleia da República, propostas que possam vir a consubstanciar iniciativas legislativas, com vista à revisão do quadro normativo em vigor.

Neste sentido, o cumprimento da plenitude da missão da AMT, enquanto regulador económico independente, consubstancia-se num modelo de regulação económica o qual, em síntese, se exprime nos seguintes pilares estratégicos: (i) desenvolvimento de um exercício de avaliação de *compliance* das vertentes determinantes para o Ecosistema da Mobilidade e dos Transportes; (ii) conhecimento, compreensivo e atualizado dos mercados da mobilidade; (iii) supressão de falhas de mercado; (iv) redução e, tendencialmente, eliminação de falhas de Estado, incluindo as do legislador, enquanto organizador da economia, e de regulamentação; (v) promoção da confluência dos equilíbrios dinâmico e resiliente das racionalidades não aditivas e de verificação cumulativa: investidores; profissionais, empreendedores, utilizadores/utentes/consumidores; e contribuintes¹³.

O diagrama seguinte integra as diversas macro componentes do Ecosistema da Mobilidade e dos Transportes através da ideia de "digitalização progressiva", sendo a partir desta realidade que o próprio conjunto de componentes assume maior

¹³ Esta metodologia considera uma abordagem holística e tem natureza interdisciplinar, numa reflexão crítica, tendo em conta o estado da arte relativo às linhas de transformação endógena e exógena do Ecosistema da Mobilidade e dos Transportes.

A aplicação deste modelo pretende contribuir para a consolidação de um ambiente incentivador do investimento sustentado, produtivo e estruturante, assente, por um lado, na adoção de regras e procedimentos claros, assertivos, coerentes, credíveis, transparentes, sindicáveis e de longo prazo, reduzindo os custos de contexto etendo impacte positivo nos mercados relevantes da mobilidade, que promovam a competitividade, e, por outro lado, na inovação e na antecipação de novos mercados, procurando sempre construir um paradigma de concorrência não falseada, ou seja sem restrições nem distorções. Tem-se em vista a promoção e defesa do interesse público da Mobilidade Inclusiva, Eficiente e Sustentável que constitui efetivamente também um direito de cidadania e apresenta potencialidades para induzir estabilidade do ponto de vista regulatório, tornando a economia portuguesa atrativa para o referido investimento sustentado, produtivo e estruturante.

inteligibilidade, mas sempre com o intuito de consolidar uma cultura de serviço aos utilizadores e cidadãos razão pela qual estes se apresentam no centro do Ecosistema. Integra um conjunto muito alargado de empresas, da ordem das 26 mil, que inclui empresas públicas e privadas de diversa natureza e diferente geometria institucional.



No que diz respeito ao sistema marítimo, fluvial e portuário, as entidades reguladas podem ser desagregadas em diversos subsistemas:

- As administrações portuárias, entidades gestoras dos portos marítimos e fluviais, responsáveis pela administração e gestão das infraestruturas portuárias. Estas entidades assumem ainda poderes de autoridade portuária, às quais incumbem competências em matéria de segurança e proteção marítima, portuária e ambiental;
- As empresas prestadoras de serviços e atividades portuárias, que podem ser as próprias administrações portuárias, ou entidades terceiras, mediante licenciamento ou concessão. Estes serviços incluem, entre outros, a movimentação de carga, serviço de passageiros, pilotagem, reboque, amarração, recolha de resíduos e abastecimento de navios;
- Os armadores e gestores de navios de:
 - Transporte marítimo de longo curso ou intercontinental (*deep sea shipping*);
 - Transporte marítimo de curta distância (*short sea shipping*);
 - Transporte por vias navegáveis interiores.

- As empresas de serviço público de transporte de passageiros em vias navegáveis interiores.

2. DA LEGISLAÇÃO NACIONAL QUE EXECUTA O REGULAMENTO N.º 1177/2010 DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO, DE 24 DE NOVEMBRO NA ORDEM JURÍDICA INTERNA PORTUGUESA – DECRETO-LEI N.º 7/2014, DE 15 DE JANEIRO

O Decreto-Lei n.º 7/2014, de 15 de janeiro, vem assegurar a execução na ordem jurídica interna das obrigações decorrentes do regulamento, nomeadamente, através da indicação da autoridade competente para efeitos da aplicação das disposições do regulamento e do quadro de fiscalização e contraordenacional aplicável.

O referido decreto-lei consagra o mesmo âmbito de aplicação e exceções do regulamento bem como a definição complementar de procedimentos e mecanismos funcionais de execução do regulamento estabelecendo, designadamente, as regras para o tratamento das reclamações.

Conforme referido anteriormente, o diploma em questão estabelece, no seu artigo 3.º, que, sem prejuízo das competências atribuídas por lei a outras entidades, ainda se encontra referido que o IMT é o organismo nacional ao qual incumbe coordenar, implementar, fiscalizar e supervisionar a aplicação das medidas previstas no decreto-lei e no regulamento. Nesse sentido, e face ao exposto, estando tal norma desatualizada, face às alterações institucionais operadas em 2015 com a criação da AMT, que passou a prosseguir aquelas atribuições, foi efetuada proposta de revisão legislativa.

O regime contraordenacional encontra-se definido no artigo 4.º do decreto-lei em apreço e abrange todas as obrigações constantes do regulamento, estabelecendo coimas de 300 euros a 3.740 euros ou de 500 euros a 15.000 euros, consoante se trate de pessoa singular ou coletiva.

Universo de aplicação

Quanto ao âmbito de aplicação do diploma, importa referir que a maioria dos portos nacionais integra a Rede Transeuropeia de Transportes (RTET), concretamente os portos de Leixões, Aveiro, Lisboa, Setúbal, Sines e Portimão, bem como sete portos das regiões autónomas¹⁴.

¹⁴ Funchal, Caniçal, Porto Santo, Ponta Delegada, Praia da Vitória, Horta e Lajes das Flores

Os três maiores portos do Continente – Sines, Leixões e Lisboa – e que dispõem de terminais de passageiros próprios, foram classificados como nós da Rede Principal (Rede Core) e inserem-se no Corredor Atlântico que liga a Península Ibérica, a fachada atlântica europeia e o centro da Europa, até Estrasburgo/Mannheim.

Na tabela seguinte, tendo como fonte de dados o Instituto Nacional de Estatística, é possível observar o movimento de cruzeiros e passageiros nos portos nacionais no período em referência indicado.

Embarcações		Indivíduos			
Anos	Navios de cruzeiro	Passageiros			
		Total	Embarcados	Desembarcados	Em trânsito (com ou sem excursão a terra)
2013	1 555	1 189 465	27 573	29 649	1 132 243
2014	1 507	1 126 199	24 169	23 278	1 078 752
2015	1 766	1 278 037	24 017	24 803	1 229 217
2016	1 743	1 220 332	25 665	26 178	1 168 489

Fontes de Dados: INE - Inquérito ao Transporte Marítimo de Mercadorias e Passageiros

No âmbito da recolha de dados efetuada por esta Autoridade foi ainda possível obter os dados referentes ao movimento de passageiros transportados pelos modos fluvial e marítimo em Portugal continental, excluindo os passageiros em cruzeiro (*cfr.* alínea a) da tabela *infra*), os passageiros que iniciam ou terminam num cruzeiro (*cfr.* alínea b) da tabela *infra*) e os passageiros de cruzeiro em excursão (entradas no porto) (*cfr.* alínea c) da tabela *infra*), no que respeita aos anos de 2015-2016, aos quais se reporta o presente relatório:

Número de Passageiros : Embarcados + Desembarcados					
	2012	2013	2014	2015	2016
PTVDC - Viana do Castelo					
a) NUMPASS	-	-	-	-	-
b) NUMPASSCRUZ	-	-	-	4	
c) NUMPASSEXC	-	-	-	1 440	
PTLEI - Leixões					
a) NUMPASS	58	101	70	751	126
b) NUMPASSCRUZ	868	953	717	1 182	219
c) NUMPASSEXC	141 998	89 426	126 804	281 402	142 366
PTLIS - Lisboa					
a) NUMPASS	-	-	-	-	-
b) NUMPASSCRUZ	44 006	51 442	41 171	76 758	19 225
c) NUMPASSEXC	-	-	-	-	-
PTSET - Setúbal					
a) NUMPASS	-	-	-	-	-
b) NUMPASSCRUZ	-	-	-	-	-
c) NUMPASSEXC	-	-	-	-	-
PTPRM - Portimão					
a) NUMPASS	229	64	6	238	29
b) NUMPASSCRUZ	229	24	1 216	-	-
c) NUMPASSEXC	9 229	-	-	-	-
Total a) NUMPASS	287	165	76	989	155
Total b) NUMPASSCRUZ	45 103	52 419	43 104	77 944	19 444
Total c) NUMPASSEXC	151 227	89 426	126 804	282 842	142 366

Número de Passageiros : Embarcados + Desembarcados					
	2012	2013	2014	2015	2016
PTVDC - Viana do Castelo				2	
PTLEI - Leixões	926	1 054	787	1 032	345
PTLIS - Lisboa	44 006	52 032	42 463	42 536	47 636
PTPRM - Portimão	291		6	238	44
Total	45 223	53 086	43 256	43 808	48 025

No estudo de diagnóstico da AMT relativo aos serviços de transportes em vias navegáveis interiores¹⁵, resultante da análise dos elementos remetidos por 45 entidades (entidades públicas, administrações portuárias, autarquias e empresas), abrangendo os anos de 2015 a 2017, concluiu-se, designadamente que:

¹⁵ Relatório sobre os serviços de transportes em vias navegáveis interiores encontra-se disponível em: http://www.amt-autoridade.pt/media/2209/relatorio_vias_navegaveis_interiores.pdf). De sublinhar que o estudo de diagnóstico referido inclui informação relativa a transporte em vias navegáveis interiores não abrangido pelo regulamento. No entanto, considera-se se relevante apresentar um enquadramento do ecossistema fluvial nacional, uma vez que a AMT tem de atuar sobre o mesmo.

- Cerca de 40% das empresas operam na Comunidade Intermunicipal do Algarve, 20% na Área Metropolitana de Lisboa e 20% na Área Metropolitana do Porto;
- As 15 empresas de transporte fluvial de passageiros operavam 27 linhas de serviço público de transporte de passageiros regular, das quais 15 linhas na Ria Formosa e Rio Guadiana, 5 linhas no Rio Tejo, 2 linhas no Rio Sado, 1 linha na Ria de Aveiro, 3 linhas no Rio Douro e 1 linha no Rio Lima¹⁶ ;
- 18 linhas (67%) são exploradas em regime anual e 9 (33%) são exploradas em regime sazonal;
- Em 27 linhas, foram transportados, durante o triénio 2015-2017, um total de mais de 56 milhões de passageiros, dos quais 48 milhões de passageiros (85,7%) no Rio Tejo, 4 milhões de passageiros (7,1%) na Ria Formosa e Rio Guadiana e 3 milhões de passageiros (5,8%) no Rio Sado;
- A taxa de crescimento anual média do número de passageiros transportados foi de cerca de 30%;
- 27% destas empresas enviam as suas reclamações para a AMT, sendo que as restantes 73% enviam para outras entidades;
- Existem diversas formas de contratualização do serviço prestado, existindo situações de operação sem contrato, com contrato de serviço público, com autorização, com contrato de concessão, com contrato de prestação de serviço e contrato vitalício.

De referir ainda os dados relativos a passageiros em serviço públicos, nas diversas vias navegáveis interiores:

Carreira fluvial (Passageiros)					
	2016	2015	2014	2013	2012
	N.º	N.º	N.º	N.º	N.º
Total	19660867	18911828	18435227	26344952	27414061
Nacional	19436097	18693130	18312232	26176287	27213155
Ria de Aveiro	199093	186117	164264	192472	183358
S. Jacinto - Forte da Barra	199093	186117	164264	192472	183358
Rio Tejo	16050543	15536282	15274562	23033166	24097699

¹⁶ Encontra-se ainda em exploração uma linha no Rio Minho, sobre a qual não foi possível obter informação completa.

Terreiro do Paço - Barreiro	7737785	7553291	7609741	9756503	9722559
Terreiro do Paço - Montijo	953958	936639	936257	1460263	1521918
Cais do Sodré - Seixal	1145732	1154461	1143265	1564345	1671614
Cais do Sodré - Cacilhas	5852668	5531365	5250564	9713191	10589262
Belém - Trafaria	360400	360526	334735	538864	592346
Rio Sado	852912	1018810	989029	1031268	1086462
Setúbal - Tróia	852912	1018810	989029	1031268	1086462
Praias - Ria Formosa	2290049	1951921	1884377	1919381	1845636
Faro - Ilha Deserta	17819	9606	24071	24566	36265
Faro - Ilha do Farol	61651	44537	48901	40077	41741
Olhão - Ilha do Farol	125688	113232	120285	131887	118260
Olhão - Ilha da Culatra	114152	105243	89854	89558	75605
Olhão - Ilha da Armona	299336	250897	230885	254121	248006
Tavira - Ilha de Tavira	398400	337900	219182	203785	216842
Fuzeta - Ilha da Armona	492462	447774	430407	468443	444032
Internacional	224770	218698	122995	168665	200906
Rio Guadiana	129416	125474	120448	117265	125435
V. R. S. António - Ayamonte	129416	125474	120448	117265	125435
Rio Minho	95354	93224	2547	51400	75471
Caminha - La Guardia	95354	93224	2547	51400	75471

Nota: movimento de passageiros em vias navegáveis interiores (número) por carreira fluvial (passageiros); Anual - INE, Inquérito ao transporte fluvial de passageiros e veículos

De sublinhar que parte da atividade apresentada sobre os serviços de transportes em vias navegáveis interiores não se encontra abrangida pelo Regulamento. De qualquer modo, considera-se pertinente apresentar um enquadramento de todo o Ecosistema nacional, uma vez que a AMT tem de atuar sobre todo ele e em articular o sistema nacional de reclamações, o qual, até à data, não estava preparado para efetuar uma separação entre as matérias relacionadas com a legislação nacional e as matérias do regulamento (questão cuja resolução se encontra em curso). As ligações assinaladas infra a cinzento são as únicas abrangidas pelo regulamento a operar no continente português.

E, finalmente, o mapa seguinte, apresenta a localização dos portos de passageiros e das vias navegáveis interiores:



- Portos/Passageiros 
- Navegação interior 
- Ligações Marítimas 

Neste mesmo estudo de diagnóstico, concluiu-se pela necessidade de revisão da legislação relativa à proteção dos direitos dos passageiros, no sentido de incluir o transporte de passageiros local, em via navegável interior, em igualdade com os restantes modos de transporte, sobretudo nas zonas urbanas, onde se realizam viagens intermodais.

3. DA ACESSIBILIDADE AOS TERMINAIS E DIREITO DE ASSISTÊNCIA AOS PASSAGEIROS COM DEFICIÊNCIA E MOBILIDADE REDUZIDA

De acordo com o disposto no considerando 7 do regulamento, “[Q]uando tomarem decisões sobre a concepção de novos portos e terminais, ou no quadro de trabalhos de renovação importantes, os organismos responsáveis por essas instalações deverão ter em conta as necessidades das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida, nomeadamente em matéria de acessibilidade, dando especial atenção aos requisitos da «concepção para todos». Os transportadores deverão ter em conta essas necessidades quando tomarem decisões sobre a concepção de novos navios de passageiros ou sobre a renovação dos navios existentes, nos termos da Directiva 2006/87/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de Dezembro de 2006, que estabelece as prescrições técnicas das embarcações de navegação interior e da Directiva 2009/45/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 6 de Maio de 2009, relativa às regras e normas de segurança para os navios de passageiros.”

“A assistência nos portos situados no território de um Estado-Membro deverá, nomeadamente, permitir que as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida se desloquem de um ponto designado de chegada a um porto para um navio de passageiros e de um navio de passageiros para um ponto designado de saída de um porto, incluindo o embarque e o desembarque” (cfr. considerando 8 do regulamento).

De acordo com o n.º 5 do artigo 2.º do regulamento ficou estabelecido que “[S]em prejuízo da Directiva 2006/87/CE e da Directiva 2009/45/CE, nenhuma disposição do presente regulamento pode ser entendida como constituindo um requisito técnico que imponha aos transportadores, aos operadores de terminais ou a outras entidades a obrigação de modificar ou substituir navios, infra-estruturas, portos ou terminais portuários”.

Ora, a alínea d) do artigo 3.º da Lei de Bases da Prevenção, Habilitação, Reabilitação e Participação das Pessoas com Deficiência (Lei n.º 38/2004, de 18 de agosto) determina “a promoção de uma sociedade para todos através da eliminação de barreiras e da adoção de medidas que visem a plena participação da pessoa com deficiência”.

O Decreto-Lei n.º 163/2006, de 8 de agosto¹⁷, que estabeleceu o regime da acessibilidade aos edifícios e estabelecimentos que recebem público, via pública e edifícios habitacionais, visando a construção de um sistema global, coerente e ordenado

¹⁷ O Decreto-Lei n.º 163/2006, de 8 de agosto, foi objeto de alteração pelos Decretos-Leis n.º 136/2014, de 9 de setembro), n.º 125/2017, de 4 de outubro, e n.º 95/2019, de 18 de julho.

em matéria de acessibilidades, suscetível de proporcionar às pessoas com mobilidade condicionada condições iguais às das restantes pessoas, o qual também é aplicável às gares (infraestruturas) marítimas e fluviais (alínea f) do n.º 2 do artigo 2.º).

O regulamento permitiu que as pessoas com deficiência não vejam negado o acesso a um meio de transporte, bem como a assistência no embarque e desembarque, muito embora no interior nem sempre existam as condições ideais de acessibilidade para o seu transporte.

O regulamento em causa dispõe de condições mínimas de acessibilidade, além de consagrar exceções excessivamente latas de aplicação, pelo que não se pode considerar que são salvaguardados todos os direitos das pessoas com deficiência, consagrados na Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência.

II. DO RELATÓRIO

1. DAS RECLAMAÇÕES

1.1. Do 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, na sua redação atual¹⁸, que cria o livro de reclamações e determina que as reclamações de consumidores, efetuadas através deste meio, devem ser remetidas à entidade reguladora do setor de atividade no qual os agentes económicos se inserem (no caso presente, o setor dos transportes).

A AMT recebe todas as reclamações relativas ao Ecosistema da Mobilidade e dos Transportes, o que inclui as reclamações respeitantes aos modos marítimo e fluvial.¹⁹

No caso das reclamações recebidas por endereço eletrónico na AMT, não obstante não serem recebidas nos termos do previsto no Decreto-lei n.º 156/2005, esta Autoridade

¹⁸ O Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, foi alterado pelos Decretos-Lei n.º 371/2007, de 6 de novembro, n.º 118/2009, de 19 de maio, n.º 317/2009, de 30 de outubro, n.º 242/2012, de 7 de novembro, n.º 74/2017, de 21 de junho, n.º 81-C/2017, de 7 de julho e n.º 9/2020, de 10 de março.

¹⁹ No que respeita à fiscalização, instrução dos processos, aplicação de coimas e de sanções acessórias relativas a contraordenações praticadas nos estabelecimentos das empresas de animação turística e das agências de viagens, nos termos do disposto na alínea a) do n.º 1 do artigo 11.º do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho, a mesma é uma atribuição da Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE).

adotou os mesmos procedimentos anteriormente descritos, ou seja, registo, classificação, e notificação ao operador para que se pronunciasse sobre as mesmas, com vista a posteriormente, após a análise dos elementos apresentados, decidir sobre a atuação a seguir e a resposta a dar ao reclamante.

Nos termos do Decreto-Lei n.º 156/2005, 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.

Desde 2014, o Decreto-Lei n.º 7/2014, de 15 de janeiro, 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 sobre a reclamação no prazo máximo de dois meses a contar da data de receção da mesma.

Pese embora o Decreto-Lei n.º 7/2014 não estabeleça mecanismos para o passageiro apresentar a sua reclamação diretamente junto do ONA, é certo que o Decreto-Lei n.º 156/2005 veio permiti-lo, pelo que o ONA não funciona apenas como instância de recurso ao abrigo do artigo 24.º do regulamento.

Os passageiros podem apresentar reclamações ao transportador (o regulamento obriga o transportador a dispor de um mecanismo de tratamento de reclamações) ou ao ONA por alegada infração do regulamento.

O regulamento não indica a ordem cronológica em que as reclamações devem ser apresentadas, mas permite que os Estados-Membros exijam que os passageiros apresentem as suas reclamações ao transportador em primeiro lugar, devendo os ONA funcionar como uma instância de recurso se o passageiro não ficar satisfeito com a resposta dada.

Esta metodologia oferece a vantagem de os ONA poderem proceder ao tratamento das reclamações com maior eficácia e rapidez, uma vez que têm acesso à correspondência trocada desde o início entre o autor da reclamação e o transportador, o que permite uma visão global do processo do ponto de vista de ambas as partes.

O transporte turístico encontra-se expressamente abrangido pelo regulamento, sendo também aplicável o respetivo regime ao transporte turístico efetuado por empresas de

animação turística e por agências de viagens²⁰, entidades que se encontram sob a alçada do Turismo de Portugal e cujas contraordenações são da competência da Autoridade da Segurança Alimentar e Económica (ASAE).

Sem prejuízo da necessidade de uma alteração legislativa que melhor articule o transporte público e o transporte turístico²¹, foram já iniciadas diligências junto das entidades competentes no sentido de a AMT receber informação sobre as reclamações que incidam sobre qualquer transporte de passageiros, independentemente daquelas entidades manterem competências no tratamento de reclamações no transporte turístico, conforme previsto no Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro.

1.2. Estatísticas das reclamações

De acordo com o que consta nos relatórios da AMT, deram entrada nesta Autoridade, em 2016, 1159 reclamações. Para efeitos de elaboração do presente relatório, não foram consideradas as reclamações anuladas, em falta, repetidas e mal classificadas, tendo a análise incidido sobre 1104 reclamações²² (Tabela 1).

Tabela 1 – Número de reclamações analisadas

N.º final de reclamações analisadas	
Modos fluvial e marítimo	2016
N.º indicado nos relatórios da AMT	1159
Anuladas	35
Em falta	18
Repetidas	0
Mal classificadas	2
Total de reclamações analisadas	1104

Na tabela 2 apresenta-se a distribuição das reclamações analisadas de acordo com os motivos de reclamação previstos no regulamento e no Decreto-Lei n.º 7/2014, de 15 de janeiro.

²⁰ O Decreto-Lei n.º 17/2018, de 8 de março, transpõe para a ordem jurídica nacional a Diretiva (UE) 2015/2302, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, relativa às viagens organizadas e aos serviços de viagem conexos, e veio revogar o Decreto-Lei n.º 61/2011, de 6 de maio.

²¹ Que também se encontra, neste momento, a ser discutido no âmbito do Grupo de Trabalho para o Acompanhamento da Animação Turística, criado pelo Governo, nos termos do Despacho n.º 6951/2020, de 7 de julho de 2020.

²² Em 2016, 35 reclamações foram anuladas e não foram classificadas como tal, 2 foram mal classificadas e 18 estavam em falta, pelo que, no total, há 55 reclamações que não devem ser consideradas.

Tabela 2 – Distribuição das reclamações por motivo

	2016
Obrigações de aceitação de reserva e emissão de bilhete a PD ou PMR sem custos acrescidos	0
Acessibilidade não discriminatória para PD e PMR	0
Assistência específica gratuita a PD ou PMR nos terminais e a bordo dos navios	0
Acompanhamento gratuito de PD ou PMR quando exigido pelo operador	0
Formação do pessoal relacionada com a deficiência	0
Indemnização em caso de atrasos à chegada	0
Indemnização por perda ou dano do equipamento de mobilidade ou de outro equipamento específico	0
Informação em caso de cancelamento ou de atraso da partida	13
Assistência em caso de cancelamento ou de atraso da partida	0
Escolha entre reencaminhamento ou reembolso do preço do bilhete no caso de cancelamento ou de atraso da partida	0
Informações adequadas e compreensíveis sobre a viagem e sobre os direitos dos passageiros, e acessíveis a PD e PMR	0
Informação sobre as coordenadas dos organismos de aplicação	0
Mecanismo acessível de tratamento de reclamações	0
Incumprimento dos prazos para informar o passageiro do estado da reclamação	0
Não discriminação de PD ou PMR	0
Não discriminação dos passageiros com base na nacionalidade	0
Proteção de dados pessoais	0
TOTAL	13

Nota: PD - pessoa com deficiência; PMR: pessoa com mobilidade reduzida

A análise dos dados acima apresentados permite concluir que, das 1104 reclamações ligadas aos modos marítimo e fluvial, apenas 13 reclamações estão relacionadas com motivos previstos no regulamento e ao Decreto-Lei n.º 7/2014 e destas, 100% estão relacionadas com a ausência de informação em caso de cancelamento ou atraso da partida.

Efetivamente, os dados relativos a reclamações abrangem o total de reclamações recebidas nesta Autoridade quanto a todos os modos de transporte e não estão, ainda, desagregadas tendo em conta as reclamações específicas relativas aos regulamentos.

Não obstante, referir que, a AMT procedeu à análise de todas as reclamações do Ecosistema da Mobilidade e dos Transportes, sendo que as ações de supervisão em curso, bem como o aprofundamento da articulação com outras entidades nacionais legalmente competentes em razão da matéria, irão permitir, a todo o tempo, a obtenção de informação precisa e rigorosa das reclamações relativas às eventuais infrações quanto a matérias específicas do Regulamento n.º 1177/2010, separando-as das infrações quanto a matérias abrangidas pela legislação nacional e quanto a serviços de transportes no seu âmbito de aplicação.

1.3. Do tratamento das reclamações

A AMT concede particular atenção às conclusões dos seus relatórios no âmbito da monitorização do Ecosistema da Mobilidade e dos Transportes, bem como às

conclusões retiradas da análise das reclamações, uma vez que as mesmas permitem perceber quais os setores e as empresas de transportes que são objeto do maior número de reclamações, bem como as categorias de reclamação a que se deve dar um particular enfoque, tendo em vista a adoção de ações ulteriores.

A partir daquela análise pode ser desenvolver outras atividades subsequentes, designadamente, no que toca (i) à aprovação normas sob a forma de instruções vinculativas (*cf.* previsto no artigo 36.º dos Estatutos da AMT), destinadas ao desenvolvimento dos princípios legislativos ou relativas à definição da organização e funcionamento dos setores regulados, (ii) à apresentação, ao Governo ou à Assembleia da República, propostas que possam vir a consubstanciar iniciativas legislativas, com vista à revisão do quadro normativo em vigor e (iii) à proposição e homologação de códigos de conduta e manuais de boas práticas dos destinatários da sua atividade.

De realçar, ainda, que a AMT, para além de ser a entidade competente para o tratamento das reclamações dos passageiros, é ao mesmo tempo a entidade competente para a defesa dos seus direitos, nos termos do Regulamento (UE) n.º 2017/2394 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de dezembro de 2017, à semelhança, aliás, do que se verifica com outros reguladores, conferindo-lhe poderes de investigação e atuação transversal a todas as matérias relacionadas com condições de atualização de serviços de transportes.

2. DAS CONTRAORDENAÇÕES

Ao abrigo do disposto na alínea f) do n.º 1 do artigo 15.º dos Estatutos da AMT, compete ao Conselho de Administração da AMT *“Ordenar a abertura de processos de contraordenação e aplicar as respetivas coimas e sanções acessórias, nos termos da legislação em vigor, aos setores marítimo-portuário, da mobilidade e dos transportes terrestres, fluviais e marítimos, sem prejuízo das competências contraordenacionais de outras entidades.”*

Por outro lado, por força do artigo 39.º dos Estatutos da AMT, *“(…) as infrações às normas previstas nos presentes estatutos e no direito da União Europeia, cuja observância seja assegurada pela AMT, constituem contraordenação punível nos termos do disposto nos presentes estatutos”, sendo-lhes aplicável o regime geral das contraordenações, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 433/82, de 27 de outubro”,* designadamente, no que respeita aos critérios de aplicação das coimas, as quais devem

ser determinadas de acordo com a gravidade da contraordenação, o grau de culpa, a situação económica do agente e o benefício económico que este retirou da prática da contraordenação.

Informação e estatísticas sobre sanções aplicadas

Anos	Número de contraordenações	Tipo de contraordenação imposta (valor da multa)	Motivo da Multa (que artigo do regulamento que foi violado)
2015-2016			
1 de janeiro a 31 de dezembro 2015	0	0	
1 de janeiro a 31 de dezembro de 2016	0	0	

No período em análise não foi registada qualquer contraordenação relativa a infração ao regulamento em apreço.

Com efeito, como já antes referido, sem prejuízo das competências atribuídas por lei a outras entidades, o Decreto-Lei n.º 7/2014, de 15 de janeiro, ainda prevê ser o IMT o organismo nacional ao qual incumbe coordenar, implementar, fiscalizar e supervisionar a aplicação das medidas previstas neste decreto-lei e no regulamento, pelo que urge atualizar este diploma, face às alterações institucionais entretanto verificadas na ordem jurídica portuguesa, com a criação da AMT. Afigura-se, pois, essencial, prever claramente a competência sancionatória da AMT neste diploma (tal como noutros que consagram direitos aos passageiros), uma vez que o prosseguimento de procedimentos contraordenacionais se tem revelado de alguma dificuldade e/ou de difícil exequibilidade, atenta a desatualização das normas legais vigentes.

No período objeto do presente relatório, não se verificou a necessidade de contactar os ONA de outros Estados-Membros.

3. AÇÕES DESENVOLVIDAS

A AMT disponibiliza no seu sítio da *internet* – além da legislação aplicável ao Ecosistema da Mobilidade e dos Transportes – informação relevante sobre direitos dos passageiros .

Assim, entre 2015 e 2016, a AMT divulgou, no seu sítio da *internet*, a seguinte informação:

- Relatórios semestrais sobre as reclamações no Ecosistema da Mobilidade e dos Transportes, desde 2016²³;
- Transportes – direitos dos passageiros com necessidades especiais;²⁴
- Troca, devolução e reembolso de títulos de transporte, desde 2016²⁵.

III. CONCLUSÕES

A análise dos dados das reclamações acima apresentados, referentes a 2016 permite concluir que, das 1104 reclamações ligadas aos modos marítimo e fluvial, apenas 13 reclamações estão relacionadas com motivos associados ao regulamento e, destas, 100% estão relacionadas com a ausência de informação em caso de cancelamento ou atraso da partida.

Importa notar que o número de reclamações tratado pela AMT não corresponde ao número total de reclamações dos passageiros no Ecosistema da Mobilidade e dos Transportes, na medida em que boa parte das reclamações são articuladas e resolvidas diretamente entre operador e passageiro, sem necessidade de intervenção desta Autoridade.

Importa realçar que, para além do tratamento e análise das reclamações no âmbito do Regulamento n.º 1177/2010, a AMT desenvolve, ainda, inúmeras atividades relacionadas com a promoção e defesa dos direitos e interesses dos passageiros.

Por último, referir que, a AMT procedeu à análise de todas as reclamações do Ecosistema da Mobilidade e dos Transportes, sendo que as ações de supervisão em curso, bem como o aprofundamento da articulação com outras entidades nacionais legalmente competentes em razão da matéria, irão permitir, a todo o tempo, a obtenção de informação precisa e rigorosa das reclamações relativas às eventuais infrações quanto a matérias específicas do Regulamento n.º 1177/2010, separando-as das

²³ *cf.* <https://www.amt-autoridade.pt/consumidor/reclama%C3%A7%C3%B5es>.

²⁴ <https://www.amt-autoridade.pt/consumidor/informa%C3%A7%C3%A3o-ao-consumidor/transportes-direitos-dos-passageiros-com-necessidades-especiais2/>, desde 14/11/2016.

²⁵ <https://www.amt-autoridade.pt/consumidor/informa%C3%A7%C3%A3o-ao-consumidor/troca-devolu%C3%A7%C3%A3o-e-reembolso-de-t%C3%ADtulos-de-transporte/>.

infrações quanto a matérias abrangidas pela legislação nacional e quanto a serviços de transportes no seu âmbito de aplicação.

Lisboa, 14-12-2020