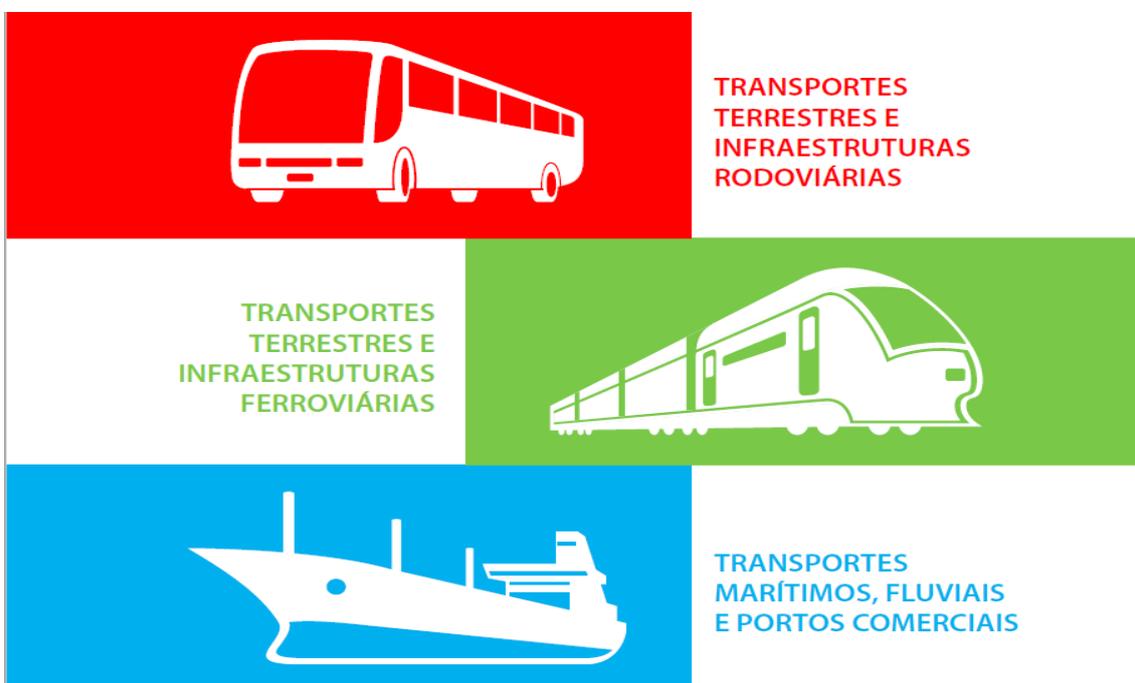


RELATÓRIO DE APLICAÇÃO DO REGULAMENTO (UE) N.º 1177/2010, DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO, DE 24 DE NOVEMBRO, RELATIVO AOS DIREITOS DOS PASSAGEIROS DO TRANSPORTE MARÍTIMO E POR VIAS NAVEGÁVEIS INTERIORES



Período 2017/2018

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.....	9
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.....	13
3. DA ACESSIBILIDADE AOS TERMINAIS E DIREITO DE ASSISTÊNCIA AOS PASSAGEIROS COM DEFICIÊNCIA E MOBILIDADE REDUZIDA.....	19
II. DO RELATÓRIO.....	21
1. DAS RECLAMAÇÕES.....	21
1.1. Do procedimento.....	21
1.2. Estatísticas das reclamações.....	24
1.3. Do tratamento das reclamações.....	26
2. DAS CONTRAORDENAÇÕES.....	27
3. AÇÕES DESENVOLVIDAS.....	28
3.1. Estudos e diagnósticos.....	28
3.2. Disseminação de informação sobre direitos dos passageiros.....	31
3.3. Cooperação com outros ONA.....	32
III. CONCLUSÕES.....	32

I. INTRODUÇÃO

Com a publicação do Decreto-Lei n.º 78/2014, de 14 de maio, o organismo nacional de aplicação do Regulamento (UE) n.º 1177/2010, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de novembro (regulamento), passou a ser a Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT), a entidade responsável pela elaboração dos relatórios previstos, sendo este o segundo relatório que se promove nesta sede, tendo previamente sido assumida a elaboração de um primeiro relatório à luz do disposto no artigo 26.º do regulamento, que estatui que *“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.”*

1. DO REGULAMENTO

Nesta linha, o regulamento em apreço, 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), semelhante àquele que existe para o transporte aéreo e ferroviário, e, paralelamente, 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 do dia 18 de dezembro de 2012, aos passageiros que viajem:

- 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”.

Portugal, 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: (i) o reencaminhamento para o destino final na primeira oportunidade, em condições equivalentes e sem agravamento dos custos; e (ii) 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 standardizada 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 (ONA)

À semelhança do referido no 1.º Relatório da AMT reportado ao período de 2015-2016, 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.

A AMT é 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).

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.

No período de 2017/2018, a que se reporta este relatório faremos uma análise mais abrangente e aprofundada das reclamações recebidas por esta Autoridade.

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 marítimos¹⁰.

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”.

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.

¹⁰ 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 Transportes¹¹, 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;

¹¹ 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; e (v) promoção da confluência dos equilíbrios dinâmico e resiliente das racionalidades não aditivas e de verificação cumulativa: investidores, profissionais, empreendedores, utilizadores/utentes/consumidores, e contribuintes¹².

O diagrama seguinte integra as diversas macro componentes do Ecosistema da Mobilidade e dos Transportes através da ideia de "digitalização progressiva", sendo a

¹² Esta metodologia assegura 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 antecipação de novos mercados, procurando sempre construir um paradigma de concorrência não falseada, ou seja sem restrições nem distorções.

Tem em vista, também, a promoção e defesa do interesse público da Mobilidade Inclusiva, Eficiente e Sustentável que constitui efetivamente 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.

partir desta realidade que o próprio conjunto de componentes assume maior 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.

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

No que se refere ao âmbito de aplicação, de 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 autónomas¹³. 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.

¹³ Funchal, Caniçal, Porto Santo, Ponta Delegada, Praia da Vitória, Horta e Lajes das Flores.

Quantos barcos de cruzeiro entram e saem dos portos? Quantas pessoas viajam nesses barcos?					
Embarcação		Indivíduo			
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
2017	1 906	1 296 370	33 322	32 067	1 230 981
2018	1 889	1 405 772	34 842	35 723	1 335 207

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 (*cf.* alínea a) da tabela *infra*), os passageiros que iniciam ou terminam num cruzeiro (*cf.* alínea b) da tabela *infra*) e os passageiros de cruzeiro em excursão (entradas no porto) (*cf.* alínea c) da tabela *infra*), nos anos de 2017-2018, aos quais se reporta o presente relatório:

Número de Passageiros : Embarcados + Desembarcados							
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
PTVDC - Viana do Castelo							
a) NUMPASS	-	-	-	-		54	3
b) NUMPASSCRUZ	-	-	-	4		3	-
c) NUMPASSEXC	-	-	-	1 440		286	16
PTLEI - Leixões							
a) NUMPASS	58	101	70	751	126	318	313
b) NUMPASSCRUZ	868	953	717	1 182	219	977	1 538
c) NUMPASSEXC	141 998	89 426	126 804	281 402	142 366	188 030	229 960
PTLIS - Lisboa							
a) NUMPASS	-	-	-	-	-	-	-
b) NUMPASSCRUZ	44 006	51 442	41 171	76 758	19 225	58 911	62 091
c) NUMPASSEXC	-	-	-	-	-	-	-
PTSET - Setúbal							
a) NUMPASS	-	-	-	-	-	88	53
b) NUMPASSCRUZ	-	-	-	-	-	-	-
c) NUMPASSEXC	-	-	-	-	-	-	-
PTPRM - Portimão							
a) NUMPASS	229	64	6	238	29	615	11 009
b) NUMPASSCRUZ	229	24	1 216	-	-	-	960
c) NUMPASSEXC	9 229	-	-	-	-	-	61 650
Total a) NUMPASS	287	165	76	989	155	1 075	11 378
Total b) NUMPASSCRUZ	45 103	52 419	43 104	77 944	19 444	59 891	64 589
Total c) NUMPASSEXC	151 227	89 426	126 804	282 842	142 366	188 316	291 626

Número de Passageiros : Embarcados + Desembarcados							
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
PTVDC - Viana do Castelo				2		57	3
PTLEI - Leixões	926	1 054	787	1 032	345	1 295	1 851
PTLIS - Lisboa	44 006	52 032	42 463	42 536	47 636	58 911	62 091
PTSET - Setúbal						87	53
PTPRM - Portimão	291		6	238	44	615	11 009
Total	45 223	53 086	43 256	43 808	48 025	60 965	75 007

No estudo de diagnóstico da AMT relativo aos serviços de transportes em vias navegáveis interiores¹⁴, resultante da análise aos elementos remetidos por 45 entidades (entidades públicas, administrações portuárias, autarquias e empresas), abrangendo os anos de 2015 a 2017, concluiu-se, designadamente que:

¹⁴ 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 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 Lima¹⁵ ;
- 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.

No que respeita ao transporte de passageiros na Via Navegável do Douro, que é composto essencialmente por transporte turístico de passageiros, em 2018 foram transportados 906.462 passageiros, pelos 93 operadores com autorização de circulação naquela via, de acordo com informação da Administração dos Portos do Douro e Leixões.

¹⁵ Encontra-se ainda em exploração uma linha no Rio Minho, sobre a qual não foi possível obter informação completa.

Tabela - Transporte de passageiros na Via Navegável do Douro:

	2018
N.º de passageiros	906 462
- Passageiros em Barco Hotel	55 859
- Passageiros MT - Cruzeiros 1 dia	144 272
- Passageiros MT - Mesma Albufeira	698 663
- Passageiros em embarcações de recreio	7 668
N.º de embarcações (BH+MT)	169
- GT médio	231,24
N.º de acostagens	7 697
- Tempo médio acostagem (horas)	11,40
- Comprimento médio embarcações (metros)	58,44
N.º de eclusagens	11 108
- Número médio de passageiros	78,64
- Número médio de tripulantes	20,20

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

Carreira fluvial (Passageiros)	Movimento de passageiros em vias navegáveis interiores (N.º) por Carreira fluvial (Passageiros); Anual				
	Período de referência dos dados				
	2018	2017	2016	2015	2014
	N.º	N.º	N.º	N.º	N.º
Total	21415361	20716543	19660867	18911828	18435227
Nacional	21195629	20450569	19436097	18693130	18312232
Ria de Aveiro	176795	157119	199093	186117	164264
S. Jacinto - Forte da Barra	176795	157119	199093	186117	164264
Rio Tejo	17636190	16789469	16050543	15536282	15274562
Terreiro do Paço - Barreiro	8442206	7962432	7737785	7553291	7609741
Terreiro do Paço - Montijo	1031343	989074	953958	936639	936257
Cais do Sodré - Seixal	1229305	1152561	1145732	1154461	1143265
Cais do Sodré - Cacilhas	6571642	6302565	5852668	5531365	5250564
Belém - Trafaria	361694	382837	360400	360526	334735
Rio Sado	866660	871503	852912	1018810	989029
Setúbal - Tróia	866660	871503	852912	1018810	989029
Praias - Ria Formosa	2375759	2481470	2290049	1951921	1884377
Faro - Ilha Deserta	41983	40216	17819	9606	24071
Faro - Ilha do Farol	84127	55971	61651	44537	48901
Olhão - Ilha do Farol	161085	155746	125688	113232	120285
Olhão - Ilha da Culatra	160090	138061	114152	105243	89854
Olhão - Ilha da Armona	378746	351546	299336	250897	230885
Tavira - Ilha de Tavira	470322	462242	398400	337900	219182
Fuzeta - Ilha da Armona	343333	478951	492462	447774	430407
Internacional	219732	265974	224770	218698	122995

Carreira fluvial (Passageiros)	Movimento de passageiros em vias navegáveis interiores (N.º) por Carreira fluvial (Passageiros); Anual				
	Período de referência dos dados				
	2018	2017	2016	2015	2014
	N.º	N.º	N.º	N.º	N.º
Rio Guadiana	129952	140529	129416	125474	120448
V. R. S. António - Ayamonte	129952	140529	129416	125474	120448
Rio Minho	89780	125445	95354	93224	2547
Caminha - La Guardia	89780	125445	95354	93224	2547

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 

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 agosto¹⁶, 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 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.

¹⁶ 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.

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.

De referir que em 2020 iniciou-se a recolha de informação sobre as administrações portuárias e terminais de passageiros marítimos sobre a aplicação do Regulamento (UE) n.º 1177/2010, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de novembro, bem como da monitorização da aplicação do Decreto-Lei n.º 7/2014, de 15 de janeiro, e no que se refere ao cumprimento das obrigações constantes dos artigos 9.º, n.º 3 do artigo 12.º, n.º 3 do artigo 13.º, 14.º, 15.º, 16.º, 22.º, 23.º e anexos II e III do Regulamento (UE) n.º 1177/2010, designadamente, a acesso, informação e assistência a pessoas com mobilidade condicionada.

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 atual¹⁷, que instituiu a obrigatoriedade de existência e disponibilização do livro de reclamações, nos formatos físico e eletrónico, 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.¹⁸

¹⁷ 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.

¹⁸ 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).

As reclamações são recebidas por duas vias: o livro de reclamações físico e por correio eletrónico para o endereço institucional da AMT criado para o efeito (reclamacoes@amt-autoridade.pt).

No caso das reclamações registadas no livro de reclamações, o tratamento dado pela AMT consistiu, numa primeira fase, no seu registo e classificação, de acordo com critérios adotados em articulação com a Direção-Geral do Consumidor, numa segunda fase a AMT, procedeu ao controlo se o operador havia dado resposta à reclamação em causa, e, em caso afirmativo, se a mesma não suscitava qualquer necessidade de atuação por parte desta Autoridade.

Nos casos em que o operador não havia dado resposta ao reclamante e sempre que a legislação em vigor o exigisse, a AMT notificava o operador para que desse cumprimento à lei, procedendo posteriormente à análise para decidir sobre o desenvolvimento de procedimentos adicionais ou o arquivamento.

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 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 operador 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, a contar da data da receção da reclamação, informar o passageiro sobre o seu estado, no prazo de um mês, e decidir sobre a mesma no prazo máximo de dois meses.

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 o 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 dos 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 viagens¹⁹, 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).

De qualquer modo, a AMT divulgou as orientações da Comissão Europeia sobre vouchers/vales alternativa ao reembolso por viagens canceladas, que se aplicam, sobretudo a viagens organizadas de âmbito turístico e não tanto quanto ao serviço público de transportes em si.²⁰

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 da 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.

¹⁹ 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.

²⁰ https://www.amt-autoridade.pt/media/2511/recomendacoes_vouchers.pdf

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.

1.2. Estatísticas das reclamações

De acordo com o que consta nos relatórios da AMT, deram entrada nesta Autoridade, 1526 e 1556 reclamações, em 2017 e 2018, respetivamente. Para efeitos de elaboração do presente relatório, não foram consideradas as reclamações anuladas, em falta, repetidas e mal classificadas, tendo a análise incidido sobre 1509 e 1552²² reclamações²³ (Tabela 1), respetivamente.

Tabela 1 – Número de reclamações analisadas

N.º final de reclamações analisadas		
Modos fluvial e marítimo	2017	2018
N.º indicado nos relatórios da AMT	1526	1556
Anuladas	0	2
Em falta	10	0
Repetidas	1	1
Mal classificadas	6	1
Total de reclamações analisadas	1509	1552

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.

²² Em 2017, 6 reclamações foram mal classificadas, uma estava repetida e 10 estavam em falta, pelo que, no total, há 17 reclamações que não devem ser consideradas. Em 2018, uma reclamação foi mal classificada, 2 reclamações foram anuladas e não foram classificadas como tal e uma estava repetida, pelo que, no total, há 4 reclamações que não devem ser consideradas.

²³ De referir que, face a 2016, houve uma melhoria na classificação das reclamações permitindo, desta forma, obter uma redução significativa nas reclamações anuladas, em falta, repetidas e mal classificadas.

Tabela 2 – Distribuição das reclamações por motivo

	2017	2018
Obrigação de aceitação de reserva e emissão de bilhete a PD ou PMR sem custos acrescidos	0	0
Acessibilidade não discriminatória para PD e PMR	3	3
Assistência específica gratuita a PD ou PMR nos terminais e a bordo dos navios	1	0
Acompanhamento gratuito de PD ou PMR quando exigido pelo operador	0	0
Formação do pessoal relacionada com a deficiência	0	0
Indemnização em caso de atrasos à chegada	0	0
Indemnização por perda ou dano do equipamento de mobilidade ou de outro equipamento específico	0	0
Informação em caso de cancelamento ou de atraso da partida	137	131
Assistência em caso de cancelamento ou de atraso da partida	0	0
Escolha entre reencaminhamento ou reembolso do preço do bilhete no caso de cancelamento ou de atraso da partida	4	1
Informações adequadas e compreensíveis sobre a viagem e sobre os direitos dos passageiros, e acessíveis a PD e PMR	1	2
Informação sobre as coordenadas dos organismos de aplicação	0	0
Mecanismo acessível de tratamento de reclamações	0	0
Incumprimento dos prazos para informar o passageiro do estado da reclamação	0	0
Não discriminação de PD ou PMR	0	0
Não discriminação dos passageiros com base na nacionalidade	0	0
Proteção de dados pessoais	0	0
TOTAL	146	137

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

A análise dos dados acima apresentados permite concluir que, em 2017, das 1509 reclamações ligadas ao modo fluvial, apenas 146 reclamações (9,7%) estão relacionadas com motivos previstos no regulamento e ao Decreto-Lei n.º 7/2014. Em 2018, o número é de 137 (que corresponde a 8,8% das 1552 reclamações analisadas).

A distribuição das reclamações por motivos é muito semelhante nos dois anos em análise, relacionando-se a grande maioria com a ausência de informação em caso de cancelamento ou de atraso da partida (93,8% em 2017 e 95,6% em 2018).

Em cada ano existem também 3 reclamações (2,1% em 2017 e 2,2% em 2018) relacionadas com a ausência de acessibilidade não discriminatória para pessoas com deficiência e pessoas com mobilidade reduzida.

Em 2017, existe ainda uma reclamação relacionada com a ausência de assistência específica gratuita a pessoas com deficiência e pessoas com mobilidade reduzida nos terminais ou a bordo dos navios. Existem também reclamações associadas à ausência de escolha entre o reencaminhamento e o reembolso do preço do bilhete no caso de cancelamento ou de atraso da partida (4 (2,7%) em 2017 e 1 (0,7%) em 2018).

Por fim, em 2017 e 2018, houve, respetivamente, 1 e 2 reclamações (0,7% e 1,5%, respetivamente) relacionadas com a ausência de informação adequada e

compreensível sobre a viagem e sobre os direitos dos passageiros e acessíveis a pessoas com deficiência e com pessoas com mobilidade reduzida.

Não obstante, a AMT ter procedido à análise de todas as reclamações do Ecosistema da Mobilidade e dos Transportes, 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 (*cfr.* 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 2017-2018	Número de contraordenações	Tipo de contraordenação imposta (valor da multa)	Motivo da Multa (que artigo do regulamento que foi violado)
1 de janeiro a 31 de dezembro 2017	0	0	
1 de janeiro a 31 de dezembro de 2018	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 de normas legais vigentes.

3. AÇÕES DESENVOLVIDAS

3.1. Estudos e diagnósticos

Para o desenvolvimento da sua missão enquanto regulador económico independente, a AMT considera da maior relevância dispor de um conhecimento compreensivo do Ecosistema da Mobilidade e dos Transportes, com base em informação rigorosa e atualizada, dando correspondente conteúdo aos seus poderes de supervisão.

Nesse sentido, a AMT procede à análise periódica de indicadores operacionais, aferindo da sua eficiência, mas também do cumprimento de obrigações legais, regulamentares e contratuais, de forma a antecipar e mitigar impactos sociais, económicos e tecnológicos neste Ecosistema e seus reflexos na economia nacional.

Para melhor compreensão da situação, importa promover uma digressão mais especificada sobre algumas ações concretas que a AMT empreendeu à luz das competências e atribuições que lhe estão legalmente cometidas:

- Elaboração de diagramas dos diversos ecossistemas sobre regulação da AMT: Ecosistema portuário, marítimo e fluvial²⁴; Ecosistema rodoviário²⁵; Ecosistema ferroviários²⁶;
- Recomendação sobre indicadores de supervisão e fiscalização de serviço público, onde constem, por exemplo: índices de pontualidade e de regularidade; disponibilização de livro de reclamações; número de reclamações; inquéritos de satisfação ao cliente; taxa de disponibilidade dos meios mecânicos de acesso; taxa de disponibilidade das máquinas automáticas de venda de bilhetes; veículos com piso rebaixado; veículos com climatização; efetivo médio de motoristas e operadores de revisão e venda de bilhetes; lista das tipologias/modos de veículos da frota, indicando para cada, por exemplo: acessibilidade a pessoas com mobilidade reduzida; locais,

²⁴ http://www.amt-autoridade.pt/media/1697/setor-maritimo_fluvial-e-portuario.pdf.

²⁵ http://www.amt-autoridade.pt/media/1790/setor_rodoviario_amt.pdf.

²⁶ http://www.amt-autoridade.pt/media/2001/setor_ferrovioario_e_outros_sistemas_guiados.pdf.

horários e canais de atendimento ao público; disponibilização de informações em website, app própria, em pontos de acesso a rede (paragens/estacoes/terminais) ou nos veículos e em língua estrangeira e braille; número de acidentes e incidentes nos veículos; ruído produzido pelo material circulante²⁷;

- Definição de orientações para a elaboração de relatórios públicos sobre obrigações de serviço público previstos no Regulamento (CE) 1370/2007²⁸;
- Elaboração de diagnóstico das empresas de transporte de passageiros, no perímetro das atividades turísticas, com propostas de alteração legislativa ao regime geral e melhoria de procedimentos administrativos e da sua transparência bem como proteção dos direitos dos passageiros²⁹;
- Aprovação do regulamento de mediação e de conciliação no âmbito da resolução extrajudicial de conflitos em matéria de transportes (Regulamento n.º 565/2018, publicado em Diário da República, 2.ª série, n.º 160, de 21 de agosto)³⁰;
- Elaboração de relatório sobre os serviços de transportes em vias navegáveis interiores³¹;
- Elaboração de relatórios semestrais de acompanhamento das reclamações, efetuando-se o seu tratamento sistemático. Neste particular, a AMT tem vindo a questionar a atuação dos operadores e a prestar informações aos consumidores. Sempre que se constata que da reclamação resulta a aplicação de alguma medida concreta (por exemplo, reembolso ao passageiro), a AMT acompanha o processo junto do operador³²;
- Consulta aos utilizadores de serviços portuários – em curso –, a qual permitirá à AMT conhecer a perceção dos diversos intervenientes no ecossistema marítimo e portuário, relativamente à qualidade dos serviços prestados nos portos nacionais, com base em critérios de avaliação harmonizados entre os diferentes intervenientes. Esta consulta, a par da recolha de informação estatística junto das diferentes entidades, irá permitir desenvolver, no futuro,

²⁷ http://www.amt-autoridade.pt/media/1776/indicadores_monitorizacao_supervisao_at.pdf.

²⁸ http://www.amt-autoridade.pt/media/2129/orientacoes_amt_obrigacoes_reporte_relatorios_publicos.pdf.

²⁹ http://www.amt-autoridade.pt/media/1741/diagnostico_transporte_passageiros_ambito-turistico.pdf.

³⁰ <https://dre.pt/application/file/a/116112756>.

³¹ http://www.amt-autoridade.pt/media/2209/relatorio_vias_navegaveis_interiores.pdf.

³² <http://www.amt-autoridade.pt/consumidor/reclamações>.

um instrumento inovador – o Índice de Desempenho Portuário³³;

- Recolha de informação qualitativa e quantitativa sobre o Ecosistema marítimo e portuário – em curso –, abrangendo as principais áreas de atuação da AMT, nomeadamente em termos de caracterização setorial, *benchmarking* internacional e avaliação do desempenho comparado entre os diversos portos nacionais.
- Outras ações transversais dirigidas a todos os modos, e cujas conclusões e recomendações impactam em todo o Ecosistema e, em última análise, provendo a transparência e o rigor, beneficiam os passageiros^{34 35 36 37 38 39 40}

³³ <http://www.amt-autoridade.pt/comunicacao/noticias/consulta-infraestruturas-e-servicos-portuarios/>.

³⁴ Recomendações, ao Governo e autoridades locais, para a necessidade de celebração de contratos de serviço público como um imperativo, pois só através da definição de regras claras, objetivas e transparentes, é possível conseguir uma melhor prestação de serviço, com os inerentes incentivos para o operador ou penalizações, em caso de falhas. Fundamentação do Parecer prévio da AMT sobre contratos de serviço públicos: http://www.amt-autoridade.pt/media/1505/site_informacao_stakeholders.pdf e Road Map para a contratualização de obrigações de serviço público: <https://gtatransportes.files.wordpress.com/2018/11/c2abroadmapc2bb-para-a-contratualizac3a7c3a30-de-servic3a7os-pc3bublicos-de-transportes.pdf>.

³⁵ Aprovação da Lei n.º 51/2019, de 29 de julho, que alterou a Lei n.º 23/96, de 26 de julho passando a incluir o serviço de transporte de passageiros no elenco de serviços públicos essenciais, sendo que uma das consequências de tal classificação passa por facilitar a resolução de litígios, através da imposição do recurso à arbitragem necessária.

³⁶ Aprovação do Regulamento n.º 430/2019, publicado em Diário da República, 2.ª série, n.º 94, de 16 de maio, contendo indicadores de monitorização de desempenho contratual e com impactos em regras de formação de preços. Este regulamento foi elaborado com base em estudo económico e financeiros http://www.amt-autoridade.pt/media/1885/estudo_suporte-regras_principios_gerais_ambito_tarifario_consulta-publica.pdf.

³⁷ Elaboração de relatórios do ecossistema ferroviário, com dados estatísticos e de observação do mercado ferroviário, relativos aos anos de 2015 a 2017, com diversas vertentes de análise: a oferta e procura de transporte; a qualidade do serviço e a respetiva perceção por parte do cliente; a evolução dos preços; a vantagem comparativa relativamente a outros modos de transporte em termos de sustentabilidade (ambiental, energética) http://www.amt-autoridade.pt/media/1943/relatorio_ferroviano_2017.pdf, http://www.amt-autoridade.pt/media/1651/ecossistema_ferroviano_portugues_2012_2016.pdf, http://www.amt-autoridade.pt/media/1941/sintese_relatorio_en.pdf e http://www.amt-autoridade.pt/media/1832/transporte_ferroviano_nacional_efu_ue_versao_revista.pdf.

³⁸ Consulta, em 2017 e 2019, aos representantes dos utilizadores dos serviços ferroviários com o objetivo de avaliar a qualidade do serviço prestado http://www.amt-autoridade.pt/media/1602/relatorio_consulta-utilizadores-de-servicos-ferrovianos.pdf.

³⁹ Implementação de ações de auditoria, inspeção e fiscalização de natureza operacional e de verificação do cumprimento de obrigações de serviço público (http://www.amt-autoridade.pt/media/1344/relatorio-final_ação-inspetiva-mlx_10fevereiro2017.pdf); (http://www.amt-autoridade.pt/media/1420/relatorio-final-resende-sa_30maio2017.pdf); (http://www.amt-autoridade.pt/media/1655/relatorio-final_ação-fiscalizacão_soflusa.pdf); (http://www.amt-autoridade.pt/media/2059/relatorio-final_fiscalizacão_cp.pdf).

⁴⁰ Realização de ações de monitorização, na sequência das atualizações tarifárias relativas ao serviço público de transporte de passageiros, tendo sido instaurados procedimentos contraordenacionais pelo incumprimento de regras legais ou não prestação de informação adequada a passageiros http://www.amt-autoridade.pt/media/1609/csite_atualizacao-tarifaria_22-03-2018.pdf.

41 42 43 44 45 46,

- Divulgação da “Carta Europeia do Passageiro” da UITP - *International Association Of Public Transport* e da EPF – *European Passengers Federation*⁴⁷;
- Implementação e disseminação do livro de reclamações eletrónico no Ecosistema da Mobilidade e dos Transportes⁴⁸;
- Apoio ao Guião do CEER – *Council of European Energy Regulators* – sobre regras sobre “*bundled products*”, ou seja, “produtos e serviços em pacote” ou “produtos e serviços combinados”, onde estão definidos diversos princípios a prosseguir pelas empresas que disponibilizam estes produtos⁴⁹.

3.2. Disseminação de informação sobre direitos dos passageiros

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 2016 e 2018, a AMT divulgou, no seu sítio da *internet*, a seguinte informação:

- Relatórios semestrais sobre as reclamações no Ecosistema da Mobilidade e

⁴¹ Elaboração de relatórios sobre o mercado dos táxis em Portugal <http://www.amt-autoridade.pt/media/1569/amt-taxis-concursos-e-competencias.pdf> e <http://www.amt-autoridade.pt/media/1365/taxis-em-portugal-2006-2016.pdf>.

⁴² Aprovação de cláusulas relativas a *rent-a-car*, *carsharing* e *bikesharing* com recomendações e/ou determinação de alterações em favor da clareza e transparência na relação com os utilizadores, incluindo ações concertadas com a Direção-Geral do Consumidor (DGC) com o objetivo de promover a divulgação dos direitos dos passageiros e a introdução de regras orientadoras para o setor <http://www.amt-autoridade.pt/comunicacao/noticias/amt-promove-sessao-de-esclarecimentos-sobre-as-obrigacoes-legais-dos-operadores-de-sharing/> e http://www.amt-autoridade.pt/media/2089/clausulas-contratuais-gerais_sessao-esclarecimentos_sharing_2019-07-19.pdf.

⁴³ Concertação com a Direção Geral do Consumidor sobre a implementação do Regulamento (UE) n.º 2017/2394, do Parlamento Europeu e do Conselho, que atribui relevantes e extensas competências a todas as entidades com competências na defesa do consumidor <http://www.amt-autoridade.pt/comunicacao/noticias/implementacao-do-regulamento-ue-n-20172394-do-parlamento-europeu-e-do-conselho-de-12-de-dezembro-de-2017/>.

⁴⁴ Assunção de competências expressas na aprovação de cláusulas contratuais gerais, na sequência da aprovação do novo regime jurídico das ligações rodoviárias de longo curso “Expressos”, que procede à sua liberalização http://www.amt-autoridade.pt/media/2137/novo_regime_juridico_servico_publico_transporte_passageiros_expresso_18set2019.pdf e http://www.amt-autoridade.pt/media/2138/comunicado_de-imprensa_18set2019.pdf.

⁴⁵ <http://www.amt-autoridade.pt/media/1771/comunicadomelhor-legislacao-para-uma-melhor-regulacao.pdf>.

⁴⁶ Elaboração do primeiro relatório do Ecosistema dos Metropolitanos com dados estatísticos e de observação do mercado junto das empresas e versando sobre matérias como a gestão da infraestrutura; a operação de transporte; os indicadores económico-financeiros, recursos humanos e materiais; e a segurança, qualidade e sustentabilidade da operação http://www.amt-autoridade.pt/media/2031/relatorio_sistemas_metro_em_portugal_2012_2017.pdf.

⁴⁷ <https://www.amt-autoridade.pt/consumidor/informa%C3%A7%C3%A3o-ao-consumidor/divulga%C3%A7%C3%A3o-da-carta-europeia-do-passageiro-da-uitp-international-association-of-public-transport-e-da-epf-european-passengers-federation/>.

⁴⁸ http://www.amt-autoridade.pt/media/2162/disponibilizacao_re.pdf.

⁴⁹ <http://www.amt-autoridade.pt/comunicacao/noticias/produtos-e-servicos-integrados-protecao-dos-direitos-dos-consumidores/>.

dos Transportes, desde 2016⁵⁰;

- Transportes – direitos dos passageiros com necessidades especiais⁵¹;
- Troca, devolução e reembolso de títulos de transporte, desde 2016⁵²;
- Livro de reclamações – para que serve?⁵³;
- Perdidos e achados – o que deve saber⁵⁴, desde 2017;
- Título de transporte – obrigatoriedade e regime sancionatório⁵⁵;
- Transporte rodoviários – direitos dos passageiros em caso de atraso ou cancelamento de viagens⁵⁶;
- Meios de resolução alternativa de litígios⁵⁷.

3.3. Cooperação com outros ONA

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

III. CONCLUSÕES

A AMT recebeu, em 2017 e 2018, as reclamações relativas ao Ecossistema da Mobilidade e dos Transportes, o que inclui as reclamações relativas ao modo fluvial. As reclamações são recebidas por duas vias, através do livro de reclamações e do endereço eletrónico institucional da AMT.

Em ambos os casos, naqueles dois anos, o tratamento dado pela AMT a estas reclamações consistia no registo, classificação, análise e controle do cumprimento da legislação em vigor, bem como em assegurar que os reclamantes recebiam a devida

⁵⁰ cfr. <https://www.amt-autoridade.pt/consumidor/reclama%C3%A7%C3%B5es>.

⁵¹ <https://www.amt-autoridade.pt/consumidor/informa%C3%A7%C3%A3o-ao-consumidor/transportes-direitos-dos-passageiros-com-necessidades-especiais2/>, desde 2016.

⁵² <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/>.

⁵³ <https://www.amt-autoridade.pt/consumidor/informa%C3%A7%C3%A3o-ao-consumidor/livro-de-reclama%C3%A7%C3%B5es-para-que-serve/>.

⁵⁴ <https://www.amt-autoridade.pt/consumidor/informa%C3%A7%C3%A3o-ao-consumidor/perdidos-e-achados-o-que-deve-saber/>.

⁵⁵ <https://www.amt-autoridade.pt/consumidor/informa%C3%A7%C3%A3o-ao-consumidor/t%C3%ADtulo-de-transporte-obrigatoriedade-e-regime-sancionat%C3%B3rio/>.

⁵⁶ <https://www.amt-autoridade.pt/consumidor/informa%C3%A7%C3%A3o-ao-consumidor/transporte-rodovi%C3%A1rios-direitos-dos-passageiros-em-caso-de-atraso-ou-cancelamento-de-viagens/>.

⁵⁷ disponível em <https://www.amt-autoridade.pt/consumidor/informa%C3%A7%C3%A3o-ao-consumidor/meios-alternativos-de-resolu%C3%A7%C3%A3o-de-lit%C3%ADgios/>, desde 2017.

resposta por parte dos operadores, designadamente no que concerne às queixas registadas nos termos do Decreto-Lei n.º 156/2005.

A análise dos dados das reclamações acima apresentados permite concluir que, em 2017, das 1509 reclamações ligadas ao modo fluvial, apenas 146 (9,7%) estavam relacionadas com motivos associados ao Regulamento n.º 1177/2010 e ao Decreto-Lei n.º 7/2014. Em 2018, o número foi de 137 (corresponde a 8,8% das 1552 reclamações analisadas).

Importa notar que o número de reclamações tratado pela AMT não corresponde ao número total de reclamações dos passageiros no Ecossistema 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.

Por outro lado, algumas reclamações relativas ao transporte de passageiros não são enviadas diretamente à AMT – por se tratar de transporte turístico – embora este organismo já tenha diligenciado junto das entidades nacionais competentes em razão da matéria no sentido de receber informação sobre todas as reclamações que incidam sobre transporte de passageiros.

O atual enquadramento legal aplicável ao transporte de passageiros (de âmbito turístico e público/regular) tem-se revelado de difícil exequibilidade e dificultado a atuação da AMT, atenta a desatualização das normas legais vigentes.

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 ultimo, referir que, a AMT procedeu à análise de todas as reclamações do Ecossistema 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.

Lisboa, 14-12-2020