

COMISSÃO EUROPEIA DIVULGA EUROBARÓMETRO SOBRE OS DIREITOS DOS PASSAGEIROS

A Comissão Europeia divulgou o mais recente Eurobarómetro Especial relativo aos Direitos dos Passageiros no transporte de longa distância pelos modos ferroviário, rodoviário, marítimo e aéreo.

Recorde-se que os cidadãos da União Europeia estão protegidos por um conjunto de Direitos dos Passageiros nas viagens de longa distância nos quatro modos de transporte acima referidos.

Os direitos dos passageiros estão assentes em três pilares fundamentais: a não discriminação; a disponibilização de informações precisas, oportunas e acessíveis sobre esses direitos; e a assistência imediata e proporcional.

A legislação europeia em matéria de direitos dos passageiros (ver aqui) está desenhada de forma a assegurar que, independentemente do modo de transporte utilizado, os passageiros têm um nível de proteção unificado e estandardizado quando viajam no espaço comunitário.

Metade dos inquiridos fez pelo menos uma viagem longa no último ano

Os resultados do inquérito demonstram que, nos últimos 12 meses, 50% dos inquiridos utilizaram pelo menos um dos quatro modos de transporte para viagens de longa distância. Esta percentagem representa um decréscimo de 4% face aos resultados de 2019.

Por outro lado, se a análise for feita por modos, as percentagens diferem significativamente: 33% viajaram pelo menos uma vez de comboio (-1% do que em 2019); 14% utilizaram autocarro uma ou mais vezes (-2%); 8% viajaram pelo menos uma vez em navio ou ferry (-1%); e 23% fizeram uma ou mais viagens de avião (-4%).

O inquérito também conclui que uma minoria dos inquiridos se sente bem informada sobre os direitos dos passageiros para cada modo de transporte. Uma percentagem de 33% dos inquiridos admite estar bem informada sobre os direitos dos passageiros no transporte ferroviário; segue-se o transporte aéreo, no qual 27% dos inquiridos afirma sentir-se bem informado sobre os seus direitos; no transporte rodoviário de passageiros, 27% dos inquiridos afirmam estar bem informados; e no transporte de passageiros por navio e ferry, apenas 16%.

Ainda assim, 35% do total dos inquiridos admite ter lido, ouvido ou visto informação sobre direitos dos passageiros nos últimos 12 meses, o que representa um acréscimo de 13% face ao registado em 2019.

O Eurobarómetro Especial contempla ainda dados relevantes sobre informação prestada aos passageiros relativamente a viagens atrasadas e canceladas, apreciação da capacidade de resposta de cada modo face a situações de disrupção, reclamações, bilhética intermodal ou apreciação sobre a disponibilização de assistência para pessoas com mobilidade reduzida ou incapacidade.

O Eurobarómetro Especial pode ser consultado aqui:

<https://europa.eu/eurobarometer/surveys/detail/2957>

7 de agosto de 2024.