

O REGULAMENTO (UE) N.º 1177/2010 E O DECRETO-LEI N.º 7/2014

A Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT) é a entidade responsável, em Portugal, pela elaboração do relatório de aplicação do Regulamento (UE) n.º 1177/2010, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de novembro de 2010, relativo aos direitos dos passageiros do transporte marítimo e por vias navegáveis interiores (regulamento), tal como disposto no seu artigo 26.º e no artigo 23.º do Decreto-Lei n.º 71/2021, de 11 de agosto.

As competências da AMT, definidas nos seus Estatutos, publicados em anexo ao Decreto-Lei n.º 78/2014, de 14 de maio, incluem, no âmbito dos seus poderes de supervisão, fazer cumprir as leis, os regulamentos e atos de direito da União Europeia, e, no âmbito dos seus poderes de fiscalização e sancionatórios, fiscalizar e auditar a aplicação de leis e regulamentos e demais normas aplicáveis às atividades sujeitas à sua jurisdição.

O regulamento tem como objetivos assegurar um elevado nível de proteção e de assistência aos passageiros em todos os Estados-Membros da União Europeia (UE) 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 de aplicação do regulamento devem ser prosseguidas por entidades independentes de interesses comerciais, com vista a assegurar o cumprimento das suas disposições.

O regulamento aplica-se aos passageiros que viajem utilizando serviços de transporte de passageiros (incluindo cruzeiros), sempre que o porto de embarque esteja situado no território de um Estado-Membro ou que sejam explorados por um transportador da UE (alínea e) do artigo 3.º do regulamento).

O regulamento não se aplica, no entanto, aos passageiros que realizem viagens em navios com capacidade máxima de 12 passageiros, em navios com tripulação máxima de 3 pessoas, em trajetos inferiores a 500 metros, em navios sem propulsão mecânica e em excursões ou visitas guiadas que não sejam cruzeiros.

De uma forma global, o regulamento estabelece: que as tarifas e as condições contratuais devem ser oferecidas ao público em geral sem discriminação direta ou indireta em razão da nacionalidade (artigo 4.º); o direito ao transporte das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida (artigo 7.º); as condições de acesso não discriminatório para o transporte de pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida e dos seus acompanhantes (artigo 9.º); o direito a assistência gratuita às pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida (artigo 10.º); a obrigação de estabelecer procedimentos de formação em matéria de assistência a pessoas com deficiência (artigo 14.º); a obrigação de informação em caso de partidas canceladas ou atrasadas (artigo 16.º); a obrigação de assistência em caso de partidas canceladas ou atrasadas (artigo 17.º); o reencaminhamento e reembolso em caso de partidas canceladas ou atrasadas (artigo 18.º); a indemnização do preço do bilhete em caso de atrasos à chegada (artigo 19.º); o direito a informações aos passageiros adequadas e em formatos acessíveis durante toda a viagem (artigo 22.º); e o direito a informações sobre direitos dos passageiros (artigo 23.º).

Mais especificamente no âmbito dos 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 essas pessoas tenham iguais oportunidades de viajar por transporte marítimo ou por vias navegáveis interiores, nomeadamente a proibição da recusa de aceitar uma reserva ou de transportar passageiros, em razão da sua deficiência ou da sua mobilidade reduzida.

Os transportadores e os gestores dos terminais devem ainda criar condições de acesso não discriminatório, não podendo exigir às pessoas com deficiência ou com 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.

A execução na ordem jurídica nacional das obrigações decorrentes do regulamento é assegurada pelo Decreto-Lei n.º 7/2014, de 15 de janeiro¹, nomeadamente, através da definição 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 da sua execução, 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.

Para mais informação sobre o histórico da aplicação deste regulamento, o papel da AMT enquanto Organismo Nacional de Aplicação (ONA) e o Decreto-Lei n.º 7/2014, de 15 de janeiro, podem ser consultados os relatórios de aplicação para os

períodos 2015-2016 e 2017-2018, disponíveis no site da AMT².

Uma questão relevante no âmbito dos direitos dos passageiros prende-se com *"as necessidades das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida, nomeadamente em matéria de acessibilidade"* (considerando 7 do regulamento). Não obstante, o regulamento apenas estabelece condições genéricas de acessibilidade, pelo que não se encontram expressamente previstos os direitos das pessoas com deficiência consagrados na Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência.

A este propósito, é importante notar que a AMT efetuou uma recolha de informação, junto das administrações portuárias e operadores gestores de terminais fluviais e marítimos, sobre a aplicação do regulamento nos respetivos terminais de passageiros, nomeadamente sobre o acesso, informação e assistência a pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida. Foi solicitada informação a 9 entidades, 4 administrações portuárias e 5 operadores.

Foram recebidas 7 respostas (77,8%), 4 de administrações portuárias e 3 de operadores gestores de terminais. Foram colocadas as mesmas perguntas a todas as entidades, sendo que às administrações portuárias, foram ainda solicitados dados relativos aos navios de cruzeiro.

Assim, as perguntas colocadas foram:

- Como é dado cumprimento à obrigatoriedade de condições de acesso não discriminatórias para pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida?

As respostas obtidas vão no sentido de referir que as condições de acesso se encontram definidas nos respetivos regulamentos³, e que os mesmos constam dos sites de cada operador/administração portuária.

¹ <https://files.dre.pt/1s/2014/01/01000/0016200165.pdf>.

² https://www.amt-autoridade.pt/media/2791/relatorio_direito_passageiros_modos_maritimo-fluvial_2015-2016.pdf e https://www.amt-autoridade.pt/media/2792/relatorio_direito_passageiros_modos_maritimo-fluvial_2017-2018.pdf.

³ <https://www.atlanticoline.pt/acessibilidades/>; https://www.atlanticferries.pt/wp-content/uploads/2022/03/Regulamento-Atlantic-Ferries22_NovaBilhetica.pdf;

Além disso, alguns gestores de terminais referem que os seus espaços estão equipados com escadas rolantes, rampas (protegidas com corrimão), ascensores, cadeiras e wc adaptados e outros referem ter efetuado remodelações nas instalações, de forma a tornar os espaços mais acessíveis.

Além da questão dos meios materiais, alguns gestores de terminais referem ter meios humanos dedicados ao apoio às pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida.

- Como é dado cumprimento à obrigatoriedade de informação em formatos acessíveis a pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida?

De forma geral, as entidades referem que os horários, tarifário, serviços disponibilizados e o conjunto dos direitos e deveres dos passageiros se encontram disponibilizadas em formato digital, nos respetivos sites e aplicações.

A informação sobre o estado das partidas é disponibilizada no site, nas aplicações e na linha e morada de email do apoio ao cliente (um operador também informa por SMS), além de estar afixada nas bilheteiras.

Em termos da informação relativa aos espaços físicos, existem sinaléticas espalhadas pelos terminais, com identificação dos espaços específicos para pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, e respetivos acessos.

- Como é dado cumprimento ao direito à assistência das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida?

A maior parte das entidades refere que a assistência é prestada mediante solicitação prévia, de acordo com as regras definidas nos respetivos regulamentos.

A assistência prestada consiste, essencialmente, no apoio ao embarque e desembarque dos navios (uma administração portuária refere o uso de cadeiras, elevadores, acessos rampeados) e nas deslocações pelos terminais.

Todas as entidades referem que esta assistência é prestada de forma gratuita.

- Implementou ou está a implementar formação com conteúdos relacionados com a deficiência?

As administrações portuárias, de uma forma geral, responderam que não implementaram nenhuma formação, embora uma tenha referido que o tema está a ser estudado.

Dois dos operadores gestores de terminais referiram ter implementado formação com conteúdos relacionados com este tema. Uma formação implementada por um dos operadores incidiu sobre o atendimento ao cliente com mobilidade reduzida, destinada a bilheteiros, chefes de terminais, chefes de estação, fiscais, marinheiros, agentes comerciais e auxiliares de terra.

A formação implementada pelo outro operador foi dirigida a assistentes de passageiros e bilheteiros e versou sobre o enquadramento legal e os procedimentos a desenvolver em caso de solicitação de apoio a passageiros com deficiência ou com mobilidade reduzida.

- Qual o mecanismo utilizado para informar os passageiros de viagens atrasadas ou canceladas e lhes dar a assistência devida?

No caso das administrações portuárias, são os agentes de navegação ou os operadores turísticos/agências de viagens que têm a competência de informar os passageiros sobre os atrasos.

Em relação aos operadores gestores de terminais, dois (operadores de transporte por vias navegáveis interiores) referem que as alterações são informadas em tempo real através do site e nos ecrãs de partidas (se aplicável), assim como através de afixação nas bilheteiras.

Um operador de transporte por vias marítimas refere que as alterações são comunicadas aos passageiros por SMS e email, confirmadas, de seguida, por contacto telefónico. A informação é ainda divulgada no site e nas redes sociais deste operador, e comunicada aos parceiros de venda.

- Quais os meios utilizados para informar os passageiros sobre os seus direitos? A informação

é fornecida em formatos acessíveis para pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida?

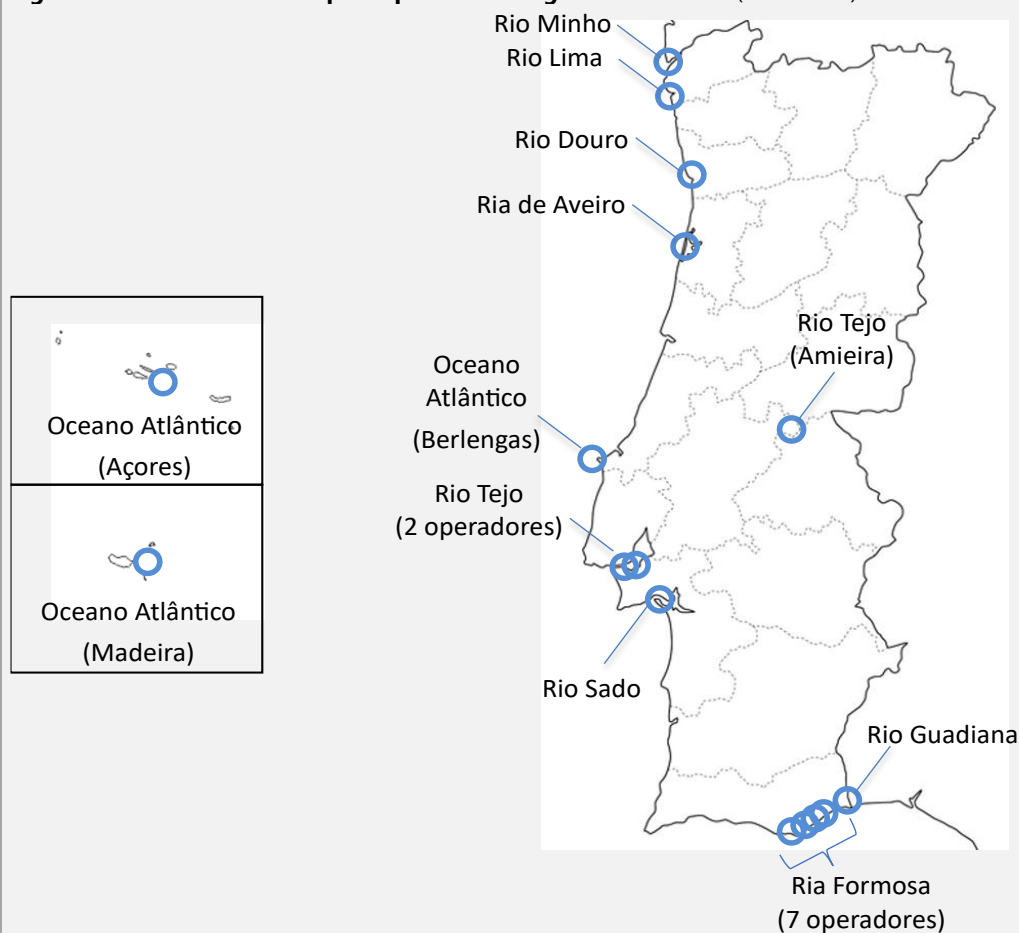
Todas as entidades remetem para o respetivo site. Algumas referem a existência de canais alternativos ao site, nomeadamente afixação nos terminais, linha telefónica ou *touch screens* existentes nos terminais e passíveis de serem utilizados por pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida.

- Além dos mecanismos oficiais (livro de reclamações em formato físico e eletrónico), dispõe de um mecanismo acessível para tratamento de reclamações?

Todas as entidades referem ter um endereço de email para efeitos de reclamações. Além disso, algumas referem o telefone, o correio, as redes sociais e formulários disponíveis nos respetivos sites.

O MERCADO DO TRANSPORTE MARÍTIMO E POR VIAS NAVEGÁVEIS INTERIORES

Figura 1 – Mercado do transporte por vias navegáveis interiores (Fonte: AMT)



Os dados disponíveis no Observatório da Mobilidade e dos Transportes da AMT⁴ permitem obter informação sobre o mercado do transporte de passageiros marítimo e por vias navegáveis interiores, nos anos de 2021 e 2022.

A Figura 1 permite visualizar a localização espacial das carreiras dos operadores de transporte marítimo e por VNI em 2022⁵ e a Figura 2 a localização dos três terminais de cruzeiros em Portugal continental.

Os operadores identificados na Tabela 1 são os principais operadores de transporte nas vias navegáveis interiores e entre as ilhas das Regiões Autónomas (RA).

Figura 2 – Terminais de cruzeiros em Portugal (Fonte: AMT)



Tabela 1 – Mercado do transporte por vias navegáveis interiores e entre ilhas, principais operadores (Fonte: AMT)

	Movimentação de passageiros		Travessias realizadas		Passageiros com passe		Passageiros com títulos ocasionais	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Atlantic Ferries	1 237 988	1 523 058	26 028	31 249	281 720	365 000	455 861	552 672
AtlanticoLine	894 622	1 012 286	6 238	6 645	21 007	620	416 697	496 351
Guerreiro & Guadiana	1 307 484	1 609 294	8 536	8 536	98 075	122 050	555 667	679 597
Porto Santo Line	514 072	682 994	574	614	0	0	257 036	341 497
Soflusa	11 549 704	16 723 568	41 085	41 668	5 159 487	7 509 042	538 999	763 561
Transtejo	9 824 742	14 881 952	83 601	83 378	3 641 841	5 332 280	1 177 381	1 983 040
TOTAL	25 328 612	36 433 152	166 062	172 090	9 202 130	13 328 992	3 401 641	4 816 718

A análise dos dados acima apresentados permite concluir que, entre 2021 e 2022, se verificou um aumento significativo nos 4 indicadores, justificado, pelo menos em parte, pelas restrições associadas à pandemia por Covid-19, as quais afetaram negativamente o transporte, incluindo o transporte marítimo e por vias navegáveis.

O transporte por vias navegáveis interiores na Área Metropolitana de Lisboa, efetuado pelos operadores Soflusa e Transtejo, representa a grande maioria deste modo de transporte, o que não é surpreendente,

considerando que se trata de movimentos pendulares na maior região metropolitana do país.

Em relação à movimentação de passageiros em terminais de cruzeiros, os dados disponíveis relativos a 2021 (Figura 3), permitem concluir que foram efetuadas 131 escalas, abrangendo um total de 126,7 mil passageiros (104,8 mil em trânsito, 11,9 mil desembarcados e 10,1 mil embarcados), nos três terminais de cruzeiros em Portugal continental: porto de Lisboa, porto de Leixões e porto de Portimão.

Quanto à movimentação de passageiros nos terminais de cruzeiros das RA dos Açores e da Madeira, foi

⁴ <https://observatorio.amt-autoridade.pt/>.

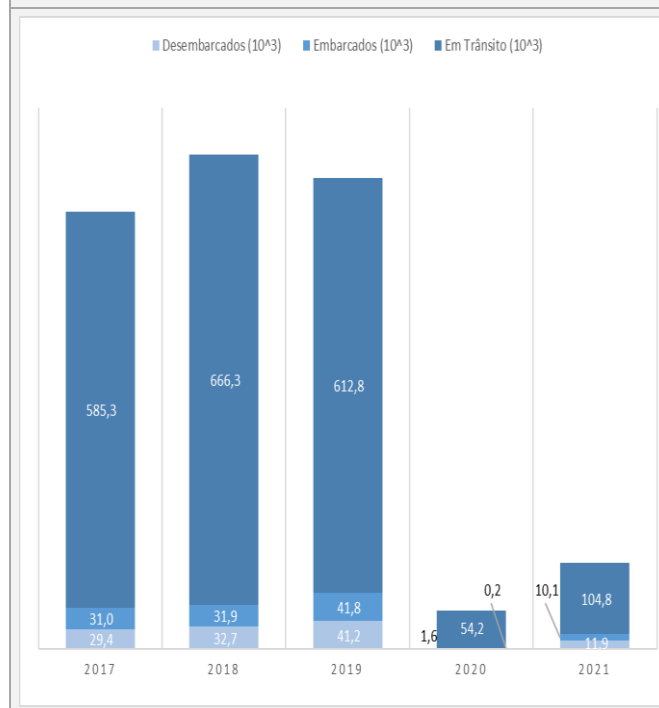
⁵ Esta informação resulta da recolha de informação anual efetuada pela AMT e, neste caso concreto, são apresentados os resultados relativos a 2021.

possível concluir que, em 2021, os navios de cruzeiros efetuaram 97 escalas nos portos dos Açores e 115 escalas nos portos da Madeira, com um total de, respetivamente, 21,3 mil e 117,3 mil passageiros.

Em 2022, os números das RA apresentam um aumento significativo, uma vez que os navios de cruzeiros efetuaram, respetivamente, nos portos dos Açores e da Madeira, 200 (+106,2%) e 323 (+180,9%) escalas, com um total de 125,1 mil (+487,3%) e 417,7 mil (+256,1%) passageiros.

Esta diferença deve-se ao impacto negativo que tiveram as restrições impostas no âmbito da pandemia por Covid-19 na movimentação de passageiros em navios cruzeiros.

Figura 3 – Movimentação de passageiros em terminais de cruzeiros (Fonte: AMT)



AS RECLAMAÇÕES

1. O procedimento

O Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, que institui a obrigatoriedade de existência e disponibilização do livro de reclamações, nos formatos físico e eletrónico, determina que o prestador dos serviços deve remeter as reclamações dos consumidores à entidade reguladora do setor de atividade no qual se insere (no caso presente, o setor dos transportes). Assim, a AMT recebe reclamações relativas ao Ecosistema da Mobilidade e dos Transportes, incluindo as reclamações respeitantes ao transporte marítimo e por vias navegáveis interiores.

As reclamações são recebidas na AMT por uma de três formas: as que são registadas no livro de reclamações físico são posteriormente enviadas à AMT pela empresa reclamada, juntamente com os esclarecimentos desta e a resposta que foi enviada ao reclamante.

A AMT também recebe notificação das reclamações registadas na plataforma do livro de reclamações eletrónico⁶. Neste caso, as entidades reclamadas têm a obrigação de dar resposta ao reclamante no prazo máximo de 15 dias úteis, sendo a AMT notificada dessa resposta (e do cumprimento daquele prazo) e de quaisquer esclarecimentos providenciados a este último.

Importa referir que o regime jurídico do livro de reclamações estabelece uma diferença de procedimento entre as reclamações registadas no livro de reclamações e as registadas no livro de reclamações eletrónico. Com efeito, neste último caso, as entidades reclamadas são obrigadas a dar resposta a todos os reclamantes, no prazo máximo de 15 dias úteis, enquanto no caso de reclamações registadas no formato físico do livro de reclamações, a obrigatoriedade de dar resposta aos reclamantes apenas existe no caso de serviços públicos essenciais, que são definidos na Lei n.º 23/96, de 26 de julho, na sua redação atual.

⁶ <https://www.livroreclamacoes.pt/Inicio/>.

A AMT, em articulação com outros reguladores setoriais, já promoveu diligências no sentido de promover uma maior harmonização entre os procedimentos aplicados aos formatos físico e eletrónico do livro de reclamações.

Por fim, a AMT também recebe reclamações por correio eletrónico enviadas diretamente para o endereço institucional criado para o efeito (reclamacoes@amt-autoridade.pt).

No caso das reclamações registadas no livro de reclamações, o tratamento dado pela AMT consiste, numa primeira fase, no seu registo e classificação e, numa segunda fase, no controlo e avaliação das respostas dadas pelo transportador às respetivas reclamações. Nos casos em que o transportador não deu resposta ao reclamante ou sempre que a legislação em vigor o exija, a AMT notifica-o para que dê cumprimento à lei, procedendo posteriormente a uma análise para decidir sobre o desenvolvimento de procedimentos adicionais ou o arquivamento da reclamação.

No caso das reclamações recebidas por endereço eletrónico na AMT, não obstante não serem recebidas nos termos legais, esta Autoridade adotou os procedimentos anteriormente descritos, ou seja, registo, classificação e notificação ao transportador para que se pronuncie sobre as reclamações, com vista a posteriormente, após a análise dos elementos apresentados, decidir sobre a atuação a seguir e a resposta a dar ao reclamante.

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 do terminal, no prazo de dois meses a contar da data da ocorrência do motivo da reclamação, devendo aqueles informar o passageiro sobre o estado da sua reclamação 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, de 15 de janeiro, não estabeleça mecanismos para o passageiro apresentar a sua reclamação diretamente junto do ONA, é certo que o Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, veio permiti-lo, pelo

que o ONA não funciona apenas como instância de recurso ao abrigo do artigo 25.º do regulamento.

O regulamento não indica a ordem cronológica na qual 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 apresentante da reclamação e o transportador, o que permite uma visão global do processo.

A AMT assinou protocolos com os 7 centros de arbitragem existentes em Portugal continental, no âmbito dos quais os conflitos de consumo nas áreas da mobilidade e aos transportes podem ser dirimidos em sede de resolução alternativas de litígios. Esta opção permite reduzir os custos e o tempo de resolução de um conflito.

No entanto, tem sido possível observar que os consumidores com conflitos de consumo nestas áreas raramente recorrem à resolução alternativa de litígios. Uma explicação possível prende-se com os montantes relativamente baixos associados aos conflitos.

O regulamento exclui o transporte turístico, com exceção dos cruzeiros. A este nível, os agentes de viagens e operadores turísticos também devem assumir as suas responsabilidades, de acordo com o artigo 5.º do regulamento.

Nessa medida, e sem prejuízo da necessidade de maior articulação entre as responsabilidades de operadores e agentes de viagem/operadores turísticos, foi solicitada informação à Autoridade da Segurança Alimentar e Económica (ASAE), que tem competência em matéria de contraordenações em relação a agentes de viagens e operadores turísticos.

A ASAE informou a AMT de que tinham sido registadas 52 reclamações em 2022 relativas a agências de viagens e operadores turísticos. Destas,

apenas 8 estão relacionadas com os motivos previstos no regulamento e no Decreto-Lei n.º 7/2014, de 15 de janeiro, mais especificamente com problemas de reembolsos e vouchers no âmbito da pandemia por Covid-19.

2. As estatísticas

De acordo com o que consta nos relatórios semestrais sobre reclamações da AMT, deram entrada nesta Autoridade 694 e 871 reclamações

relativas ao transporte marítimo e em vias navegáveis interiores, em 2021 e 2022, respetivamente.

Para efeitos de elaboração do presente relatório, apenas foram consideradas as reclamações relativas ao transporte de passageiros, tendo a análise incidido sobre 649 e 832 reclamações, respetivamente.

A Tabela 1 apresenta a distribuição das reclamações analisadas de acordo com os motivos de reclamação previstos.

Tabela 2 – Distribuição das reclamações por motivo (Fonte: AMT)

		2021	2022
1	Obrigaç�o de aceita�o de reserva e emiss�o de bilhete a PD ou PMR sem custos acrescidos	0	0
2	Acessibilidade n�o discriminat�ria para PD e PMR	5	2
3	Assist�ncia espec�fica gratuita a PD ou PMR nos terminais e a bordo dos navios	0	0
4	Acompanhamento gratuito de PD ou PMR quando exigido pelo operador	0	0
5	Forma�o do pessoal relacionada com a defici�ncia	0	0
6	Indemniza�o em caso de atrasos � chegada	0	0
7	Indemniza�o por perda ou dano do equipamento de mobilidade ou de outro equipamento espec�fico	0	0
8	Informa�o em caso de cancelamento ou de atraso da partida	62	71
9	Assist�ncia em caso de cancelamento ou de atraso da partida	0	1
10	Escolha entre reencaminhamento ou reembolso do pre�o do bilhete no caso de cancelamento ou de atraso da partida	3	4
11	Informa�es adequadas e compreens�veis sobre a viagem e sobre os direitos dos passageiros, e acess�veis a PD e PMR	47	3
12	Informa�o sobre as coordenadas dos organismos de aplica�o	0	0
13	Mecanismo acess�vel de tratamento de reclama�es	1	0
14	Incumprimento dos prazos para informar o passageiro do estado da reclama�o	0	0
15	N�o discrimina�o de PD ou PMR	0	0
16	N�o discrimina�o dos passageiros com base na nacionalidade	2	0
17	Prote�o de dados pessoais	0	0
	TOTAL	120	81

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

A análise dos dados acima apresentados permite concluir que, em 2021, das 649 reclama es no âmbito do transporte de passageiros marítimo e por vias navegáveis interiores, apenas 120 reclama es (18,5%) estão relacionadas com os motivos previstos no regulamento e no Decreto-Lei n.º 7/2014, de 15 de janeiro. Em 2022, esse número foi de 81 (que corresponde a 9,7% das 832 reclama es analisadas).

A distribui o das reclama es por motivos apresenta algumas diferenças nos dois anos em análise, embora o motivo mais frequentemente invocado seja o mesmo em ambos: a ausência de

informa o em caso de cancelamento ou atraso da partida (51,7% em 2021 e 87,7% em 2022).

As principais diferenças na distribui o dos motivos das reclama es entre 2021 e 2022 prendem-se com o facto de se ter verificado um número relevante de reclama es (39,2%) em 2021 relacionadas com a ausência de informa es adequadas e compreensíveis sobre a viagem e sobre os direitos dos passageiros, e acessíveis a pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, e apenas 3 (3,7%) em 2022.

Neste período, também se registaram reclama es relacionadas com discrimina es na acessibilidade

para pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, 5 (4,2%) em 2021 e 2 (2,5%) em 2022.

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 na matéria permitirão, a todo o tempo, a obtenção de informação precisa e rigorosa sobre as reclamações relativas a eventuais infrações ao regulamento, separando-as das infrações quanto a matérias abrangidas pela legislação nacional e quanto a serviços de transportes no seu âmbito de aplicação.

Uma vez que a AMT recebe todas as reclamações relativas ao transporte de passageiros marítimo e por vias navegáveis interiores, com exceção das reclamações relativas ao transporte turístico, como anteriormente referido, algumas destas reclamações podem dizer respeito a transporte não abrangido

pelo regulamento, nos termos do seu n.º 2 do artigo 2.º. No entanto, importa notar que 95,9% e 96,8% das reclamações recebidas na AMT, respetivamente, em 2021 e 2022, são relativas a transporte abrangido pelo âmbito de aplicação do regulamento⁷.

Não obstante a existência da plataforma do livro de reclamações eletrónico, diversos operadores disponibilizam ainda canais próprios que podem ser utilizados pelos passageiros para apresentarem reclamações. Estando fora do âmbito do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, os operadores não são obrigados a dar conhecimento destas reclamações à AMT. No entanto, em 2022, a AMT iniciou uma ação de supervisão às reclamações recebidas pelos operadores através dos seus mecanismos próprios de tratamento de reclamações, de forma a conseguir obter mais informação sobre estas reclamações e, assim, ter uma ideia mais abrangente do universo das reclamações nestes mercados.

CONTRAORDENAÇÕES

De acordo com o 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."

Os processos de contraordenação instaurados pela AMT seguem o regime geral das contraordenações, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 433/82, de 27 de outubro, tal como determina o artigo 39.º dos Estatutos da AMT.

O mencionado Decreto-Lei n.º 7/2014, que, como já referido, assegura na ordem jurídica nacional as obrigações decorrentes do regulamento, foi publicado antes da criação da AMT, e consagra, no seu artigo 7.º, o IMT como a entidade competente para "instaurar e

instruir os processos de contraordenação relativos às infrações previstas no presente decreto-lei, bem como proceder à aplicação das respetivas coimas a que haja lugar."

O artigo 23.º do Decreto-Lei n.º 71/2021, de 11 de agosto, veio confirmar as competências da AMT em matéria de defesa dos utilizadores que já decorrem dos seus Estatutos, estabelecendo que "As competências previstas no Decreto-Lei n.º 7/2014, de 15 de janeiro, (...), em matéria de execução dos direitos dos consumidores, são exercidas pela Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (...)".

Seja como for, a AMT elaborou uma proposta legislativa ao Governo no sentido de alterar o mencionado Decreto-Lei n.º 7/2014, no sentido, de, designadamente, atribuir expressamente à AMT competência para sancionar os ilícitos previstos, clarificando o enquadramento legal.

⁷ De qualquer modo, foi efetuada proposta legislativa no sentido de se tornar inequívoca a aplicação do regulamento a todos os

serviços de transporte de passageiros em vias navegáveis interiores, com as necessárias adaptações.

CONCLUSÕES

A AMT é a entidade responsável pela elaboração do relatório de aplicação do Regulamento (UE) n.º 1177/2010, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de novembro de 2010 (regulamento).

O regulamento tem como objetivos assegurar um elevado nível de proteção e de assistência aos passageiros em todos os Estados-Membros da UE e garantir que os operadores económicos atuam em condições harmonizadas no mercado interno.

A execução na ordem jurídica nacional das obrigações decorrentes do regulamento é assegurada pelo Decreto-Lei n.º 7/2014, de 15 de janeiro, nomeadamente através da definição do quadro de fiscalização e contraordenacional aplicável.

A AMT recebe, seja através do livro de reclamações físico ou eletrónico, seja por correio eletrónico, todas as reclamações relativas ao Ecosistema da Mobilidade e dos Transportes, incluindo as reclamações respeitantes ao transporte marítimo e por vias navegáveis interiores.

De acordo com o que consta nos relatórios semestrais sobre reclamações da AMT, deram entrada nesta Autoridade 694 e 871 reclamações relativas ao transporte marítimo e em vias navegáveis interiores, em 2021 e 2022, respetivamente.

Para efeitos de elaboração do presente relatório, apenas foram consideradas as reclamações relativas ao transporte de passageiros, tendo a análise incidido sobre 649 e 832 reclamações, respetivamente para cada um dos anos, sendo que apenas 120 reclamações (18,5%) e 81 (9,7%) estão relacionadas com motivos previstos no regulamento e no Decreto-Lei n.º 7/2014, de 15 de janeiro.

A distribuição das reclamações por motivos apresenta algumas diferenças nos dois anos em análise, embora o motivo mais frequentemente invocado seja o mesmo em ambos: a ausência de informação em caso de cancelamento ou atraso da partida (87,1% em 2019 e 85% em 2020).

AMT – Autoridade da Mobilidade e dos Transportes
Outubro de 2023