

AMT PARTICIPA NA REUNIÃO DOS ORGANISMOS NACIONAIS DE APLICAÇÃO DO REGULAMENTO EUROPEU RELATIVO AOS DIREITOS DOS PASSAGEIROS NO TRANSPORTE DE AUTOCARRO

A Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT) participou na reunião dos organismos nacionais de aplicação (ONA) do Regulamento (UE) n.º 181/2011 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de fevereiro, relativo aos direitos dos passageiros no transporte de autocarros, organizada pela Comissão Europeia no dia 13 de outubro.

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.

A AMT representa Portugal, enquanto ONA designado ao abrigo do Regulamento, atentas as suas competências em matéria de promoção e defesa dos direitos e interesses dos passageiros.

Os ONA reúnem-se anualmente, com o intuito de partilhar ideias e boas práticas e debater potenciais melhorias e desafios enfrentados.

Nesta reunião, a AMT focou a sua intervenção nos seguintes pontos:

- **Em 2022, foram registadas na AMT cerca de 8.530 reclamações relativas ao transporte rodoviário de passageiros**, das quais 2.988 (35%) em empresas que fazem percursos superiores a 250km (âmbito do regulamento europeu).
- **Em 2023, foram fiscalizados, no terreno, 7 terminais rodoviários de passageiros (Coimbra, Évora, Beja, Lisboa, Faro, Braga e por último Porto)**, com o objetivo de verificar o cumprimento das obrigações relativas à disponibilização de livro de reclamações e de acesso a passageiros com mobilidade condicionada.
- O *site* da AMT tem um separador sobre Direitos dos passageiros, com informação sobre: **i)** os regulamentos europeus (disposições mais relevantes do ponto de vista do passageiro); **ii)** procedimento para apresentar uma reclamação; **iii)** lista dos centros de resolução alternativa de litígios; e **iv)** *link* para o *site* da *Your Europe*.



A AMT teve ainda a oportunidade de apresentar a plataforma do Livro de Reclamações Eletrónico, considerada como uma boa prática a nível europeu, pela facilidade de reclamação e por congregar, numa mesma plataforma, todos os *stakeholders* envolvidos no tratamento de reclamações.

13 de outubro de 2023