



RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO DA APLICAÇÃO DO REGULAMENTO EUROPEU EM MATÉRIA DE DIREITOS DOS PASSAGEIROS

Transporte em autocarro

O Regulamento (UE) n.º 181/2011 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de fevereiro, respeitante aos direitos dos passageiros do transporte em autocarro, visa 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 Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT) é o organismo nacional de aplicação dos Regulamentos da UE relativos a direitos dos passageiros, atentas as suas competências em matéria de promoção e defesa dos direitos e interesses dos passageiros, sendo também a entidade responsável pela elaboração do relatório bianual previsto no Regulamento (UE) n.º 181/2011.

Nesse sentido, dá-se conhecimento do Relatório relativo aos direitos dos passageiros de transporte em autocarro, no período 2021/2022.

A análise da AMT incidiu sobre 771 e 1.396 reclamações, respetivamente relativas aos anos de 2020 e 2021, relacionadas com os motivos previstos no Regulamento e no Decreto-Lei n.º 9/2015, de 15 de janeiro. Os motivos mais frequentemente invocados são a não prestação do serviço objeto do contrato de transporte com segurança e qualidade e as dificuldades associadas ao reembolso por título não utilizado (correspondentes a 61,1% das reclamações em 2021 e 68,3% em 2022).

Durante o ano de 2023 a AMT realizou diversas ações de fiscalização no terreno para verificação do cumprimento do Regulamento em matéria de direitos dos passageiros e de acessibilidade e assistência para pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida.

29 de dezembro de 2023

Consulte:

[Link para o relatório](#)