



DIREITOS DOS PASSAGEIROS REFORÇADOS NOS SERVIÇOS FERROVIÁRIOS DA UNIÃO EUROPEIA

Entrou em aplicação, no dia 7 de junho, o **Regulamento (UE) 2021/782** do Parlamento Europeu e do Conselho, de 29 de abril, relativo aos direitos e obrigações dos passageiros dos serviços ferroviários na União Europeia, que vem reforçar a proteção dos direitos dos passageiros em caso de perturbações da circulação e das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida.

O regulamento inclui diversas novas disposições, das quais se destaca:

- **Bilhetes únicos.** O regulamento estipula uma nova obrigação para as transportadoras qualificadas como «única empresa ferroviária» que consiste em oferecerem bilhetes únicos para os seus serviços ferroviários de longo curso (internacionais e nacionais) e regionais sob a forma de um bilhete único.
- **Acesso a informações de viagem em tempo real.** Os gestores de infraestrutura devem distribuir dados de tráfego em tempo real às empresas ferroviárias, vendedores de bilhetes, operadores turísticos e gestores de estações. As empresas ferroviárias devem fornecer informações de viagem dinâmicas em tempo real para outras empresas ferroviárias que vendem os seus bilhetes, bem como para vendedores de bilhetes e operadoras de turismo.
- **Direito ao auto encaminhamento.** Caso os passageiros não recebam uma solução oportuna (dentro de 100 minutos) em caso de interrupção da viagem, eles próprios podem organizar transporte público alternativo por caminho de ferro ou autocarro e têm direito a serem reembolsados pela empresa ferroviária pelo 'necessário, adequado e razoável' custo do bilhete adicional.
- **Transporte de bicicletas.** Serão necessários espaços dedicados para bicicletas montadas (não apenas dobráveis) em comboios novos e naqueles que passaram por atualizações.
- **Pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.** Reduz o prazo de pré-notificação de pedidos de assistência para 24 horas e várias outras medidas.
- **Aplicação dos direitos dos passageiros.** Apresenta uma estrutura de aplicação aprimorada, incluindo:
 - um mecanismo modificado de tratamento de reclamações;
 - uma obrigação reforçada de cooperação entre os organismos nacionais de execução;
 - um formulário padronizado em toda a UE que permite aos passageiros solicitar reembolso ou compensação.
- **Igualdade de tratamento.** É proibida a discriminação com base na nacionalidade do passageiro ou no local de estabelecimento na União da empresa ferroviária, do vendedor de bilhetes ou do operador turístico.
- **Perturbações importantes.** Em cooperação com os gestores de infraestrutura e das estações, as empresas ferroviárias devem elaborar planos de emergência (incluindo alertas acessíveis e sistemas de informação) para se prepararem para a possibilidade de perturbações importantes e grandes



atrasos que causem a retenção de um número considerável de passageiros numa estação.

Para saber mais, consulte:

- Regulamento (UE) 2021/782 (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32021R0782>)
- Direitos dos Passageiros dos Serviços Ferroviários (<https://www.amt-autoridade.pt/consumidor/direito-dos-passageiros/direitos-dos-passageiros-no-transporte-ferroviario/>)