



Comissão
Europeia

ESTÁ INSATISFEITO COM O MODO COMO OS SEUS DIREITOS FORAM APLICADOS?

1. Em primeiro lugar, contacte a transportadora no prazo de três meses a contar da data da viagem (independentemente de a viagem ter sido totalmente realizada ou não).
2. Faça um breve resumo da sua reclamação: forneça as datas, as referências da reserva, os dados das pessoas com quem falou e toda a documentação relevante.
3. Não se esqueça de conservar uma cópia dos seus documentos e aguarde um período de tempo razoável para que a investigação seja realizada.

A empresa deve enviar uma resposta final no prazo de três meses.

Se não ficar satisfeito com a resposta recebida, pode apresentar uma reclamação a um dos organismos nacionais de aplicação. Não se esqueça de fornecer cópias da correspondência relevante.



→ Fique a saber mais:

Visite o sítio europa.eu/youreurope/travel, transfira a aplicação sobre os direitos dos passageiros ou telefone para o serviço de informação Europe Direct através do número (00) 800 67 891 011*.
Os Centros Europeus do Consumidor também estão disponíveis para o ajudar: ec.europa.eu/consumers/ecc/.

* Alguns operadores de telefones poderão recusar ou cobrar o acesso a números começados por (00) 800.

ORGANISMOS NACIONAIS DE APLICAÇÃO

Alemanha

Eisenbahn-Bundesamt (EBA)
Tel.: +49228/30795 400
www.eisenbahn-bundesamt.de

Bélgica

Service Public Fédéral Mobilité et Transports
Federale Overheidsdienst – Mobiliteit en Vervoer
www.mobiliteit.fgov.be

Direction du transport de personnes
du Service Public de Wallonie
Tel.: +32 (0)81 77 31 62

Vlaamse Ombudsdienst
Tel.: +32 (0)2 552 41 24
www.vlaamseombudsdienst.be

Bulgária

Изпълнителна агенция
"Автомобилна администрация"
Tel.: +359 293 088 40
www.rta.government.bg

Chipre

Τμήμα Οδικών Μεταφορών
Tel.: +357 228 07 100
+357 228 07 171
www.mcw.gov.cy/rtd

Dinamarca

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro
(Vedrørende rejser solgt af dansk trafikskelskab eller trafikskelskab med sæde i Danmark)
Tel.: +45 3613 1891
www.abtm.dk

Trafikstyrelsen
(Vedrørende rejser solgt af trafikskelskab i udlandet)
Tel.: +45 7221 8800
www.trafikstyrelsen.dk

Eslóvquia

Slovenská obchodná inšpekcia
Ústredný inšpektorát
Tel.: +421 258 272 103;
+421 258 272 140
www.soi.sk

Eslóvenia

Ministrstvo za infrastrukturo
Tel.: +386 (0)1 478 80 00
www.mzip.gov.si

Espanha

Ministerio de Fomento
Tel.: +34 915 977 000
www.fomento.es

Estónia

Tarbijakaitseamet
Tel.: +372 62 01 707
www.tarbijakaitseamet.ee

Finlândia

Kuluttajainfoautakunta
Tel.: +358 295 665 200
www.kuluttajainfo.fi

Liikenteen turvallisuusvirasto
Tel.: +358 295 345 000
www.trafi.fi

França

Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation
et de la Répression des Fraudes (DGCCRF)
Sous-direction des services et des réseaux
Bureau des transports, du tourisme et
du secteur automobile
Tel.: +33 1 40 04 04 04

Hungria

Nemzeti Közlekedési Hatóság
Tel.: +36 1 373 1403
www.nkh.gov.hu

Irlanda

National Transport Authority
Tel.: +353 1 879 8300
www.nationaltransport.ie

Letónia

VSIĀ Autotransporta direkcija
Tel.: +371 67280485
www.atd.lv

Lituânia

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba
Tel.: +370 526 26 751
www.vt.lt

Luxemburgo

Communauté des transports
Tel.: +352 26 86 57 1
secretariat@cdt.lu

Malta

Malta Competition and Consumer Affairs Authority
Tel.: +356 2395 2000
www.mccaa.org.mt

Países Baixos

Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT) – Ministerie van
Infrastructuur en Milieu
Tel.: +31 (0) 88 489 00 00
www.ilent.nl

Portugal

Instituto da Mobilidade e dos Transportes
Tel.: +351 217 949 100
www.imt-ipt.pt

Reino Unido

Bus Users UK
(for England [except London], Wales and Scotland)
enquiries@bususers.org
www.bususers.org

London TravelWatch (for London)

Tel.: +44 (0) 20 3176 2999
www.londontravelwatch.org.uk

Reino Unido – Irlanda do Norte

Road Safety and Vehicle Regulation Division,
Department of the Environment
Tel.: +44 (0) 28 9054 0540
www.doeni.gov.uk

República Checa

Ministerstvo dopravy (pro zahraniční služby)
www.mdcz.cz

Krajský úřad Jihomoravského kraje
(pro národní/regionální služby) odbor dopravy
Tel.: +420 54165 1111

Magistrát hlavního města Prahy
(pro národní/regionální služby) odbor dopravy

Tel.: +420 236 00 4300

Roménia

Inspectoratul de Stat pentru Controlul in Transportul Rutier
Tel.: +40 374 930 814
www.isctr-mt.ro

Suécia

Konsumentverket
Tel.: +46 771 423 300
www.konsumentverket.se

Transportstyrelsen

Tel.: +46 771 503 503
www.transportstyrelsen.se

Os seus
direitos
de
passageiro



sempre à mão



Direitos dos passageiros no transporte de autocarro

O QUE PRECISA DE SABER

Mobilidade e
Transportes

Este folheto serve apenas para fins informativos. Todas as reclamações ou ações judiciais iniciadas em caso de conflito devem basear-se unicamente nos documentos legais aplicáveis. Estes estão disponíveis no Jornal Oficial da União Europeia. Publicado por: Comissão Europeia, Direção-Geral da Mobilidade e dos Transportes, B-1049 Bruxelas.



Serviço das Publicações



Cancelamento? Atraso considerável? Discriminação ao comprar bilhetes?



Quando viajam de autocarro na Europa, os utilizadores estão protegidos pelos direitos dos passageiros. Estes direitos aplicam-se quando a viagem começa e termina dentro da União Europeia, se trata de um serviço regular e o serviço segue um itinerário específico, com paragens pré-determinadas em intervalos específicos.

NÃO DISCRIMINAÇÃO

Os utilizadores estão protegidos contra a discriminação com base na nacionalidade, local de residência ou deficiência quando compram um bilhete ou durante a viagem.

PESSOAS PORTADORAS DE DEFICIÊNCIA E PESSOAS COM MOBILIDADE REDUZIDA

O utilizador portador de deficiência ou com mobilidade reduzida tem o mesmo direito a viajar do que os restantes passageiros e deve poder viajar sem dificuldades e sem custos adicionais.

As transportadoras, os agentes de viagens e os operadores turísticos só podem recusar a venda de bilhetes ou o embarque a um utilizador se for fisicamente impossível devido à concepção do veículo, da paragem de autocarro ou do terminal rodoviário, ou se o embarque constituir uma violação dos requisitos de saúde e segurança.

No caso de serviços internacionais que percorrem distâncias superiores a 250km, as transportadoras e os gestores do terminal rodoviário devem prestar assistência ao utilizador gratuitamente nos terminais rodoviários indicados e a bordo dos autocarros. Em alternativa, podem aceitar que o utilizador se faça acompanhar por outra pessoa a bordo sem custos adicionais.

Se o utilizador precisar de assistência, deve comunicá-lo pelo menos 36 horas antes da viagem.

Em caso de perda ou danificação do equipamento de mobilidade devido a uma falha da transportadora ou do gestor do terminal, o utilizador deve ser indemnizado na totalidade.

DIREITO À INFORMAÇÃO

O utilizador deve receber informações adequadas sobre o seu serviço e os seus direitos enquanto passageiro. As empresas de transporte rodoviário e os organismos de gestão de terminais são obrigados a informar o utilizador dos seus direitos enquanto passageiro antes da partida.

ASSISTÊNCIA EM CASO DE ATRASO OU CANCELAMENTO

As seguintes regras aplicam-se a serviços internacionais com distâncias superiores a 250km:

Em caso de atraso ou cancelamento do serviço, o utilizador deve ser informado da situação e das horas previstas de partida e chegada assim que essa informação esteja disponível. Em caso de serviços com duração programada superior a três horas que sejam cancelados ou sofram um atraso superior a 90 minutos na partida de um terminal rodoviário, serão oferecidas gratuitamente ao utilizador refeições, bebidas (se puderem ser fornecidas em termos razoáveis) e, em determinadas circunstâncias, alojamento.

REENCAMINHAMENTO OU REEMBOLSO EM CASO DE ATRASO, CANCELAMENTO OU SOBRELOTAÇÃO

Em caso de serviços internacionais com distâncias superiores a 250km, se houver sobrelotação do serviço e for recusado o embarque, ou se a transportadora prever um atraso superior a duas horas ou o cancelamento do serviço, deve ser imediatamente oferecida ao utilizador a escolha entre o reencaminhamento para o destino final e o reembolso do preço do bilhete.

O reencaminhamento deve ser oferecido sem custos adicionais, o mais rapidamente possível e em condições equivalentes. O reembolso do preço do bilhete deve ser oferecido em conjunto com o regresso gratuito ao ponto de partida inicial indicado no contrato de transporte o mais rapidamente possível, caso se justifique.

O utilizador também pode combinar com a transportadora o reagendamento da viagem para uma data posterior que lhe seja conveniente e em condições de transporte equivalentes. Se o autocarro avariar durante a viagem, a transportadora deve enviar outro veículo para que o utilizador possa seguir viagem.

INDEMNIZAÇÃO EM CASO DE ATRASO, CANCELAMENTO OU SOBRELOTAÇÃO

Em caso de serviços internacionais com distâncias superiores a 250km, o utilizador tem direito a uma indemnização no valor de 50% do preço do bilhete em caso de sobrelotação do serviço e recusa do embarque, ou em caso de cancelamento ou atraso superior a duas horas em comparação com a hora de partida programada, e a transportadora não tiver oferecido ao utilizador a escolha entre o reencaminhamento e o reembolso.

RESPONSABILIDADE EM RELAÇÃO AOS PASSAGEIROS E À BAGAGEM

As seguintes regras aplicam-se a serviços internacionais com distâncias superiores a 250km:

As transportadoras podem ser responsabilizadas pelo pagamento de uma indemnização por ferimentos ou morte de passageiros ou pela perda ou danos de bagagem resultantes de acidentes.

As transportadoras também devem prestar assistência para fazer face às necessidades práticas imediatas dos passageiros após um acidente.

