

## Informações ao Consumidor

<b>Categoria</b>	Outros
<b>Assunto</b>	Direitos dos passageiros reforçados nos serviços ferroviários da EU Informação DGC n.º 21/2023



Entrou em aplicação, no dia 7 de junho, o **Regulamento (UE) 2021/782** referente aos direitos e obrigações dos passageiros dos serviços ferroviários na União Europeia (UE).

Este novo regulamento 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 abrange uma série de novas disposições, das quais se destaca:

- **Bilhetes únicos:** as transportadoras qualificadas como «única empresa ferroviária» deverão propor bilhetes únicos para os seus serviços de longo curso (internacionais ou nacionais) e regionais;
- **Pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida:** o período de comunicação prévia para pedidos de assistência é reduzido para 24 horas;
- **Direito ao auto encaminhamento:** Em caso de perturbação da viagem, se não for oferecida aos passageiros uma opção em tempo útil (no prazo de 100 minutos), os passageiros têm o direito de organizar autonomamente alternativas de transporte público, seja por comboio, seja por autocarro, e de ser reembolsados pela transportadora dos custos do bilhete adicional «necessários, adequados e razoáveis»;
- **Aplicação dos direitos dos passageiros:** O regulamento altera o mecanismo de tratamento de queixas, cria uma obrigação reforçada de cooperação entre os organismos nacionais de execução e implementa um formulário padronizado à escala da UE para os passageiros apresentarem pedidos de reembolso ou de indemnização.

- **Cláusula de força maior:** As empresas ferroviárias não são obrigadas a pagar uma indemnização por atrasos ou cancelamentos causados por circunstâncias extraordinárias, como pandemias ou condições meteorológicas extremas.
- **Perturbações importantes:** As empresas ferroviárias deverão elaborar planos de emergência (nomeadamente sistemas acessíveis de informação e alerta) para evitar a retenção de um número considerável de passageiros nas estações na sequência de graves perturbações e grandes atrasos.

Este regulamento entrou em vigor em 6 de junho de 2021 e é aplicável a partir de 7 de junho de 2023.

**Para saber mais, consulte:**

[Direitos dos passageiros dos serviços ferroviários da União Europeia](#)

**Partilhe esta informação!**

**A Direção-Geral do Consumidor**

Praça Duque de Saldanha, n.º 31 -3.º - 1069-013 Lisboa PORTUGAL

T: + 351 21 356 46 00    