

Moving in Europe

PARA UMA MOBILIDADE MAIS SUSTENTÁVEL E PROTEGIDA



Este guia é uma das actividades promovidas pelo projecto europeu “Mobilidade, um paradigma da cidadania europeia”, que envolve cidadãos de 8 países (Bulgária, Itália, Lituânia, Portugal; Roménia, Sérvia, Eslováquia e Espanha) nos desafios que a mobilidade das pessoas representa para o futuro da Europa: acessibilidade nos transportes, sustentabilidade ambiental e direitos dos cidadãos/passageiros.

O tema da mobilidade é de interesse quotidiano para muitos cidadãos europeus e constitui um paradigma da cidadania europeia, uma vez que está relacionado com muitos outros aspectos (a identidade comum que resulta da mobilidade transnacional, os direitos dos cidadãos/passageiros, etc. . . .)

Para mais informação:

<http://www.activecitizenship.net/consumers-rights/projects/85-mobility-a-paradigm-of-european-citizenship.html>

**Este projecto foi co-financiado pela
Comissão Europeia, no quadro do
programa “Europa para os Cidadãos**



This project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Texto produzido por Cinzia Pollio e Mariano Votta (Active Citizenship Network), traduzido para Português por Andrea Brito, revisão por Artur Gregório (Associação IN LOCO) [www.in-loco.pt]

Cover designer: Thea Pontecorvo

Art: Alessandro Casanova

Publisher: Cittadinanzattiva onlus



MOBILITY

A PARADIGM OF EUROPEAN CITIZENSHIP

INTRODUÇÃO

A Mobilidade Europeia desempenha um papel muito importante no mercado interno e na qualidade de vida dos cidadãos. O sistema de transportes é essencial na nossa economia e sociedade, uma vez que permite o crescimento económico e do emprego. Mas hoje em dia, tal como foi referido pela Comissão Europeia, a mobilidade não é considerada sustentável: é responsável por cerca de um terço do consumo final de energia nos países Estados-Membros que fazem parte da Agência Europeia do Ambiente (AEA)¹; por mais de um quinto das emissões de gases efeito de estufa; e é também responsável por uma parte considerável da poluição do ar e sonora nos meios urbanos. Além disto, tem também um forte impacto no território, uma vez que as suas infraestruturas dividem áreas naturais em pequenas parcelas, divisão esta que por sua vez causa graves consequências na vida animal e vegetal. Posto isto, e uma vez que reduzir a mobilidade não é opção, precisamos criar um sistema de mobilidade novo e mais sustentável.

O QUE É MOBILIDADE SUSTENTÁVEL?

Mobilidade sustentável tem a ver com a forma como os transportes, os hábitos de viagem e o nosso comportamento pode reduzir uma série de impactos **ambientais, sociais e económicos**, tais como:

- poluição do ar e mudanças climáticas que daí advêm;
- poluição sonora;
- estradas congestionadas;
- acidentes;
- degradação de áreas urbanas (resultantes da ocupação indevida com veículos de espaços destinados aos peões);
- exploração territorial (resultante da construção de estradas e outras infraestruturas).

Explicando mais detalhadamente, **viajar é sustentável de um ponto de vista social** quando é viável e acessível para pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida; quando contempla escolhas alternativas (ex. acesso instantâneo e fácil - por telefone, internet - à informação sobre serviços públicos e privados, facilidade nas deslocações a pé ou de bicicleta, bons serviços públicos locais); quando ajuda a atenuar os problemas de congestão de tráfego e melhora a proteção dos viajantes. A partir de um ponto de vista **ambiental**, o transporte sustentável não aumenta mas sim reduz a poluição, o ruído, etc... a partir de um ponto de vista **económico**, a sustentabilidade está primeiramente relacionada com os custos para o público, relacionados com o uso dos transportes públicos, quer a título individual ou em grupo.

Posto isto, considerando a dimensão global do sistema de transportes, existe uma grande necessidade de intervenção para promover uma mobilidade mais sustentável, que requer uma forte cooperação internacional, assim como um maior envolvimento da opinião pública, consequentemente da participação de todos os cidadãos

O que é que realmente sabemos sobre este assunto? Vamos preencher o seguinte questionário para perceber se somos capazes de proteger os nossos direitos como passageiros, se as nossas escolhas diárias em termos de mobilidade são realmente "sustentáveis", o quão importantes são os transportes na Europa e, consequentemente, que medidas estão a ser tomadas na UE para tornar a mobilidade mais sustentável.

¹ A AEA é constituída por 32 países membros: os 28 Estados-Membros da EU, Islândia, o Listenstaine, a Noruega, a Suíça e a Turquia.



QUESTIONÁRIO – QUE TIPO DE VIAJANTE É VOCÊ?

TRANSPORTE E ECONOMIA

- Os meios de transporte são fundamentais quer para a sociedade quer para a economia, uma vez que promovem o seu crescimento e aumenta o emprego. Quantas pessoas estão diretamente empregadas neste sector na Europa?
a) 10 milhões de pessoas b) 5 milhões de pessoas c) 3 milhões de pessoas
- Este sector contribui para cerca de 5% do produto interno bruto europeu (PIB)
a) Verdadeiro b) falso
- Na sua opinião, em média, quanto é que uma família europeia gasta do seu orçamento em transportes para bens e serviços?
a) Cerca de 7% b) Cerca de 13% c) Cerca de 18%

MOBILIDADE SUSTENTÁVEL

- 30% dos bens que atualmente são transportados por estradas (em distâncias maiores que 300 Km) vão ser transferidos para transportes ferroviários ou marítimos até:
a) 2020 b) 2030 c) 2050
- O uso de veículos que consomem combustíveis tradicionais será gradualmente reduzido ao longo dos próximos anos até ser completamente eliminado até:
a) 2020 b) 2030 c) 2050
- A União Europeia prevê uma importante redução de gases de efeito estufa no sector dos transportes até 2050. Comparando com os níveis de 1990, quanto é que acha que estes níveis serão reduzidos?
a) 30% b) 60% c) 90%
- A partir de 2013, as novas cartas de condução emitidas na União Europeia serão como os “cartões de crédito” num formato europeu uniforme. Mais de 100 modelos que são utilizados atualmente serão substituídos. Quando é que isto vai acontecer?
a) No momento da sua renovação ou até 2020
b) No momento da sua renovação ou até 2033
c) No momento da sua renovação ou até 2040
- Transporte multimodal” quer dizer:
a) Uso do mesmo meio de transporte para diferentes objetivos (recados, trabalho, lazer, etc.)
b) O uso de transportes públicos
c) A integração de diferentes meios de transportes, tanto públicos como privados, coletivos ou individuais, para deslocações diárias
- “Carpooling” quer dizer:
a) Partilhar o mesmo carro com outras pessoas que fazem o mesmo percurso
b) Um serviço de aluguer de carros – recolhe-se e devolve-se o carro no mesmo parque de estacionamento, pagando pelo seu uso
c) Alugar o seu carro a terceiros quando não o está a utilizar



MOBILIDADE NA EUROPA

O COMPROMISSO DAS INSTITUIÇÕES DA UE

Os transportes sempre foram e serão uma característica fundamental na nossa vida diária. Contribuíram substancialmente para o desenvolvimento, integração e crescimento dos mercados internos e trouxeram benefícios tangíveis à economia europeia.

Nos últimos trinta anos, a mobilidade das pessoas na Europa atingiu níveis sem precedentes: em 1970 viajavamos uma média de 17 km por dia, hoje em dia esta média situa-se nos 34 km/dia.

Ao longo dos últimos 20 anos muito trabalho foi feito em termos de políticas europeias de transportes, por exemplo: as longas filas nas fronteiras são memórias distantes; aumentou a proteção dos direitos dos passageiros em caso de problemas; foi reforçada a regulamentação de segurança para as pessoas que trabalham no sector dos transportes, para reduzir acidentes, e consequentemente a proteção dos passageiros aumentou; os aviões são meios de transporte mais acessíveis desde que a UE impulsionou a competição, ao mesmo tempo que estabeleceu standards precisos em termos de segurança aérea; o aumento do número de vias ferroviárias de alta velocidade (que passou de 1,024 km em 1990 para 6,830km em 2011) tornou as viagens de comboio mais curtas e rápidas; a atenção constante em relação às condições das estradas e dos veículos, em conjunto com o uso de tecnologias ao serviço da segurança no tráfego, fizeram com que o número de mortes nas estradas tenha diminuído. Além disto, as viagens marítimas também têm sofrido melhorias significativas, sentidas no aumento da quantidade de bens transportados por navios, na redução de acidentes (em 2010/2011 mil toneladas de óleo foram derramadas no mar em comparação a 100 mil registadas anualmente no período 1980/1990) e atualmente existe mais proteção para turistas e para as pessoas que viajam com objetivos comerciais.

O PAPEL DE CADA ESTADO-MEMBRO

Obviamente, tudo isto é importante mas não chega, sobretudo se cada Estado-Membro não fizer a sua parte. Na verdade, como é que a UE vai conseguir atingir os seus objetivos políticos se os Estados-Membros não aplicarem as suas leis efetivamente?

De acordo com dados oficiais, as três áreas onde tem havido maior número de infrações a nível de procedimentos devido a implementações tardias das diretivas europeias são:

transportes (240); Mercado Interno e Serviços (198) e Saúde e Consumidores (164). Muitos destes casos envolveram vários Estados-Membros. Por exemplo, a Comissão Europeia iniciou procedimentos legais contra 23 Estados-Membros relativos a atrasos na implementação de diretivas relativas a veículos de baixo consumo energético. (Directiva 2009/33/EC). Em simultâneo, 22 estados-Membros foram envolvidos em processos de infração de procedimentos relativos a atrasos na implementação da diretiva sobre gestão da segurança da infraestrutura rodoviária (Diretiva 2008/96/EC).

DESAFIOS PARA O FUTURO

Foram identificadas as principais tendências no contexto europeu que vão influenciar o desenvolvimento das políticas de transportes nas próximas décadas:

- o envelhecimento da população e o aumento da procura de mobilidade pelos idosos;
- as migrações e mobilidades internas;
- a crescente urbanização das cidades e a globalização;
- a sustentabilidade ambiental e os desafios energéticos suscitados pela escassez de combustíveis fósseis.

Para abordar estas questões, a UE está a centrar as futuras políticas de transportes europeias em novas tecnologias integradas e acessíveis a todos os cidadãos, centradas nas necessidades e direitos tanto dos utilizadores como dos trabalhadores do sector.

2050: ACABAR COM OS CARROS QUE CONSOMEM COMBUSTÍVEIS TRADICIONAIS NA EUROPA

Acabar com os veículos que consomem combustíveis tradicionais nas cidades europeias em 2050. Este é um dos objetivos em termos de “transporte verde” lançados pela Comissão Europeia, destinado a diminuir a dependência europeia em relação ao petróleo, uma vez que até à data, esta dependência chega a cerca de 96 % e o objetivo da UE é também reduzir, até 2050, entre 80 a 95 % as emissões de CO₂.

Para atingir este objetivo, a UE deve reduzir até 60 % as emissões de dióxido de carbono resultantes dos transportes. Este processo passará por várias etapas: a partir de 2030 o uso de transportes de passageiros poluentes – veículos públicos – será reduzido para metade e os transportes de carga serão “verdes”, que desta forma deixarão de produzir dióxido de carbono. As viagens rodoviárias de médio e longo curso quer para pessoas ou bens vão ser reduzidas, sendo transformadas em ferroviárias e por



vias interiores navegáveis. A Comissão Europeia pretende assim atingir o objetivo de triplicar a rede de alta velocidade até 2030.

O número de veículos que consomem combustíveis alternativos aumentou cerca de 5% desde 2009. A maioria desses veículos consome gás de petróleo liquefeito (GPL), enquanto os veículos elétricos representam 0.02 %. O aumento de veículos elétricos (VE) e de veículos elétricos híbridos (VEH) é ainda muito limitado na Europa. Até à data, o uso de combustíveis limpos é difícil devido principalmente a três factores: o preço elevado dos veículos, a fraca aceitação por parte dos consumidores e a falta de estações de abastecimento e carregamento. Isto torna-se um ciclo vicioso: estações de reabastecimento não são construídas porque não existe um número de veículos suficiente que justifique; estes veículos não são vendidos a preços competitivos porque a sua procura é insuficiente; os consumidores não compram este tipo de veículos por que são caros e não existem estações de reabastecimento e carregamento suficientes. Para acabar com este ciclo vicioso a Comissão Europeia propôs o estabelecimento de metas aos seus Estados-Membros, que incluem um número mínimo de infra-estruturas para combustíveis limpos como a electricidade, hidrogénio e gás natural, assim como procedimentos estandarizados dentro da UE para o equipamento necessário.

No sentido de encorajar as pessoas a mudarem os seus hábitos de vida, têm sido planeados planos de mobilidade urbana com vantagens financeiras e fundos para Smart Cities (cidades inteligentes), bem como campanhas informativas para realçar o impacto económico do tráfego (cujo valor estimado situa-se em cerca de 1% do Produto Interno Bruto Europeu e este valor não será fácil reduzir se se continuar a utilizar o petróleo).

PLANOS DE MOBILIDADE URBANA SUSTENTÁVEL

Um Plano de Mobilidade Urbana Sustentável é uma ferramenta para as Autoridades Locais utilizarem no sentido de resolver os problemas relacionados com o transporte urbano de forma mais eficiente. Este plano consiste no estabelecimento de práticas comuns e de legislação nos Estados-Membros, e as suas características fundamentais são:

- um apelo à sustentabilidade;
- uma visão clara com objectivos e metas mensuráveis;
- uma visão clara com objectivos e metas mensuráveis;
- uma análise aos custos e benefícios dos transportes.

As políticas e medidas definidas nos “Planos de Mobilidade Urbana Sustentável” devem contemplar todas as formas de transporte acessíveis e toda a área urbana: pública e privada, passageiros e mercadoria; motorizado e não motorizado, assim como em termos de circulação e estacionamento.

SMART CITY (CIDADES INTELIGENTES)

A Europa vai investir substancialmente na criação de Smart Cities nos próximos anos, cidades que oferecem energia limpa e acessível para todos, estabelecendo uma ligação entre a utilização racional dos recursos e a integração de tecnologias limpas. Especificando melhor, uma Smart City baseia-se em seis premissas fundamentais: economia, vista como um sistema competitivo; mobilidade, em termos de transportes acessíveis, sustentáveis e que ao mesmo tempo integrem novas tecnologias; ambiente, visto como uma protecção e promoção dos recursos naturais; pessoas, em termos de capital humano e social; estilo de vida, sinónimo de qualidade de vida e coesão social; governança, visto como cidadania participativa nas políticas públicas.





DIREITOS DOS PASSAGEIROS²

A liberalização no sector dos transportes aumentou a competitividade, aumentando as suas vantagens para o número cada vez maior de cidadãos europeus que viajam. Contudo, é necessário melhorar a legislação sobre direitos dos passageiros, tornando-a mais eficaz no combate à injustiça e irregularidades. Não é surpresa, tal como foi reportado na Agenda Europeia do Consumidor, que o sector dos transportes está entre os mais problemáticos para os cidadãos europeus.

Nem todos os passageiros estão completamente conscientes sobre os seus direitos e como se podem proteger, embora muito tenha sido feito nesta área. De facto, milhões de cidadãos que viajam pela EU têm acesso a um conjunto de direitos, independentemente dos meios de transporte (avião, comboio, navio, bus ou autocarro).

OS SEUS DIREITOS DOS PASSAGEIROS À MÃO: DESCARREGUE A APLICAÇÃO DA COMISSÃO EUROPEIA



A Comissão Europeia criou uma aplicação sobre transportes aéreos, ferroviários, marítimos e rodoviários para que os viajantes europeus tenham acesso a informação útil sobre os seus direitos.

A aplicação está disponível para descarga no site da Comissão Europeia
<http://ec.europa.eu/transport/passenger-rights/en/mobile.html>

Box: 10 Direitos dos Passageiros

A EU fornece um conjunto completo e integrado de direitos dos passageiros para todos os tipos de meios de transporte válidos em toda a União Europeia:

- 1) Direito à não discriminação no acesso aos transportes;
- 2) Direito à mobilidade - acessibilidade e assistência sem custos adicionais para passageiros com deficiência ou mobilidade reduzida (PRM);
- 3) Direito a informação antes da compra do bilhete e durante a viagem, em particular em caso de cancelamento;

- 4) Direito a renunciar viajar (reembolso total do bilhete) quando a viagem não decorrer conforme planeada;
- 5) Direito ao cumprimento total do contrato de transporte no caso de cancelamento da viagem (novo agendamento e reserva);
- 6) Direito a assistência no caso de atrasos de longa duração em partidas e escalas de ligação
- 7) Direito a compensação em determinadas circunstâncias;
- 8) Direito responsabilizar juridicamente as transportadoras em relação ao transporte de passageiros e bagagem;
- 9) Direito a um sistema rápido e acessível de tratamento de reclamações;
- 10) Direito à aplicação integral e efectiva da legislação da EU.

DIREITOS DOS PASSAGEIROS FERROVIÁRIOS

Os direitos aplicáveis a todos os transportes ferroviários (nacionais e internacionais)

Comprar o bilhete sem preocupações

Os passageiros podem adquirir o seu bilhete nas bilheteiras das estações, máquinas de venda ou através da Internet. No entanto, caso nenhuma destas possibilidades esteja disponível, o passageiro pode comprar o bilhete no comboio.

Direito a transporte para passageiros com mobilidade reduzida

Os passageiros com deficiência ou com mobilidade reduzida têm direito a viajar com a mesma facilidade e conforto que os outros cidadãos. As reservas e bilhetes não deverão implicar quaisquer custos adicionais.

Informações sobre acessibilidade para passageiros com mobilidade reduzida

Mediante a sua solicitação, as companhias ferroviárias, vendedores de bilhetes e operadores turísticos deverão informá-lo relativamente à acessibilidade dos serviços de transporte ferroviário, condições de acesso dos vagões de passageiros e instalações a bordo.

Direitos inerentes a todos os serviços de transporte ferroviário na União Europeia

² O texto relativo aos Direitos dos Passageiros foi parcialmente retirado da campanha sobre direitos dos passageiros promovida pela Comissão Europeia e do site <http://ec.europa.eu/transport/passenger-rights>,



Informações sobre os seus direitos

As companhias ferroviárias e chefes de estação têm de informá-lo acerca dos seus direitos, mesmo em caso de promoções e descontos, bem como de quaisquer atrasos ou interrupções que possam ocorrer nos respectivos serviços internacionais de transporte ferroviário.

Assistência para pessoas com mobilidade reduzida

As empresas de transporte ferroviário e os chefes de estação deverão prestar assistência a pessoas com mobilidade reduzida no embarque em comboios internacionais. Contudo, os passageiros deverão informar a empresa ferroviária, no mínimo, com 48 horas de antecedência acerca da sua viagem, utilizando os meios de comunicação indicados por essa empresa.

Reembolso e reencaminhamento

Em caso de um atraso à chegada ao destino final estabelecido no contrato de transporte com previsão superior a 60 minutos, o passageiro poderá optar por: reembolso do custo total do bilhete; prosseguimento da viagem ou o reencaminhamento para o destino final em condições de transporte equivalentes na primeira oportunidade; prosseguimento da viagem ou o reencaminhamento para o destino final em condições de transporte equivalentes numa data posterior.

Indemnização pelo preço do bilhete em caso de atraso/cancelamento durante uma viagem internacional

Se, quando viajar a bordo de um serviço internacional de transporte ferroviário, o comboio chegar, no mínimo, com uma hora de atraso ao destino final estabelecido no contrato do transporte, desde que a causa do atraso esteja dentro do controlo da empresa ferroviária, o passageiro tem direito a indemnização de 25% do custo do bilhete se o atraso for entre 60 a 119 minutos, e a 50% do custo do bilhete se o atraso for igual ou superior a 120 minutos.

Assistência em caso de atraso/cancelamento

Em caso de atraso ou cancelamento do comboio, o passageiro tem de ser informado da situação, bem como das horas previstas de partida e de chegada, logo que essas informações estejam disponíveis. Em qualquer atraso superior a 60 minutos, serão oferecidas gratuitamente refeições ou bebidas, se puderem ser fornecidas em termos razoáveis e, caso seja necessário, alojamento em hotel ou outro tipo de alojamento e transporte entre a estação e o local de alojamento e vice-versa.

Direito de reclamação

Os passageiros podem apresentar queixa na bilheteira da empresa de transportes ferroviários que emitiu o título de transporte, num departamento centralizado de apoio ao cliente ou junto de qualquer outra empresa de transporte ferroviário envolvida no transporte.

Para mais informações acerca de direitos dos passageiros ferroviários, por favor consulte a aplicação "Os seus direitos de passageiro".

Por favor tenha em atenção que: alguns países contemplam exceções em determinadas partes da legislação. Para consultar a lista completa, visite

<http://ec.europa.eu/transport/passenger-rights/en/index.html>

DIREITOS DOS PASSAGEIROS AÉREOS

Pessoas com deficiência e pessoas com mobilidade reduzida

Ao abrigo da legislação comunitária as pessoas com deficiência e/ou com mobilidade reduzida estão protegidas contra a discriminação durante a reserva e embarque. Também têm direito a receber assistência nos aeroportos (na partida, chegada e deslocação) e abordo dos aviões. De forma a facilitar o provimento da assistência, recomenda-se que envie previamente notificação das suas necessidades.

Embarque recusado

Quando for recusado o embarque aos passageiros num voo, as companhias aéreas são obrigadas a procurar primeiro voluntários que cedam as suas reservas a troco de benefícios. Além disso, a transportadora aérea tem também de oferecer aos voluntários a opção entre o reembolso total e o reencaminhamento.

Cancelamento

O passageiro tem direito a uma indemnização idêntica àquela que é oferecida quando lhe é recusado o embarque, a menos que tenha sido informado do cancelamento pelo menos 14 dias antes do voo, que tenha sido reencaminhado para um horário próximo do previsto ou se a companhia aérea conseguir provar que o cancelamento foi causado por circunstâncias extraordinárias.

Atrasos consideráveis

Os passageiros têm direito a receber assistência por parte da companhia aérea se o atraso for de duas horas ou mais (para voos de 1500 km ou menos), três horas ou mais (para voos mais longos dentro da União Europeia ou para voos entre



1500 e 3500 km), quatro horas ou mais (para voos superiores a 3500 km fora da União Europeia).

Bagagem

Se a bagagem for perdida, danificada ou chegar com atraso, poderá ter direito a uma indemnização máxima de € 1220. Pela bagagem danificada, tem que ser registada uma queixa junto da companhia aérea no prazo de sete dias após a recepção da bagagem. Pela recepção atrasada da bagagem, o prazo de reclamação tem um máximo de 21 dias.

Identidade da companhia aérea

Os passageiros têm de ser notificados, com antecedência, sobre qual a companhia aérea que opera o voo.

Transparência de preços

O preço final a ser pago deve estar sempre indicado e deve incluir o custo da passagem aérea, bem como impostos, taxas, sobretaxas e encargos aplicáveis que são inevitáveis e previsíveis no momento da publicação.

Para mais informações acerca de direitos dos passageiros aéreo por favor consulte a aplicação "Os seus direitos de passageiro".

DIREITOS DOS PASSAGEIROS QUE VIAJAM POR VIA MARÍTIMA OU FLUVIAL

Reembolso, reencaminhamento e assistência no caso de atraso na partida

No caso de cancelamento ou atraso na partida superior a 90 minutos, os passageiros têm direito ao reembolso ou reencaminhamento e assistência adequada (se necessário, alojamento até três noites, com uma cobertura financeira até 80 euros por noite).

Compensação

Em situações de cancelamento da viagem ou atraso na chegada, os passageiros têm direito a uma compensação, num montante compreendido entre 25% e 50% do preço do bilhete.

Protecção das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida

Protecção em relação a tratamento discriminatório e assistência específica gratuita aos passageiros com deficiência ou mobilidade reduzida, tanto nos terminais portuários como a bordo dos navios, bem como indemnização pela perda ou deterioração do equipamento de mobilidade.

Reclamação

As transportadoras e os operadores de terminais devem criar um mecanismo de tratamento de reclamações à disposição dos passageiros e estabelecer organismos nacionais independentes incumbidos de velar pelo respeito do regulamento.

Por favor note: que os direitos dos passageiros que viajam por via navegável não são aplicáveis nas seguintes situações:

- passageiros transportados em navios certificados para transportar, no máximo, 12 passageiros;
- passageiros transportados em navios com uma tripulação responsável pela orientação do navio não superior a três pessoas;
- quando a distância total percorrida pelo serviço de passageiros for inferior a 500 metros por trajecto, em excursões e visitas turísticas que não sejam cruzeiros e em navios sem propulsão mecânica.

Para mais informações acerca de direitos dos passageiros que viajam por via navegável, por favor consulte a aplicação "Os seus direitos de passageiro".

DIREITOS DOS PASSAGEIROS QUE VIAJAM EM AUTOCARRO

Direitos aplicáveis aos serviços de longo curso (mais de 250 km)

Assistência adequada em situações de cancelamento ou de atraso superior a 90 minutos de viagens de mais de três horas (que inclui refeições ligeiras, refeições e bebidas, bem como, se necessário, até duas noites de alojamento em hotel, num valor máximo de 80 euros por noite, excepto em caso de condições meteorológicas extremas ou de grande catástrofe natural);

Garantia de reembolso ou reencaminhamento em caso de sobrelocação ou de cancelamento ou ainda de atraso superior a 120 minutos em relação à hora prevista de partida;

Indemnização correspondente a 50 % do preço do bilhete em caso de atraso superior a 120 minutos em relação à hora prevista de partida, ou se a transportadora não oferecer ao passageiro a possibilidade de reencaminhamento ou reembolso;

Informação em caso de cancelamento ou de atraso na partida;

Protecção dos passageiros em caso de morte, lesões, perdas ou danos provocados por acidente rodoviário, em especial no que respeita às necessidades práticas imediatas;

Assistência individualizada, a título gratuito, a passageiros com deficiência e com mobilidade reduzida nos terminais e a bordo dos veículos e, se necessário, transporte gratuito dos cuidadores.

Para mais informações acerca de direitos dos passageiros que viajam em autocarro, por favor consulte a aplicação "Os seus direitos de passageiro".

QUAL FOI O SEU RESULTADO NO QUESTIONÁRIO?

EAQUI ESTÃO AS RESPOSTAS CORRECTAS:

- 1) = a;
- 2) = a;
- 3) = b;
- 4) = b;
- 5) = c;
- 6) = b;
- 7) = b;
- 8) = c;
- 9) = a;
- 10) = b;
- 11) = a;
- 12) = c;
- 13) = b;
- 14) = b;
- 15) = a;
- 16) = a;
- 17) = a;
- 18) = a;
- 19) = a;
- 20) = a.

... E AGORA LEIA SOBRE O SEU PERFIL DE PASSAGEIRO

Cada resposta correcta corresponde a um ponto

DE 0 A 7 PONTOS

Não informado: as suas escolhas são informadas? Durante as suas viagens, você não põe a mão na obra suficiente para ler informação que lhe pode ser muito útil, a si e aos passageiros em geral. Dedique-se mais a esta questão, vai evitar surpresas desagradáveis e descobrir outras agradáveis.



DE 8 A 15 PONTOS

Desatento: já ouviu falar sobre isto e até lhe interessa, mas por uma ou outra razão você não acha que isto seja um assunto importante: a protecção dos direitos dos passageiros e a aplicação de um comportamento sustentável têm que ser levados muito a sério.



DE 16 A 20 PONTOS

Inteligente: o seu conhecimento permite-lhe viajar em segurança. Você conhece os seus direitos e está consciente acerca do impacto que os transportes causam na economia, no ambiente e, de forma mais geral, na nossa qualidade de vida. E você tenta, sempre que possível, participar activamente.



INFORMATION
COMMUNITY
UNIVERSALITY
COMMUNICATION
EMPLOYMENT
CITIZENS
CIVIL
HEALTH
CORPORATE SOCIAL
RESPONSIBILITY
NETWORK
ADVOCACY
ACTIVISM
FEDERALISM
PUBLIC
SERVICE
CITIZENS
CONSUMERISM

Partners:



The project is coordinated by Active Citizenship Network (ACN), the European interface of the Italian civic organization Cittadinanzattiva.

Active Citizenship Network is associated partner of the European Mobility Week (www.mobilityweek.eu)



Cittadinanzattiva onlus

via Flaminia 53 - 00196 Roma

Tel. +39 06367181 Fax +39 0636718333

www.cittadinanzattiva.it

