



FEDERAÇÃO NACIONAL DAS COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES, FCRL

Consulta sobre contratos com passageiros de transportes ferroviários internacionais

Comentários da Fenacoop

I - INTRODUÇÃO

A presente consulta tem como objectivo garantir e estabelecer um conjunto de direitos que permitam o equilíbrio na área dos contratos com passageiros de transportes ferroviários internacionais, assegurando assim, uma verdadeira política de protecção dos consumidores, nesta área.

A Comissão Europeia pretende reverter assim, uma posição de desequilíbrio claro entre os passageiros e as empresas ferroviárias.

A relação entre estes dois elos estabelece-se através do contrato, mormente, pouco claro e desconhecido para o passageiro.

A regulamentação, nesta área, urge e deverá ocorrer pela via legislativa comunitária.

O primeiro objectivo da intervenção comunitária passa, indubitavelmente, pela garantia que os contratos sejam claros, completos e que cheguem ao verdadeiro conhecimento do passageiro; o segundo objectivo consiste em estabelecer um conjunto de direitos aos passageiros em importantes áreas que se encontram presentemente na disponibilidade das partes, isto é, prevalece neste campo a liberdade contratual.

A necessidade de implementação de medidas legislativas comunitárias surge no seguimento da estratégia delineada pela U.E. para a política de consumo – 2002/2006, bem como pelos resultados de um estudo levado a cabo por uma ONG que revelaram algumas deficiências no serviço prestado pelas empresas ferroviárias com efeitos prejudiciais para os direitos e interesses dos consumidores.

Do levantamento efectuado no referido estudo tomam-se como exemplos de ineficiência do serviço prestado a falta de informação sobre aplicação de taxas e horários; atrasos ou interrupção do serviço; falta de limpeza das carruagens;



FEDERAÇÃO NACIONAL DAS COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES, FCRL

inacessibilidade de carruagens e plataformas para consumidores deficientes motores; insuficiente serviço de fronteiras, etc.

Salienta-se o facto de que a prestação do serviço de transporte ferroviário internacional não segue qualquer tipo de planificação, mas sim do resultado da cooperação voluntária entre as diversas companhias ferroviárias nacionais.

II - ANÁLISE

As relações entre o passageiro e a empresa ferroviária estabelecem-se através de um contrato *standart – o bilhete*, o qual não pode ser negociado pelo passageiro. De facto, poucos são os que estão conscientes que celebraram um contrato com a empresa ferroviária, quanto mais saber se assinaram um contrato justo.

Esta ordem de factores levou ao presente documento de consulta sobre esta área de actuação:

- Em primeiro lugar, a Comissão pretende criar um corpo legislativo que estabeleça um conjunto de normas que confirmem às cláusulas contratuais carácter claro, completo e perceptível aos consumidores; criar novas regras onde anteriormente consistia área de liberdade contratual, tal como, condições de transporte de deficientes motores e a sua assistência tanto na viagem, nas estações como nas plataformas de embarque.
- Em segundo lugar, promover que as empresas ferroviárias e as empresas que explorem infra estruturas, voluntariamente, melhorem a qualidade do serviço aos consumidores.

A necessidade de protecção dos consumidores não se limita ao transporte ferroviário, mas sim pretende-se estender um conjunto de normas que confirmem direitos a todos os utentes de transportes, barco, avião, metro, autocarro. A preocupação comunitária estende-se à necessidade de conferir uniformidade ao tratamento dos consumidores, dotando o serviço de requisitos de serviço público, nomeadamente, conferindo-lhe universalidade, transparência e qualidade.

Esta consulta pretende averiguar em que as áreas poderá a Comunidade legislar e quais os direitos a criar.



FEDERAÇÃO NACIONAL DAS COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES, FCRL

1ª questão:

A necessidade de regulamentação sobre os direitos e deveres dos passageiros ferroviários justifica-se por duas vias:

- a própria estrutura do mercado e a antecipação do crescimento e desenvolvimento do mercado nesta área;
- o melhoramento do serviço não constitui uma perda de competitividade mas sim torna-o mais competitivo.

2ª /3ª questões:

Consideramos que a regulamentação comunitária, sobre os direitos e obrigações dos passageiros de transportes ferroviários deverá compreender todas as viagens internacionais levadas a cabo pelas empresas ferroviárias, conseqüentemente, a qualidade do serviço das viagens nacionais cairão no âmbito, desde que integradas numa viagem internacional.

4ª questão:

Consideramos que a regulamentação comunitária deverá criar a obrigação de consulta e auscultação, por parte das empresas ferroviárias, às organizações de passageiros de transportes ferroviários, quando as houver, salvaguardando a possibilidade de auscultação das associações de defesa dos consumidores.

5ª questão:

Consideramos que os quesitos que deverão estar na base da consulta às organizações de passageiros passarão pela monitorização da qualidade do serviço, nomeadamente, pelo índice de reclamações, mudanças de horários frequentes, taxas, preço, condições das carruagens, atrasos, etc.



FEDERAÇÃO NACIONAL DAS COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES, FCRL

6ª/7ª questões:

Consideramos que a regulamentação comunitária deverá implementar um conjunto de regras de monitorização da qualidade do serviço prestado pelas empresas ferroviárias baseado no grau de satisfação dos consumidores.

Concordamos com os parâmetros de avaliação integrados no Anexo 6 da presente consulta.

8ª questão:

Concordamos que as condições do contrato a inserir pela empresa ferroviária poderá seguir os termos do anexo 3 da presente consulta, com as devidas adaptações.

9ª questão:

Concordamos que a informação a prestar pela empresa ferroviária no bilhete deverá referir os itens constantes no anexo 4 da presente consulta.

10ª/11ª/12ª questões:

Favorecendo a transparência na contratação, também nos parece aconselhável que a E.U crie a obrigação de as companhias ferroviárias melhorem a qualidade da informação a fornecer ao consumidor sobre as condições de transporte ferroviário.

A par das garantias de transparência nos contratos de passageiros aéreos, a U.E. deverá debruçar especial atenção à fixação de um conjunto de normas que estabeleçam direitos e garantias aos consumidores, com carácter injuntivo, subtraindo assim, este campo da disponibilidade das partes. Esse corpo de direitos deverá estar afixado nas estações de comboios, em local visível ao consumidor.

13ª questão:

Concordamos que por via legislativa se imponha às empresas ferroviárias a obrigação de informação sobre os serviços dos seus concorrentes, sempre que a informação destas não seja a desejável.



FEDERAÇÃO NACIONAL DAS COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES, FCRL

14ª/15ª/16ª questões:

Concordamos que por via legislativa se imponha a obrigatoriedade de as empresas ferroviárias proporcionarem ao consumidor um sistema de venda de bilhetes que seja adaptável à viagem a realizar, isto é, a compra ou reserva dos bilhetes correspondentes aos troços de viagem que compreendam estações ferroviárias importantes para a viagem.

Concordamos, igualmente, que por via legislativa se imponha à empresa ferroviária a obrigação de informação ao consumidor sobre qual a melhor opção de taxas que poderá usufruir na viagem em questão.

Deverá ser estabelecido através de regulamentação comunitária que a fixação do preço da viagem que atravesse dois Países ou mais, não deverá ser muito díspar, do preço de uma viagem em que se percorre a mesma distância, embora sem atravessar fronteiras.

17ª/18ª/19ª/20ª/21ª questões:

Consideramos que a qualidade do serviço a prestar pelas empresas ferroviárias deverá contemplar, no mínimo, os itens apresentados na consulta.

22ª/23ª/24ª questões:

Consideramos que o transporte ferroviário de passageiros com deficiência motora deverá ser objecto de legislação comunitária como garantia da não discriminação destes consumidores.

A legislação comunitária deverá especificar objectivamente os termos do transporte destes cidadãos.

Deverá ainda contemplar no quadro legislativo a criar um conjunto de serviços a prestar pela empresas ferroviárias com carácter gratuito, a saber:

- Adequada assistência até ao fim da viagem;

Este pacote de serviços gratuito deverá estar ao dispor do consumidor que comunique atempadamente à empresa ferroviária as suas necessidades especiais de transporte.



FEDERAÇÃO NACIONAL DAS COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES, FCRL

A legislação comunitária deverá contemplar um conjunto de obrigações às empresas ferroviárias que deverão estabelecer um pacote mínimo de assistência aos passageiros com deficiência motora.

25ª/26ª questões:

Consideramos que as empresas ferroviárias e as estações poderão voluntariamente desenvolver infra-estruturas para estacionamento de bicicletas, bem como fornecer informação relevante sobre a acessibilidade nas estações e carruagens para bicicletas.

27ª/28ª questões:

Consideramos que a legislação comunitária deverá compreender a criação de um conjunto de normas que obriguem as empresas ferroviárias a prestarem serviços de registo e *check-in* de bagagem a todos os passageiros de transportes ferroviários, se estes o desejarem.

29ª questão:

Consideramos que a qualidade do serviço estará posta em causa se as carruagens não apresentarem o mínimo de limpeza. Concordamos com a criação, por via legislativa comunitária, de um conjunto de obrigações que impedirão sobre as empresas ferroviárias de manterem o nível de higiene elevado nas carruagens.

30ª/31ª/32ª questões:

Somos de parecer favorável sobre a possibilidade de intercooperação entre as entidades policiais dos Estados Membros e a autoridades de segurança contratadas pelas empresas ferroviárias.

Consideramos, igualmente, que deverão ser criadas condições elevadas de segurança, tanto nas estações ferroviárias como nas próprias carruagens, nomeadamente, através de uma reestruturação das próprias estações, aumento significativo dos efectivos a vigiar as estações bem como a introdução de um mecanismo de comunicação entre a tripulação e os passageiros dentro das carruagens.



FEDERAÇÃO NACIONAL DAS COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES, FCRL

Consideramos que deverá ser introduzido através de legislação comunitária, um procedimento mais célere e simples para a apresentação de queixa nos casos de furto, roubo ou outro crime perpetrado nas estações e carruagens.

33ª questão:

Consideramos que a possibilidade da intermodalidade entre as empresas ferroviárias e as companhias aéreas constituirá uma medida que se revelará benéfica para os consumidores.

Consideramos que será oportuno que se imponha às diversas empresas de transportes que estabeleçam medidas no sentido de melhorar a mobilidade dos consumidores, nomeadamente através de planos de intermodalidade, que combinem no mesmo bilhete a passagem aérea e a passagem ferroviária, cobrindo assim todo o percurso da viagem.

34ª/35ª/36ª/37ª/38ª/39ª questões:

Concordamos com a criação de um ponto único de tratamento e receção das reclamações ocasionadas pela prestação de serviços numa viagem internacional. Concordamos, igualmente, que se deverá estabelecer, por via legislativa comunitária, a obrigação de as empresas ferroviárias criarem um gabinete de receção e tratamento de reclamações, que responda com a celeridade e eficácia desejável para os consumidores.

Concordamos que se deverá impor às empresas ferroviárias a obrigação de divulgação dos dados estatísticos referentes às reclamações recebidas, bem como permitir a monitorização por parte das associações de consumidores para posterior discussão pública.

Concordamos com a introdução de um limite temporal de tratamento das reclamações por parte do gabinete a criar, sendo certo que um mês é um limite temporal razoável.

As reclamações deverão ser dirigidas apenas a um gabinete específico para o tratamento destas.



FEDERAÇÃO NACIONAL DAS COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES, FCRL

Consideramos que deverão ser aplicadas todas as línguas oficiais da União Europeia.

Concordamos que as associações de consumidores nacionais deverão ter legitimidade para apresentar reclamações em nome dos consumidores.

40ª questão:

Concordamos com a criação de procedimentos extrajudiciais de resolução de conflitos de acordo com os princípios contidos na Recomendação da Comissão 98/257/CE e 2001/310/CE.

41ª/42ª questão:

Consideramos que o consumidor deverá ter opção de escolher o foro que lhe for mais conveniente, optando ou pelo foro do destino da viagem ou pelo foro do início da viagem.

Consideramos que a língua deverá ser a do foro escolhido.

43ª/44ª/45ª questões:

Consideramos que nos casos específicos de responsabilidade por morte ou por danos à integridade física não se deverá estabelecer um limite máximo de indemnização aos consumidores.

Consideramos que o regime de responsabilidade nestes casos poderá ser idêntico ao das companhias aéreas.

46ª questão:

Consideramos que a U.E. deverá impor por via legislativa comunitária a obrigatoriedade de os procedimentos de reembolso sejam claros e transparentes, bem como disponibilizar aos consumidores informação suficiente sobre como deve agir.



FEDERAÇÃO NACIONAL DAS COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES, FCRL

47ª/48ª/49ª questões:

Consideramos que as empresas ferroviárias deverão reembolsar os consumidores sempre que ocorra atraso ou cancelamento de viagens, independentemente de culpa, assumindo assim o risco.

A par da obrigação de reembolso que impende sobre as empresas ferroviárias estas deverão prestar assistência ao passageiro incluindo a possibilidade de este poder viajar no próximo comboio que houver, independentemente da categoria deste, sem mais encargos para o consumidor.

Concordamos com as propostas apresentadas pelo presente documento de consulta relativas à fixação de um limite mínimo de valor de reembolso.

Consideramos que não deverão ser estabelecidos *numerus clausulus* nesta matéria.

50ª/51ª questões:

Consideramos que não deverá ser estabelecida nenhuma diferenciação de tratamento entre os passageiros que não são possuidores de bilhete válido ou aqueles que não são portadores de bilhete.

Consideramos que a tripulação deverá estar revestida de poderes de autoridade que permitam manter a ordem e a segurança dentro das carruagens.

52ª questão:

Consideramos que os passageiros têm a obrigação de manter um comportamento urbano e responsável durante a viagem.

O não cumprimento das regras de segurança por parte dos passageiros deverá permitir que a empresa ferroviária decida se o passageiro pode ou não realizar a viagem.

III – CONCLUSÃO

Pelas razões atrás expostas, consideramos que nesta matéria existem razões suficientes para a adoção de uma regulamentação eficaz e premente elaborada no seio da União Europeia.



FEDERAÇÃO NACIONAL DAS COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES, FCRL

Considerando o princípio da aplicação uniforme do direito no espaço comunitário e atendendo, ao facto que esta área engloba, necessariamente uma grande parte da população comunitária, a U.E. deverá adoptar uma linha de medidas rigorosa.

A linha de acção da U.E. terá que incidir numa regulamentação uniforme para todo o espaço comunitário, estabelecendo uma legislação rigorosa que force as companhias ferroviárias a elaborar contratos que não contenham cláusulas abusivas e pouco claras.

Pensamos ser fundamental defender o direito à informação. No momento da celebração do contrato o utente não conhece a generalidade das cláusulas do mesmo. É necessário estabelecer um certo cuidado por parte das companhias ferroviárias com a informação veiculada, explicitando determinadas obrigações, responsabilidades e direitos que assistem às partes.

Face ao desenvolvimento constante da sociedade é urgente criar mecanismos de protecção do consumidor. A utilização crescente da Internet, como canal privilegiado de celebração de contratos obriga a implementação de novas medidas, que se coadunem com esta realidade.

P¹a Direcção
Rodrigo Gouveia