



Exmo Senhor
Presidente da
Comissão de Economia, Obras Públicas e
Habitação

Data: 16 de maio de 2024

N. Refª : PARC-000086-2024

Assunto: Projeto de Resolução 65/XVI/1 - Criação de Grupo de Trabalho para revisão do Subsídio Social de Mobilidade garantindo a manutenção dos direitos consagrados dos residentes nas Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira.

1

Tendo tido conhecimento da iniciativa em questão, junto enviamos os nossos comentários, mantendo-nos ao dispor para quaisquer esclarecimentos adicionais,

Com os meus melhores cumprimentos,

A Diretora Geral

(Ana Cristina Tapadinhas)

A DECO congratula-se com a presente iniciativa legislativa, que vai ao encontro dos direitos e interesses dos consumidores residentes nas Regiões Autónomas e daquelas que têm sido as reivindicações da Associação de há largo tempo a esta parte, no que respeita ao acesso ao subsídio social de mobilidade, já manifestadas, aliás, junto de várias entidades, desde os grupos parlamentares, aos decisores políticos.

i. Do Subsídio Social de Mobilidade

O subsídio social de mobilidade (doravante, abreviadamente designado SSM) foi criado em 2015, para os residentes (e outros passageiros beneficiários) nas Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira.

Para a Região Autónoma dos Açores, a atribuição deste subsídio é regulada pelo Decreto-lei n.º 41/2015, de 24 de março e pela Portaria n.º 95-A/2015, de 27 de março.

Para a região Autónoma da Madeira, a atribuição do subsídio social de mobilidade é regulada pelo Decreto-lei n.º 134/2015, de 24 de julho, alterado pela Lei n.º 105/2019, de 6 de setembro, e pela Portaria n.º 260-C/2015, de 24 de agosto, alterada pela Portaria n.º 387- A/2015, de 28 de outubro.

Na prática, os beneficiários têm de pagar a viagem por inteiro, para depois serem ressarcidos pelo Estado através do SSM. Para o efeito, têm de entregar determinada documentação, em prazo estipulado, junto dos CTT (entidade prestadora do serviço de pagamento).

A referida Lei n.º 105/2019, de 6 de setembro, veio introduzir um novo modelo de atribuição do SSM, prevendo a intervenção de uma nova entidade no processo de atribuição do SSM, atribuindo um papel às companhias aéreas ou marítimas.

Previa-se, assim, que os beneficiários apenas pagassem um valor máximo no ato da compra do bilhete, devendo ser a companhia de transportes a submeter, posteriormente, o pedido de reembolso (independentemente de o passageiro ter

realizado a viagem ou não), sendo o passageiro obrigado a devolver o valor do SSM ao Estado em caso de não utilização efetiva do bilhete no prazo de um ano.

Sucedendo que, em virtude destas e de outras alterações substanciais do regime terem revelado alguns constrangimentos de ordem prática, foi publicado um regime transitório do SSM, para a atribuição do subsídio social de mobilidade, no âmbito dos serviços aéreos e marítimos entre o continente e a Região Autónoma da Madeira e entre esta e a Região Autónoma dos Açores, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 28/2022, de 24 de março.

Na prática, este regime transitório veio suspender o novo modelo de atribuição do subsídio social de mobilidade, voltando a vigorar o modelo anterior.

Porém, este regime transitório, que inicialmente tinha prazo até 31 de dezembro de 2022, foi sendo prorrogado através de sucessivas alterações ao Decreto-lei n.º 28/2022, de 24 de março (por via dos Decretos-Lei n.ºs 10/2023, de 8 de janeiro, 79-A/2023, de 4 de setembro, 10/2023, de 8 de janeiro e 131/2023, de 27 de dezembro), estando atualmente em vigor até 31 de julho de 2024.

ii. Das dificuldades sentidas pelos consumidores no acesso ao SSM

No exercício da sua atividade, a DECO tem tido conhecimento de várias reclamações respeitantes ao acesso ao SSM, provenientes de consumidores que se deparam com dificuldades e diversos obstáculos no acesso ao SSM.

Várias são as reclamações recebidas nesta Associação, no que respeita ao modelo atualmente em vigor:

- **Em relação às transportadoras aéreas:**

Falta de preparação logística e consequente incapacidade e inabilidade de dar resposta a esta especificidade do passageiro, aquando do seu pedido de emissão de documentação - tanto na forma, como no conteúdo e no tempo adequados;

- **Em relação aos CTT:**

Aplicação de diferentes critérios de elegibilidade, consoante os balcões (e até dentro do mesmo balcão), no que respeita aos requisitos dos documentos a apresentar;

Falta de flexibilidade na apreciação;

A falta de procedimentos uniformes e a parca consideração dos documentos comprovativos da elegibilidade estão a impedir que os consumidores recebam o montante relativo ao subsídio a que têm direito.

Criação de barreiras ao atendimento aos consumidores que pretendem receber o subsídio, como horários específicos de atendimento, pouco flexíveis e adequados.

Importa salientar que, face ao valor das passagens aéreas, os subsídios em causa (não reembolsados) rondam entre as dezenas e as centenas de euros, mesmo em relação a um só passageiro, valores que naturalmente aumentam quando se trata de um agregado familiar.

4

Sublinhamos, portanto, o elevadíssimo impacto financeiro e, consequentemente, social, da atribuição deste subsídio, mormente se considerarmos que estes beneficiários vivem em ilhas e que as suas deslocações para fora da ilha dependem, necessariamente, de uma via de transporte marítimo ou aéreo, não restando outra hipótese que a de se submeterem a este sistema.

Considerando que são já várias as companhias aéreas a fazer o transporte destes consumidores e que são várias as plataformas online e as agências de viagens através das quais estes consumidores podem efetuar a compra das suas passagens, a verdade

é que a emissão dos documentos relativos à compra e à viagem, passou a ser efetuada de várias formas e em vários modelos, de acordo com as exigências previstas no país da entidade emitente dos referidos documentos. Os documentos, muitas vezes, não têm a mesma forma ou requisitos dos documentos equivalentes emitidos em Portugal. Assim, mesmo que os consumidores solicitem ad hoc os documentos com a forma e conteúdo exigidos pelos funcionários dos CTT que atendem ao balcão – os mesmos, muitas vezes, não são emitidos com as exigências solicitadas e atempadamente. Essas exigências, muitas vezes são transmitidas de forma pouco esclarecedora e, nem sempre, de acordo com o disposto na Lei. Consequentemente, os beneficiários tentam, por várias formas, junto da entidade responsável, a emissão do documento com as características solicitadas, mas, por diversas vezes, não o conseguem obter ou, se o obtêm, tal já acontece fora de prazo.

iii. Da necessária revisão do modelo do Subsídio Social de Mobilidade

A DECO sempre defendeu a atribuição do subsídio de mobilidade logo no ato de compra da passagem, afastando do consumidor todos os constrangimentos que, na prática, se têm vindo a verificar e que o impedem de receber o subsídio.

Com efeito, o carácter transitório do Decreto-lei n.º 28/2022, de 24 de março prendeu-se precisamente com a necessidade de tempo para concretizar e implementar os mecanismos e procedimentos necessários à operacionalização plena do novo regime que previa já essa atribuição do SSM no momento da compra.

Não obstante, desde 2022 que tem estado em vigor um regime legal transitório, sucessivamente prorrogado (atualmente, até 31 de julho de 2024), findo o qual,

supostamente, o subsídio passaria a ser atribuído automaticamente. No entanto, até à presente data, nada foi feito.

Neste contexto, no exercício da sua atividade, e enquanto fonte privilegiada de conhecimento das reclamações dos consumidores, principalmente da Região Autónoma da Madeira, onde a DECO tem uma estrutura regional de atendimento ao consumidor, foram desenvolvidas ações de informação e divulgação nesta matéria, através do seu sítio na internet e respetivas redes sociais, bem como através dos órgãos de comunicação social, mas também ações reivindicativas junto do poder legislativo e executivo, no sentido de reivindicar a proteção dos direitos e interesses dos consumidores no acesso ao SSM.

Neste âmbito, a DECO:

- Em 2023, enviou cartas aos Grupos e Representantes Parlamentares, ao Presidente do Governo Regional da Madeira, ao Secretário de Estado da Mobilidade Urbana (que remeteu ao Secretário de Estado das Infraestruturas);
- Em 2022, emitiu o seu Parecer sobre o Projeto de Proposta de Lei à Assembleia da República intitulado «Pela revogação do Decreto-lei n.º 1393/XXI/2021 e a regulamentação urgente do novo subsídio social de mobilidade.»

iv. Da criação de um Grupo de Trabalho e da sua constituição

A DECO concorda plenamente com a constituição de um Grupo de trabalho e com o princípio afirmado no Projeto de Resolução de que:

“É necessário averiguar uma forma mais ágil e eficaz dos respetivos acertos de contas, estudando a possibilidade de os residentes só pagarem até ao limite máximo estipulado por bilhete sem necessidade de reembolsos posteriores, mas salvaguardando, porém, que o mercado funcione, que as linhas concorrenciais se mantenham e que a revisão deste modelo não constitua um fator de afastamento das companhias aéreas destas rotas”.

Cremos que parte deste princípio já se encontra assegurada pelo modelo proposto na Lei 105/ 2019, de 6 de setembro. Em nosso entender, o Grupo de trabalho não deverá fazer tábua rasa do trabalho já desenvolvido nesta matéria, protelando, mais ainda, todo o processo. No fundo, caber-lhe-á aperfeiçoar o modelo e completá-lo, já que padece de lacunas, sendo para nós fundamental que se assegure a atribuição do subsídio no ato da compra do bilhete e que, naturalmente, o mercado funcione regularmente, não se afastando as linhas áreas destas rotas.

7

Relativamente à constituição do Grupo de trabalho, entendemos de toda a pertinência que estando em causa um subsídio de mobilidade e, portanto, a prestação de serviços de transporte, dele faça parte uma entidade representativa de consumidores, nomeadamente de representatividade genérica e de âmbito nacional, mostrando a DECO total disponibilidade para o efeito.