

## **Condições que devem ser observadas no contrato de transporte rodoviário de passageiros e bagagens, em serviços regulares**

### **Decreto-Lei n.º 9/2015 - Diário da República n.º 10/2015, Série I de 2015-01-15**

*Estabelece as condições que devem ser observadas no contrato de transporte rodoviário de passageiros e bagagens, em serviços regulares, bem como o regime sancionatório pelo incumprimento das normas do Regulamento (UE) n.º 181/2011, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de fevereiro de 2011*

Decreto-Lei n.º 9/2015

de 15 de janeiro

As condições de realização e utilização do transporte rodoviário de passageiros e os respetivos direitos e deveres, estão previstos no Regulamento de Transportes em Automóveis, aprovado pelo Decreto n.º 37272, de 31 de dezembro de 1948, e na Lei de Bases dos Transportes Terrestres, aprovada pela Lei n.º 10/90, de 17 de março.

Estes diplomas foram aprovados em contextos económicos, políticos e sociais muito diversos e encontram-se desajustados da realidade atual.

Por outro lado, é necessário proceder à alteração das normas relativas à prestação de serviços de transporte, por força do novo enquadramento normativo europeu que impõe a obrigatoriedade de celebração de contratos de serviço público entre as autoridades competentes e os operadores de serviço público de passageiros, nos termos do Regulamento (CE) n.º 1370/2007, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro de 2007, relativo ao serviço público de transporte ferroviário e rodoviário de passageiros.

O Regulamento (UE) n.º 181/2011, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de fevereiro de 2011, respeitante aos direitos dos passageiros no transporte de autocarro e que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004, implica também a adoção de medidas legislativas no sentido do reforço da melhoria dos direitos dos passageiros nos transportes, designadamente no modo rodoviário.

Com efeito, o contrato de transporte rodoviário consubstancia o instrumento jurídico necessário para assegurar a certeza jurídica das relações entre o operador e os passageiros, estabelecendo mínimos de intervenção pública para acautelar o essencial da relação entre passageiros e operadores, com o objetivo de mitigar o tradicional desequilíbrio entre as respetivas posições jurídicas.

O presente decreto-lei estabelece, assim, disposições relativas ao contrato de transporte, às obrigações do operador e aos direitos e obrigações dos passageiros, revoga normas do Regulamento de Transporte em Automóveis, aprovado pelo Decreto n.º 37272, de 31 de dezembro de 1948, cria um regime sancionatório contraordenacional pelo incumprimento das obrigações previstas, quer para os operadores, quer para os passageiros, com o objetivo de dissuadir práticas abusivas que possam pôr em causa o normal funcionamento do serviço público de transporte rodoviário, e altera ainda o Decreto-Lei n.º 170-A/2014, de 7 de novembro, no sentido de prever a contraordenação pela violação das obrigações constantes do respetivo artigo 8.º

Foi promovida a audição do Conselho Nacional do Consumo.

Assim:

Nos termos da alínea a) do n.º 1 do artigo 198.º da Constituição, o Governo decreta o seguinte:

### **Capítulo I**

#### *Disposições gerais*

#### **Artigo 1.º**

##### *Objeto*

1 - O presente decreto-lei estabelece as condições que devem ser observadas no contrato de transporte rodoviário de passageiros e bagagens, em serviços regulares, sem prejuízo do disposto no Regulamento (UE) n.º 181/2011, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de fevereiro de 2011, respeitante aos direitos dos passageiros no transporte de autocarro e que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004, adiante designado por Regulamento.

2 - O presente decreto-lei procede ainda à primeira alteração ao Decreto-Lei n.º 170-A/2014, de 7 de novembro, que estabelece o regime jurídico da homologação e utilização dos cintos de segurança e dos sistemas de retenção para

crianças em veículos rodoviários e transpõe a Diretiva de Execução n.º 2014/37/UE, da Comissão, de 27 de fevereiro de 2014.

## **Artigo 2.º**

### *Âmbito de aplicação*

O presente decreto-lei é aplicável ao transporte rodoviário nacional e ao transporte rodoviário internacional, que opere em território nacional.

## **Artigo 3.º**

### *Definições*

Para os efeitos do presente decreto-lei, entende-se por:

- a) «Atraso», a diferença entre a hora programada de partida do serviço regular de acordo com o horário publicado e a hora real da sua partida;
- b) «Cancelamento», a não realização de um serviço regular previamente programado;
- c) «Condições gerais de transporte», as condições definidas pelo operador que, com a celebração do contrato de transporte, se tornam parte integrante do mesmo;
- d) «Contrato de transporte», o contrato a título oneroso, ou gratuito, celebrado com um operador de transporte público rodoviário em que este se obriga a prestar ao passageiro, mediante título de transporte válido, o serviço de transporte desde o local de origem até ao local de destino;
- e) «Gestor de terminal», a entidade à qual se encontra atribuída a responsabilidade pela gestão de um terminal;
- f) «Operador», qualquer empresa devidamente habilitada para a prestação de serviços de transporte público rodoviário;
- g) «Pessoa com mobilidade condicionada», qualquer pessoa com deficiência ou que se encontre limitada na sua mobilidade devido a uma deficiência ou incapacidade, incluindo a idade, e necessitando de uma atenção especial e da adaptação do serviço de transporte disponível às suas necessidades específicas;
- h) «Passageiro», qualquer pessoa a quem é prestado um serviço de transporte ao abrigo de contrato de transporte;
- i) «Reserva», a reserva de um lugar a bordo de um autocarro para uma partida específica de um serviço regular;
- j) «Serviços de transporte regular de passageiros», os serviços que asseguram o transporte de passageiros em autocarro, com frequência e percurso determinados, e em que os passageiros podem ser tomados e largados em paragens previamente estabelecidas;
- k) «Terminal», uma estrutura dotada de pessoal em que, de acordo com o percurso determinado, está prevista a paragem de um serviço regular para o embarque e desembarque de passageiros, equipado com instalações tais como balcões de registo, salas de espera ou bilheteira;
- l) «Título de transporte», o documento emitido pelo operador ou por outrem com autorização do operador, em suporte de papel ou outro, que confirma o contrato de transporte.

## **Capítulo II**

### *Disposições relativas ao contrato de transporte*

## **Artigo 4.º**

### *Contrato de transporte*

1 - O contrato de transporte confere ao passageiro o direito a ser transportado, mediante um título de transporte ou outro meio que prove a sua aquisição, nas condições definidas no presente decreto-lei.

2 - O passageiro pode fazer-se acompanhar de bagagens, de animais de companhia e de outros bens que o operador aceite transportar, nos termos do presente decreto-lei e demais legislação aplicável.

3 - O operador pode definir condições gerais do transporte, desde que não contrariem o disposto no presente decreto-lei, na legislação nacional e europeia aplicável ao transporte rodoviário de passageiros, bem como no regime das cláusulas contratuais gerais, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro, alterado pelos Decretos-Leis n.os 220/95, de 31 de agosto, 249/99, de 7 de julho, e 323/2001, de 17 de dezembro.

4 - As condições gerais do transporte referidas no número anterior estão sujeitas a prévia aprovação do Instituto da Mobilidade e dos Transportes, I. P. (IMT, I. P.), ouvidas as Autoridades de Transportes competentes.

## **Artigo 5.º**

### *Obrigações do operador*

1 - O operador obriga-se a transportar os passageiros munidos de títulos de transporte ou de outro meio de prova que prove a sua aquisição, nos termos do presente decreto-lei.

2 - São obrigações do operador, designadamente:

- a) Publicitar os preços e horários, de forma clara e acessível, nos locais de venda ao público dos títulos de transporte e nos respetivos sítios na Internet;
- b) Emitir o título de transporte ao passageiro, num dos suportes admitidos pelo presente decreto-lei;
- c) Publicitar os direitos e obrigações estabelecidos pelo presente decreto-lei e nas condições gerais de transporte, quando aplicável;
- d) Informar os passageiros, através dos meios adequados, dos serviços alternativos ao seu dispor em caso de supressão temporária de serviços;
- e) Divulgar os vários canais de vendas dos títulos de transporte, bem como os locais de venda dos mesmos;
- f) Prestar o serviço objeto do contrato de transporte com segurança e qualidade, nos termos da legislação aplicável;
- g) Assinalar, devidamente, em todos os autocarros de passageiros os lugares reservados, por ordem prioritária, destinados a pessoas com mobilidade condicionada, grávidas e pessoas com crianças de colo;
- h) Disponibilizar o livro de reclamações, nos termos da lei e do Regulamento.

3 - São deveres do pessoal que presta serviço nos serviços de transportes:

- a) Estar devidamente identificado com um cartão emitido pela empresa;
- b) Proceder com urbanidade para com os passageiros e os agentes da fiscalização, prestando os esclarecimentos que lhe sejam pedidos;
- c) Prestar aos passageiros todo o auxílio de que careçam, tendo especial atenção com as crianças, as pessoas com mobilidade condicionada e os idosos;
- d) Velar pela segurança e comodidade dos passageiros;
- e) Verificar, antes de abandonar o veículo em que presta serviço, se no mesmo se encontram quaisquer objetos que nele tenham sido esquecidos pelos passageiros.

4 - O condutor deve parar o veículo nas paragens de tomada e largada de passageiros, sempre que lhe seja feito sinal para esse fim, para que a entrada e saída dos passageiros se faça sem perigo para estes e sem prejuízo para a circulação.

5 - A obrigação de paragem para tomada de passageiros cessa quando o veículo tiver a sua lotação completa, devidamente sinalizada.

## **Artigo 6.º**

### *Transporte de pessoas com mobilidade condicionada*

O operador obriga-se a estabelecer regras de acesso não discriminatórias aplicáveis ao transporte de pessoas com mobilidade condicionada, nos termos do disposto no Regulamento.

## **Artigo 7.º**

### *Deveres e obrigações dos passageiros*

1 - O acesso aos serviços de transporte rodoviário regular de passageiros implica o cumprimento por parte dos passageiros do disposto no presente decreto-lei e na demais legislação aplicável.

2 - É proibido aos passageiros:

- a) Viajar sem título de transporte válido;
- b) Entrar ou sair do veículo quando este esteja em movimento, fora das paragens, ou depois do sinal sonoro que anuncia o fecho das portas;
- c) Ocupar lugar reservado a pessoas com mobilidade condicionada, grávidas e pessoas com crianças de colo, exceto se os mesmos não forem manifestamente necessários para o efeito;
- d) Projetar para o exterior do veículo quaisquer objetos;
- e) Colocar nos locais para tal reservados volumes que, pelo seu conteúdo, natureza ou forma, possam cair ou perturbar os outros passageiros em caso de choque, paragem brusca ou outras causas;
- f) Colocar volumes pesados ou sujos sobre os bancos ou apoiar os pés diretamente sobre os estofos;
- g) Dedicar-se a qualquer atividade ou oferecer serviços sem prévia autorização do operador;

- h) Fazer peditórios, organizar coletas, recolher assinaturas ou realizar inquéritos sem autorização do operador;
- i) Transportar animais de companhia ou de assistência em violação das condições estabelecidas na lei;
- j) Pendurar-se em qualquer dos acessórios do veículo durante a marcha;
- k) Proceder a qualquer espécie de publicidade e distribuir ou afixar cartazes, panfletos ou outras publicações sem autorização do operador;
- l) Transportar armas, salvo se estiverem devidamente acondicionadas nos termos da legislação aplicável, ou tratando-se de agentes de autoridade;
- m) Transportar matérias explosivas, incluindo material pirotécnico, substâncias facilmente inflamáveis, corrosivas ou radioativas;
- n) Transportar volumes que pela sua natureza, forma, dimensão ou cheiro possam causar incómodo aos outros passageiros ou danificar o material circulante;
- o) Utilizar aparelhos sonoros ou fazer barulho de forma a incomodar os outros passageiros;
- p) Praticar atos ou proferir expressões que perturbem a boa ordem dos serviços ou incomodem os outros passageiros;
- q) Entrar nos veículos quando a lotação estiver esgotada.

3 - Os passageiros devem respeitar as instruções dadas pelos agentes de fiscalização, no âmbito do exercício das suas funções.

4 - Nos casos em que o incumprimento pelos passageiros dos deveres que lhes incumbem perturbe os outros passageiros, cause danos ou interfira com a boa ordem do serviço de transporte, os agentes do operador encarregues da fiscalização ou o motorista podem determinar a sua saída do veículo e, em caso de incumprimento dessa determinação, recorrer à força de segurança pública competente.

5 - Os passageiros cuja saída seja determinada nos termos do número anterior não têm direito a qualquer reembolso do preço do título de transporte.

6 - Pode ser recusada a admissão de passageiros em serviços de transporte regular quando se verifique que:

- a) Se encontram em visível estado de embriaguez ou sob a influência de substâncias psicotrópicas, de modo a que possam incomodar ou prejudicar os outros passageiros;
- b) Transportem armas que não estejam devidamente acondicionadas, ou objetos perigosos, salvo se forem agentes da autoridade.

#### **Alterações**

Rectificado pelo/a Declaração de Retificação n.º 3-A/2015 - Diário da República n.º 11/2015, 1º Suplemento, Série I de 2015-01-16, em vigor a partir de 2015-01-16

### **Artigo 8.º**

#### *Título de transporte*

1 - O passageiro está obrigado a munir-se de título de transporte e a conservá-lo até ao final da viagem, devendo validá-lo, designadamente no sistema de bilhética sem contacto, quando existente, e apresentá-lo, sempre que solicitado, aos agentes do operador encarregues da fiscalização ou ao motorista.

2 - Em caso de desmaterialização ou deterioração do título de transporte, o passageiro pode provar a existência do mesmo por meio de fatura, recibo ou outro documento comprovativo da aquisição e validade.

3 - Em caso de deterioração que impeça a leitura do título de transporte, e na falta do documento substitutivo admitido, o operador não está obrigado à sua aceitação ou substituição.

4 - O título de transporte é válido apenas para o serviço para que foi adquirido, salvo se as condições gerais de transporte permitirem a sua utilização noutros serviços.

5 - O passageiro sem título de transporte válido fica sujeito às sanções previstas na Lei n.º 28/2006, de 4 de julho, alterada pelos Decretos-Leis n.os 14/2009, de 14 de janeiro, 114/2011, de 30 de novembro, e pela Lei n.º 83-C/2013, de 31 de dezembro.

### **Artigo 9.º**

#### *Passageiros com direito a transporte sem custo para o utilizador*

1 - Os passageiros com direito a transporte sem custo para o utilizador, nos termos da legislação aplicável ou por acordos estabelecidos com o operador, devem munir-se de um título de transporte comprovativo desse direito.

2 - O título a que se refere o número anterior é emitido mediante prévia identificação da entidade responsável pelo

respetivo pagamento, em termos que possibilitem a efetiva contabilização e ressarcimento do operador do valor das reduções ou isenções legalmente impostas.

3 - O disposto no presente artigo não se aplica àqueles que, no desempenho de funções públicas de fiscalização da atividade de transporte rodoviário, de investigação criminal, ou de manutenção da ordem e da segurança pública, necessitem de livre acesso ao transporte.

### **Artigo 10.º**

#### *Lugares e sua marcação*

1 - O título de transporte confere ao passageiro o direito a um lugar sentado, salvo em serviços de transporte que utilizem veículos com lotação para passageiros em pé.

2 - As crianças de idade até quatro anos viajam gratuitamente, desde que não ocupem lugar.

3 - Nos veículos com lotação para passageiros em pé, consideram-se cativos para pessoas com mobilidade condicionada, doentes, idosos ou que transportem crianças de colo, bem como mulheres grávidas, os quatro lugares correspondentes aos primeiros bancos, a partir da entrada dos veículos, devendo ser devidamente assinalados por meio de dístico.

4 - Qualquer passageiro pode ocupar os lugares referidos no número anterior, quando estes estejam vagos, ficando, no entanto, obrigado a cedê-los logo que se apresentem passageiros nas condições referidas no mesmo número.

### **Artigo 11.º**

#### *Transporte de volumes de mão e animais*

1 - Aos passageiros é permitido fazer-se acompanhar nos lugares do veículo, gratuitamente, por bagagem de mão e objetos portáteis de uso pessoal desde que seja possível a sua arrumação nos locais próprios.

2 - Incumbe aos passageiros a guarda e vigilância dos seus volumes de mão e dos animais de companhia e de assistência.

3 - Sem prejuízo do disposto em legislação específica, é permitido aos passageiros transportar gratuitamente animais de companhia que não ofereçam perigosidade, desde que devidamente encerrados em contentor apropriado que possa ser transportado como volume de mão.

4 - Cada passageiro não pode transportar mais de um contentor com animais de companhia, nas condições referidas no número anterior.

5 - Os cães de assistência acompanhantes de pessoas com mobilidade condicionada são transportados nos veículos, gratuitamente e não açaimados, nos termos do Decreto-Lei n.º 74/2007, de 27 de março.

6 - É proibido o transporte de animais perigosos e potencialmente perigosos, nos termos previstos no Decreto-Lei n.º 315/2009, de 29 de outubro, alterado pela Lei n.º 46/2013, de 4 de julho.

7 - Sem prejuízo do disposto no presente decreto-lei, as condições gerais do transporte podem definir a quantidade de bagagens de mão e objetos portáteis admitidos gratuitamente, em função do tipo de serviço.

### **Artigo 12.º**

#### *Transporte de bagagens*

1 - Nos serviços que utilizam veículos com compartimentos destinados a bagagens é obrigatório o transporte gratuito das bagagens dos passageiros, quando o respetivo peso não exceda os 20 kg por passageiro.

2 - Para efeitos do disposto no número anterior, consideram-se bagagens:

- a) Os objetos destinados ao uso dos passageiros, contidos em malas, cestos, sacos de viagem, caixas e outras embalagens semelhantes;
- b) As cadeiras portáteis;
- c) Os carrinhos para crianças;
- d) Os instrumentos de música portáteis;
- e) Os instrumentos de trabalho ou de lazer que possam ser transportados nas caixas próprias dos veículos e sejam acondicionadas de forma a não causarem danos à bagagem de outros passageiros.

### **Artigo 13.º**

#### *Transporte de mercadorias*

1 - É permitido o transporte de mercadorias, desde que o respetivo peso não exceda, conjuntamente com o das bagagens,

a capacidade de carga do veículo, nos termos a definir nas condições gerais do transporte.

2 - Para efeitos do disposto no número anterior as condições gerais do transporte devem definir as condições e prazos de entrega das mercadorias, os custos de transporte e de armazenagem, bem como o destino da mercadoria em caso de a mesma não ser reclamada.

#### **Artigo 14.º**

##### *Indemnização por perda das bagagens*

1 - Pela perda de bagagens pode ser reclamada ao operador a seguinte indemnização:

a) Se o quantitativo da perda for provado, um valor igual a esse quantitativo, não podendo em caso algum exceder o montante de 1500 euros;

b) Se o quantitativo da perda não for provado, uma importância calculada por estimativa, à razão de 7,50 euros por quilograma de peso bruto que faltar.

2 - O passageiro pode ainda reclamar as quantias despendidas com a aquisição do título do transporte e com o transporte das bagagens perdidas.

3 - Considera-se perdida a bagagem que não tenha sido entregue ao passageiro até ao oitavo dia a contar daquele em que deveria ter sido entregue ou posto à disposição do destinatário.

4 - Os montantes referidos no n.º 1, são atualizados, anualmente, de acordo com a taxa de inflação com base na variação do índice médio de preços no consumidor, excluindo a habitação, relativo ao último mês que esteja disponível, e publicado pelo Instituto Nacional de Estatística, I. P.

#### **Artigo 15.º**

##### *Danos das bagagens*

Em caso de danos nas bagagens, o operador deve pagar o valor da depreciação sofrida pelas mesmas, não podendo, todavia, essa indemnização exceder o valor correspondente ao quantitativo que teria atingido em caso de perda total.

#### **Artigo 16.º**

##### *Objetos abandonados*

1 - O operador ou o gestor dos terminais providenciam o encaminhamento dos objetos, valores ou volumes abandonados pelos passageiros nos veículos ou nos terminais, para um local apropriado para o efeito, onde devem ser guardados até que os seus proprietários os reclamem, por um período não inferior a 30 dias.

2 - Na falta de reclamação dos objetos abandonados e findo o prazo referido no número anterior, as entidades neste referidas têm direito a proceder à sua venda em hasta pública, com prévio anúncio num dos jornais mais lidos na região e prévio aviso ao possuidor, caso exista identificação e morada do mesmo.

3 - No caso de géneros sujeitos a rápida deterioração, o prazo indicado no n.º 1 é reduzido para vinte e quatro horas e a venda efetua-se sem aviso e anúncio prévios.

4 - No caso de abandono de animais, estes devem ser encaminhados para o centro de recolha de animais da área de destino do transporte.

#### **Artigo 17.º**

##### *Reembolso do título de transporte*

1 - Se o passageiro não utilizar o título de transporte por motivo alheio ao operador, não há lugar a qualquer reembolso, salvo o disposto no número seguinte.

2 - Nos serviços de transporte regular o passageiro tem direito a reaver até 75 % do valor pago pelo título de transporte, mediante a sua apresentação e desde que o reembolso seja solicitado até três horas antes do início da viagem, quando se trate de serviços de transporte com lugar reservado.

3 - O passageiro tem direito a receber a quantia despendida na aquisição do título de transporte pago se, por razões imputáveis ao operador, se verificar um atraso à partida superior a 90 minutos, sem prejuízo do disposto n.º 6.

4 - O disposto no número anterior não se aplica quando o passageiro tenha adquirido o título de transporte depois da divulgação do atraso ou seja titular de uma assinatura, passe ou título de transporte sazonal.

5 - O reembolso de quaisquer quantias nos termos do presente artigo impede a utilização do título de transporte que o

tenha suportado.

6 - Em caso de serviços de transporte superiores a 250 km é aplicável o disposto no artigo 19.º do Regulamento.

### **Artigo 18.º**

#### *Indemnização do preço do bilhete*

1 - Caso não exerça o direito de reembolso estabelecido no artigo anterior, quando se verifique atraso à chegada indicada no título de transporte, superior a 90 minutos, que seja imputável ao operador, o passageiro tem direito a uma indemnização, correspondente a 50 % do preço do bilhete efetivamente pago.

2 - Não há pagamento de qualquer indemnização quando:

- a) O passageiro foi informado do atraso antes de adquirir o título de transporte ou tenha iniciado a viagem com conhecimento desse atraso;
- b) O valor a pagar nos termos do número anterior, seja igual ou inferior a 4 euros;
- c) O passageiro seja titular de uma assinatura, passe ou de um título de transporte sazonal.

### **Artigo 19.º**

#### *Documentação do atraso ou supressão de serviços*

1 - Nos atrasos superiores a uma hora, em relação ao tempo de viagem previsto no horário, ou no caso de supressão do serviço, o operador deve fornecer ao passageiro, sempre que este o solicite, um documento que ateste a ocorrência e a duração do atraso.

2 - O modelo e os termos da disponibilização do documento referido no número anterior são comunicados pelos operadores ao IMT, I. P.

## **Capítulo III**

### *Preços e títulos de transporte*

### **Artigo 20.º**

#### *Princípios gerais de fixação de preços*

Os preços do transporte são calculados pelo operador, tendo em conta as características do serviço e a origem e o destino do transporte, nos termos da regulamentação específica relativa à criação e disponibilização de títulos de transporte, sem prejuízo das regras tarifárias previstas em contratos de serviço público de transporte.

### **Artigo 21.º**

#### *Divulgação de preços*

O operador fica obrigado à divulgação ao público dos preços de transporte e respetivas alterações, com antecedência, mínima, de cinco dias, relativamente à data do seu início, nos locais de venda ao público e nos respetivos sítios na Internet, sem prejuízo de outros meios de divulgação adequados.

### **Artigo 22.º**

#### *Elementos dos títulos de transporte*

1 - O título de transporte deve conter a identificação do ou dos operadores, a entidade emitente, o tipo de serviço, a validade e o preço.

2 - O disposto no número anterior não prejudica a possibilidade de desmaterialização dos títulos de transporte por suporte magnético, eletrónico ou outro.

3 - No caso de desmaterialização de títulos de transporte, o operador ou a entidade emitente deve mencionar os elementos essenciais, a que se refere o n.º 1, em recibo, fatura ou outro documento equivalente.

## **Capítulo IV**

### *Responsabilidade civil*

### **Artigo 23.º**

#### *Responsabilidade do operador*

1 - O operador é responsável pelos danos causados ao passageiro e a bens por este transportados durante a viagem, nos termos gerais de direito, do presente decreto-lei e do Regulamento.

2 - Fica excluída a responsabilidade do operador quando o passageiro não tenha observado os deveres e obrigações a que está obrigado, designadamente a aquisição do título de transporte e demais deveres relativos à segurança a respeitar no transporte.

### **Artigo 24.º**

#### *Responsabilidade dos passageiros*

O passageiro é responsável pelos danos causados ao operador e a terceiros, por si ou pelos seus volumes de mão, animais de companhia e bagagens.

### **Artigo 25.º**

#### *Meios alternativos de resolução de conflitos*

Os conflitos entre os passageiros e os operadores podem ser resolvidos por recurso a meios alternativos de resolução de conflitos.

## **Capítulo V**

### *Fiscalização e regime sancionatório*

### **Artigo 26.º**

#### *Fiscalização*

1 - A fiscalização do cumprimento das obrigações que incumbem ao operador cabe às autoridades de transporte consoante a respetiva área geográfica, sem prejuízo das competências das autoridades policiais.

2 - O incumprimento pelo passageiro dos deveres que sobre ele recaem está sujeito a fiscalização por agentes do operador devidamente identificados e credenciados.

3 - O incumprimento a que se refere o número anterior é lavrado em auto de notícia, segundo modelo a aprovar pelo IMT, I. P.

### **Artigo 27.º**

#### *Contraordenações*

1 - Constituem contraordenações imputáveis ao operador, puníveis com coima de 750 euros a 3740 euros, ou 1 500 euros a 7 500 euros, consoante se trate de pessoa singular ou coletiva, as seguintes infrações:

- a) A violação das obrigações a que se referem os artigos 5.º e 6.º;
- b) O incumprimento das regras aplicáveis a perda ou dano nas bagagens e a objetos abandonados, a que se referem os artigos 14.º a 16.º;
- c) A recusa de emissão de documento comprovativo de atraso, nos termos do artigo 19.º;
- d) O incumprimento das obrigações relativas à divulgação de preços a que se refere o artigo 21.º;
- e) O incumprimento das obrigações relativas aos elementos dos títulos de transporte a que se refere o artigo 22.º

2 - Constituem contraordenações imputáveis ao passageiro, puníveis com coima de 50 euros a 250 euros, a violação dos deveres e obrigações previstos no artigo 7.º

3 - Constituem contraordenações puníveis com coimas de 750 euros a 3 740 euros, ou 1 500 euros a 7 500 euros, consoante se trate de pessoa singular ou coletiva, as seguintes infrações ao Regulamento, imputáveis ao operador de transportes, ao gestor de terminais ou a intermediário, designadamente, agentes de viagens e operadores turísticos:

- a) A recusa de embarque, reserva, emissão ou fornecimento de outro modo de bilhete, a pessoas com mobilidade condicionada, sem que estejam preenchidas as exceções e as condições especiais previstas no artigo 10.º do Regulamento;

- b) A imposição, em casos de reserva ou de emissão de bilhetes, de custos agravados a pessoa com mobilidade condicionada, por comparação com as condições aplicáveis a todos os outros passageiros, em violação do disposto no n.º 2 do artigo 9.º do Regulamento;
- c) A ausência de diligências razoáveis para propor à pessoa com mobilidade condicionada um transporte alternativo aceitável, operado pelo transportador, em caso de recusa de reserva, de emissão ou de fornecimento de outro modo de um bilhete pelos motivos referidos no n.º 2 do artigo 10.º do Regulamento;
- d) O incumprimento do n.º 3 do artigo 10.º do Regulamento, no que se refere ao direito de escolha entre o reembolso ou o prosseguimento da viagem;
- e) A exigência do pagamento do transporte a acompanhante de pessoa com mobilidade condicionada, quando a sua presença tenha sido exigida nos termos do disposto no n.º 4 do artigo 10.º do Regulamento;
- f) A violação do dever de informação previsto no n.º 5 do artigo 10.º do Regulamento;
- g) A violação do dever dos transportadores e dos organismos gestores de terminais prestarem assistência gratuita, nas áreas da sua competência, nos terminais designados, às pessoas com mobilidade condicionada, nos termos do disposto na alínea a) do anexo I e dos artigos 13.º e 14.º do Regulamento;
- h) A violação do dever de observar as necessidades específicas em termos de lugar sentado das pessoas com mobilidade condicionada, desde que o transportador, o agente de viagens ou o operador turístico sejam notificados nos termos do n.º 2 do artigo 14.º do Regulamento;
- i) A ausência de diligências razoáveis, na falta de notificação da alínea a) do n.º 1 e do n.º 2 do artigo 14.º do Regulamento;
- j) A falta da indicação, devidamente assinalada, no interior ou no exterior dos terminais, do ponto onde as pessoas com mobilidade condicionada podem anunciar a sua chegada e requerer a assistência necessária, conforme previsto no n.º 5 do artigo 14.º do Regulamento;
- k) A violação do dever dos transportadores e dos organismos gestores de terminais estabelecerem procedimentos de formação em matéria de assistência a pessoas com mobilidade condicionada, incluindo instruções, nos termos e nas condições previstas no n.º 1 do artigo 16.º do Regulamento;
- l) O incumprimento do dever dos transportadores e dos organismos gestores de terminais procederem à indemnização relativa aos prejuízos resultantes da perda ou dano do equipamento de mobilidade ou de outro equipamento específico utilizado por pessoas com mobilidade condicionada, nos termos do disposto nos n.os 1 e 2 do artigo 17.º do Regulamento;
- m) O incumprimento do dever do transportador reencaminhar ou reembolsar o passageiro em caso de partidas canceladas ou atrasadas, nos termos e nas condições previstos no artigo 19.º do Regulamento;
- n) A violação do dever dos transportadores e dos organismos gestores de terminais prestarem informações sobre os direitos dos passageiros previstos no Regulamento, o mais tardar no momento da partida, nos terminais e, se aplicável, no respetivo sítio na Internet, em observância do disposto no artigo 25.º do Regulamento;
- o) O incumprimento dos transportadores e dos organismos gestores de terminais prestarem informações relativas a partidas canceladas ou atrasadas, nos termos do artigo 20.º do Regulamento;
- p) O incumprimento dos prazos para informar do estado da reclamação e da decisão final, previstos no artigo 27.º do Regulamento.

4 - Constituem contraordenações puníveis com coimas de 200 euros a 1 000 euros, ou 400 euros a 2000 euros, consoante se trate de pessoa singular ou coletiva, as seguintes infrações ao Regulamento, no caso de serviços não regulares e regulares internacionais, imputáveis ao operador de transportes, ao gestor de terminais ou a intermediário, designadamente, agentes de viagens e operadores turísticos:

- a) O incumprimento dos artigos 8.º e 21.º do Regulamento, no que se refere ao direito à assistência a passageiros em caso de acidente, bem como a assistência em caso de partidas canceladas ou atrasadas;
- b) O incumprimento do artigo 11.º do Regulamento, no que se refere às condições de acessibilidade e informação a pessoas com mobilidade condicionada.

5 - A aplicação das contraordenações previstas no presente artigo não prejudica a responsabilidade civil e criminal a que houver lugar.

6 - A tentativa e a negligência são sempre puníveis, sendo os limites máximos e mínimos das coimas reduzidos a metade.

## Artigo 28.º

### *Instrução do processo e aplicação das coimas*

1 - A instrução dos processos por contraordenações previstas no presente decreto-lei compete às autoridades de transportes, consoante a respetiva área geográfica onde a infração é cometida.

2 - A aplicação das coimas é da competência do dirigente máximo da autoridade de transportes competente para a infração em causa.

### **Artigo 29.º**

*Produto das coimas*

O produto das coimas reverte em:

- a) 60 % para o Estado;
- b) 10 % para a entidade que levantou o auto;
- c) 30 % para a entidade competente que aplica a coima.

## **Capítulo VI**

*Disposições finais e transitórias*

### **Artigo 30.º**

*Aditamento ao Decreto-Lei n.º 170-A/2014, de 7 de novembro*

É aditado ao Decreto-Lei n.º 170-A/2014, de 7 de novembro, o artigo 11.º-A, com a seguinte redação:

«Artigo 11.º-A

Contraordenação

Constitui contraordenação punível com coima de 750 euros a 3 740 euros, ou de 1 500 euros a 7 500 euros, consoante se trate de pessoas singulares ou coletivas, a violação do disposto no artigo 8.º»

### **Artigo 31.º**

*Transportes regulares especializados e ocasionais*

O disposto no presente decreto-lei aplica-se, com as devidas adaptações, aos serviços de transporte regular especializado e ocasionais, sem prejuízo do disposto nos termos contratuais e da demais legislação aplicável.

### **Artigo 32.º**

*Isenções ao regulamento*

- 1 - Os serviços regulares domésticos ficam isentos da aplicação do disposto nos artigos 8.º, 11.º e 21.º do Regulamento.
- 2 - As isenções a que se refere o número anterior podem ser renovadas uma vez, por igual período de quatro anos, mediante comunicação à Comissão Europeia.
- 3 - As isenções referidas no n.º 1 e respetiva renovação, são publicitadas na página eletrónica do IMT, I. P.

### **Artigo 33.º**

*Modelo*

O IMT, I. P., aprova o modelo e os termos da disponibilização do documento referido no artigo 19.º, no prazo de 30 dias a contar da entrada em vigor do presente decreto-lei.

### **Artigo 34.º**

*Norma revogatória*

São revogados os artigos 166.º a 173.º, 187.º a 190.º do Regulamento de Transportes em Automóveis, aprovado pelo Decreto n.º 37272, de 31 de dezembro de 1948.

### **Artigo 35.º**

*Entrada em vigor*

O presente decreto-lei entra em vigor no dia seguinte à sua publicação.

### **Assinatura**

Visto e aprovado em Conselho de Ministros de 27 de novembro de 2014. - Pedro Passos Coelho - Maria Luís Casanova  
Morgado Dias de Albuquerque - Leonardo Bandeira de Melo Mathias.

Promulgado em 9 de janeiro de 2015.

Publique-se.

O Presidente da República, Aníbal Cavaco Silva.

Referendado em 12 de janeiro de 2015.

O Primeiro-Ministro, Pedro Passos Coelho.

DRE