



Comissão
Europeia

ESTÁ INSATISFEITO COM O MODO COMO OS SEUS DIREITOS FORAM APLICADOS?

1. Em primeiro lugar, contacte a transportadora no prazo de três meses a contar da data da viagem (independentemente de a viagem ter sido totalmente realizada ou não).
2. Faça um breve resumo da sua reclamação: forneça as datas, as referências da reserva, os dados das pessoas com quem falou e toda a documentação relevante.
3. Não se esqueça de conservar uma cópia dos seus documentos e aguarde um período de tempo razoável para que a investigação seja realizada.

A empresa deve enviar uma resposta final no prazo de três meses.

Se não ficar satisfeito com a resposta recebida, pode apresentar uma reclamação a um dos organismos nacionais de aplicação. Não se esqueça de fornecer cópias da correspondência relevante.



→ Fique a saber mais:

Visite o sítio europa.eu/youreurope/travel, transfira a aplicação sobre os direitos dos passageiros ou telefone para o serviço de informação Europe Direct através do número (00) 800 67 891 011*.
Os Centros Europeus do Consumidor também estão disponíveis para o ajudar: ec.europa.eu/consumers/ecc/.

* Alguns operadores de telefones poderão recusar ou cobrar o acesso a números começados por (00) 800.

ORGANISMOS NACIONAIS DE APLICAÇÃO

Alemanha

Eisenbahn-Bundesamt (EBA)
Tel.: +49228/30795 400
www.eisenbahn-bundesamt.de

Bélgica

Service Public Fédéral Mobilité et Transports
Federale Overheidsdienst – Mobiliteit en Vervoer
www.mobiliteit.fgov.be

Direction du transport de personnes
du Service Public de Wallonie
Tel.: +32 (0)81 77 31 62

Vlaamse Ombudsdienst
Tel.: +32 (0)2 552 41 24
www.vlaamseombudsdienst.be

Bulgária

Изпълнителна агенция
"Автомобилна администрация"
Tel.: +359 293 088 40
www.rta.government.bg

Chipre

Τμήμα Οδικών Μεταφορών
Tel.: +357 228 07 100
+357 228 07 171
www.mcw.gov.cy/rtd

Dinamarca

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro
(Vedrørende rejser solgt af dansk trafikskelskab eller trafikskelskab med sæde i Danmark)
Tel.: +45 3613 1891
www.abtm.dk

Trafikstyrelsen
(Vedrørende rejser solgt af trafikskelskab i udlandet)
Tel.: +45 7221 8800
www.trafikstyrelsen.dk

Eslóvquia

Slovenská obchodná inšpekcia
Ústredný inšpektorát
Tel.: +421 258 272 103;
+421 258 272 140
www.soi.sk

Eslóvenia

Ministrstvo za infrastrukturo
Tel.: +386 (0)1 478 80 00
www.mzip.gov.si

Espanha

Ministerio de Fomento
Tel.: +34 915 977 000
www.fomento.es

Estónia

Tarbijakaitseamet
Tel.: +372 62 01 707
www.tarbijakaitseamet.ee

Finlândia

Kuluttajainiälautakunta
Tel.: +358 295 665 200
www.kuluttajainiä.fi

Liikenteen turvallisuusvirasto
Tel.: +358 295 345 000
www.trafi.fi

França

Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation
et de la Répression des Fraudes (DGCCRF)
Sous-direction des services et des réseaux
Bureau des transports, du tourisme et
du secteur automobile
Tel.: +33 1 40 04 04 04

Hungria

Nemzeti Közlekedési Hatóság
Tel.: +36 1 373 1403
www.nkh.gov.hu

Irlanda

National Transport Authority
Tel.: +353 1 879 8300
www.nationaltransport.ie

Letónia

VSIÄ Autotransporta direkcija
Tel.: +371 67280485
www.atd.lv

Lituânia

Valstybine vartotojų teisių apsaugos tarnyba
Tel.: +370 526 26 751
www.vt.lt

Luxemburgo

Communauté des transports
Tel.: +352 26 86 57 1
secretariat@cdt.lu

Malta

Malta Competition and Consumer Affairs Authority
Tel.: +356 2395 2000
www.mccaa.org.mt

Países Baixos

Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT) – Ministerie van
Infrastructuur en Milieu
Tel.: +31 (0) 88 489 00 00
www.ilent.nl

Portugal

Instituto da Mobilidade e dos Transportes
Tel.: +351 217 949 100
www.imt-ipt.pt

Reino Unido

Bus Users UK
(for England [except London], Wales and Scotland)
enquiries@bususers.org
www.bususers.org

London TravelWatch (for London)

Tel.: +44 (0) 20 3176 2999
www.londontravelwatch.org.uk

Reino Unido – Irlanda do Norte

Road Safety and Vehicle Regulation Division,
Department of the Environment
Tel.: +44 (0) 28 9054 0540
www.doeni.gov.uk

República Checa

Ministerstvo dopravy (pro zahraniční služby)
www.mdcz.cz

Krajský úřad Jihomoravského kraje
(pro národní/regionální služby) odbor dopravy
Tel.: +420 54165 1111

Magistrát hlavního města Prahy
(pro národní/regionální služby) odbor dopravy

Tel.: +420 236 00 4300

Roménia

Inspectoratul de Stat pentru Controlul in Transportul Rutier
Tel.: +40 374 930 814
www.isctr-mt.ro

Suécia

Konsumentverket
Tel.: +46 771 423 300
www.konsumentverket.se

Transportstyrelsen

Tel.: +46 771 503 503
www.transportstyrelsen.se

Os seus
direitos
de
passageiro



sempre à mão



Direitos dos passageiros no transporte de autocarro

O QUE PRECISA DE SABER

Mobilidade e
Transportes

Este folheto serve apenas para fins informativos. Todas as reclamações ou ações judiciais iniciadas em caso de conflito devem basear-se unicamente nos documentos legais aplicáveis. Estes estão disponíveis no Jornal Oficial da União Europeia. Publicado por: Comissão Europeia, Direção-Geral da Mobilidade e dos Transportes, B-1049 Bruxelas.



Serviço das Publicações



Cancelamento? Atraso considerável? Discriminação ao comprar bilhetes?



Quando viajam de autocarro na Europa, os utilizadores estão protegidos pelos direitos dos passageiros. Estes direitos aplicam-se quando a viagem começa e termina dentro da União Europeia, se trata de um serviço regular e o serviço segue um itinerário específico, com paragens pré-determinadas em intervalos específicos.

NÃO DISCRIMINAÇÃO

Os utilizadores estão protegidos contra a discriminação com base na nacionalidade, local de residência ou deficiência quando compram um bilhete ou durante a viagem.

PESSOAS PORTADORAS DE DEFICIÊNCIA E PESSOAS COM MOBILIDADE REDUZIDA

O utilizador portador de deficiência ou com mobilidade reduzida tem o mesmo direito a viajar do que os restantes passageiros e deve poder viajar sem dificuldades e sem custos adicionais.

As transportadoras, os agentes de viagens e os operadores turísticos só podem recusar a venda de bilhetes ou o embarque a um utilizador se for fisicamente impossível devido à concepção do veículo, da paragem de autocarro ou do terminal rodoviário, ou se o embarque constituir uma violação dos requisitos de saúde e segurança.

No caso de serviços internacionais que percorrem distâncias superiores a 250km, as transportadoras e os gestores do terminal rodoviário devem prestar assistência ao utilizador gratuitamente nos terminais rodoviários indicados e a bordo dos autocarros. Em alternativa, podem aceitar que o utilizador se faça acompanhar por outra pessoa a bordo sem custos adicionais.

Se o utilizador precisar de assistência, deve comunicá-lo pelo menos 36 horas antes da viagem.

Em caso de perda ou danificação do equipamento de mobilidade devido a uma falha da transportadora ou do gestor do terminal, o utilizador deve ser indemnizado na totalidade.

DIREITO À INFORMAÇÃO

O utilizador deve receber informações adequadas sobre o seu serviço e os seus direitos enquanto passageiro. As empresas de transporte rodoviário e os organismos de gestão de terminais são obrigados a informar o utilizador dos seus direitos enquanto passageiro antes da partida.

ASSISTÊNCIA EM CASO DE ATRASO OU CANCELAMENTO

As seguintes regras aplicam-se a serviços internacionais com distâncias superiores a 250km:

Em caso de atraso ou cancelamento do serviço, o utilizador deve ser informado da situação e das horas previstas de partida e chegada assim que essa informação esteja disponível. Em caso de serviços com duração programada superior a três horas que sejam cancelados ou sofram um atraso superior a 90 minutos na partida de um terminal rodoviário, serão oferecidas gratuitamente ao utilizador refeições, bebidas (se puderem ser fornecidas em termos razoáveis) e, em determinadas circunstâncias, alojamento.

REENCAMINHAMENTO OU REEMBOLSO EM CASO DE ATRASO, CANCELAMENTO OU SOBRELOTAÇÃO

Em caso de serviços internacionais com distâncias superiores a 250km, se houver sobrelotação do serviço e for recusado o embarque, ou se a transportadora prever um atraso superior a duas horas ou o cancelamento do serviço, deve ser imediatamente oferecida ao utilizador a escolha entre o reencaminhamento para o destino final e o reembolso do preço do bilhete.

O reencaminhamento deve ser oferecido sem custos adicionais, o mais rapidamente possível e em condições equivalentes. O reembolso do preço do bilhete deve ser oferecido em conjunto com o regresso gratuito ao ponto de partida inicial indicado no contrato de transporte o mais rapidamente possível, caso se justifique.

O utilizador também pode combinar com a transportadora o reagendamento da viagem para uma data posterior que lhe seja conveniente e em condições de transporte equivalentes. Se o autocarro avariar durante a viagem, a transportadora deve enviar outro veículo para que o utilizador possa seguir viagem.

INDEMNIZAÇÃO EM CASO DE ATRASO, CANCELAMENTO OU SOBRELOTAÇÃO

Em caso de serviços internacionais com distâncias superiores a 250km, o utilizador tem direito a uma indemnização no valor de 50% do preço do bilhete em caso de sobrelotação do serviço e recusa do embarque, ou em caso de cancelamento ou atraso superior a duas horas em comparação com a hora de partida programada, e a transportadora não tiver oferecido ao utilizador a escolha entre o reencaminhamento e o reembolso.

RESPONSABILIDADE EM RELAÇÃO AOS PASSAGEIROS E À BAGAGEM

As seguintes regras aplicam-se a serviços internacionais com distâncias superiores a 250km:

As transportadoras podem ser responsabilizadas pelo pagamento de uma indemnização por ferimentos ou morte de passageiros ou pela perda ou danos de bagagem resultantes de acidentes.

As transportadoras também devem prestar assistência para fazer face às necessidades práticas imediatas dos passageiros após um acidente.



I

(Actos legislativos)

REGULAMENTOS

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**(Texto relevante para efeitos do EEE)**

O PARLAMENTO EUROPEU E O CONSELHO DA UNIÃO EUROPEIA,

Tendo em conta o Tratado que institui a Comunidade Europeia, nomeadamente o n.º 1 do artigo 91.º,

Tendo em conta a proposta da Comissão Europeia,

Tendo em conta o parecer do Comité Económico e Social Europeu ⁽¹⁾,

Após consulta ao Comité das Regiões,

Deliberando de acordo com o processo legislativo ordinário, tendo em conta o projecto comum aprovado em 24 de Janeiro de 2011 pelo Comité de Conciliação ⁽²⁾,

Considerando o seguinte:

- (1) A acção da União no domínio do transporte de autocarro deverá ter como objectivo, nomeadamente, garantir aos passageiros um elevado nível de protecção, comparável ao de outros modos de transporte, independentemente do local em que viagem. Além disso, deverão ser plenamente tidas em conta as exigências de defesa dos consumidores em geral.
- (2) Atendendo a que o passageiro dos serviços de transporte em autocarro é a parte mais fraca do contrato de transporte, deverá ser concedido um nível mínimo de protecção a todos os passageiros.

⁽¹⁾ JO C 317 de 23.12.2009, p. 99.

⁽²⁾ Posição do Parlamento Europeu de 23 de Abril de 2009 (JOC 184 E de 8.7.2010, p. 312), posição do Conselho em primeira leitura de 11 de Março de 2010 (JO C 122 E de 11.5.2010, p. 1), posição do Parlamento Europeu de 6 de Julho de 2010 (ainda não publicada no Jornal Oficial), decisão do Conselho de 31 de Janeiro de 2011 e resolução legislativa do Parlamento Europeu de 15 de Fevereiro de 2011 (ainda não publicada no Jornal Oficial).

- (3) As medidas da União destinadas a melhorar os direitos dos passageiros no transporte de autocarro deverão ter em conta as características específicas deste sector, maioritariamente composto por pequenas e médias empresas.

- (4) Os passageiros e, no mínimo, as pessoas em relação às quais o passageiro tivesse ou pudesse ter uma obrigação legal de alimentos deverão beneficiar de protecção adequada em caso de acidente decorrente da utilização do autocarro, tendo em conta a Directiva 2009/103/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de Setembro de 2009, relativa ao seguro de responsabilidade civil que resulta da circulação de veículos automóveis e à fiscalização do cumprimento da obrigação de segurar esta responsabilidade ⁽³⁾.

- (5) Na determinação da legislação nacional aplicável à indemnização por morte, incluindo despesas razoáveis com o funeral, ou por danos não patrimoniais, bem como por extraviu ou danos das bagagens devido a acidentes decorrentes da utilização do autocarro, deverão ser tidos em conta o Regulamento (CE) n.º 864/2007 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de Julho de 2007, relativo à lei aplicável às obrigações extracontratuais («Roma II») ⁽⁴⁾, e o Regulamento (CE) n.º 593/2008 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 17 de Junho de 2008, sobre a lei aplicável às obrigações contratuais (Roma I) ⁽⁵⁾.

- (6) Para além da indemnização, nos termos da legislação nacional aplicável, em caso de morte, danos não patrimoniais, extraviu ou danos das bagagens devido a um acidente decorrente da utilização do autocarro, os passageiros deverão ter direito a assistência no que diz respeito às suas necessidades práticas imediatas na sequência de um acidente. Essa assistência deverá incluir, quando necessário, os primeiros socorros, o alojamento, a alimentação, o vestuário e os transportes.

⁽³⁾ JO L 263 de 7.10.2009, p. 11.

⁽⁴⁾ JO L 199 de 31.7.2007, p. 40.

⁽⁵⁾ JO L 177 de 4.7.2008, p. 6.

- (7) Os serviços de transporte de passageiros em autocarro deverão beneficiar todos os cidadãos. Consequentemente, as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida devido a deficiência, idade ou qualquer outro factor deverão poder utilizar os serviços de autocarro em condições comparáveis às dos outros cidadãos. As pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida gozam dos mesmos direitos que todos os outros cidadãos no que respeita à liberdade de circulação, à liberdade de escolha e à não discriminação.
- (8) Tendo em conta o artigo 9.º da Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, e a fim de proporcionar a essas pessoas e às pessoas com mobilidade reduzida a possibilidade de viajarem de autocarro em condições comparáveis às dos outros cidadãos, deverão ser estabelecidas regras de não discriminação e de assistência em viagem. Por conseguinte, o transporte dessas pessoas deverá ser aceite, e não deverá ser recusado com base na sua deficiência ou mobilidade reduzida, excepto por motivos justificados de segurança ou de concepção dos veículos ou das infra-estruturas. No quadro da legislação aplicável em matéria de protecção dos trabalhadores, as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida deverão beneficiar do direito a assistência nos terminais e a bordo dos veículos. Para facilitar a sua integração social, as pessoas em causa deverão receber essa assistência de forma gratuita. Os transportadores deverão estabelecer condições de acessibilidade, utilizando de preferência o sistema europeu de normalização.
- (9) Aquando da tomada de decisões sobre a concepção de novos terminais, ou quando procederem a renovações importantes, os organismos gestores dos terminais deverão procurar ter em conta as necessidades das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida, em conformidade com os requisitos da «concepção para todos». Em qualquer caso, os organismos gestores dos terminais deverão designar os pontos nos quais as pessoas com mobilidade reduzida podem anunciar a sua chegada e requerer assistência.
- (10) Da mesma forma, sem prejuízo da legislação actual ou futura em matéria de requisitos técnicos para autocarros, os transportadores deverão, se possível, ter em conta essas necessidades quando tomarem decisões sobre o equipamento de veículos novos e de veículos recentemente remodelados.
- (11) Os Estados-Membros deverão procurar melhorar as infra-estruturas existentes quando isso for necessário para permitir que os transportadores garantam a acessibilidade às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida, e prestem a assistência adequada.
- (12) A fim de atender às necessidades das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida, o pessoal deverá receber formação adequada. Tendo em vista facilitar o reconhecimento mútuo das habilitações nacionais dos motoristas, poderá ser ministrada formação de sensibilização para a deficiência como parte integrante da qualificação inicial ou da formação contínua a que se refere a Directiva 2003/59/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 15 de Julho de 2003, relativa à qualificação inicial e à formação contínua dos motoristas de determinados veículos rodoviários afectos ao transporte de mercadorias e de passageiros⁽¹⁾. A fim de assegurar a coerência entre a introdução de requisitos de formação e os prazos estabelecidos nessa directiva, deverá ser admitida a possibilidade de isenção durante um período de tempo limitado.
- (13) As organizações representativas das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida deverão ser consultadas ou associadas à preparação do conteúdo da formação relacionada com a deficiência.
- (14) Os direitos dos passageiros no transporte de autocarro deverão incluir a obtenção de informações sobre o serviço antes e durante a viagem. Todas as informações essenciais aos passageiros do transporte de autocarro deverão também ser prestadas, mediante pedido, em formatos alternativos acessíveis às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida, tais como impressão em grande formato, linguagem clara, braille, comunicações electrónicas a que se possa aceder com tecnologia adaptativa ou fitas áudio.
- (15) O presente regulamento não deverá limitar os direitos dos transportadores a procurarem obter reparação por parte de qualquer pessoa, incluindo terceiros, ao abrigo da legislação nacional aplicável.
- (16) Os inconvenientes causados aos passageiros em caso de cancelamento ou de atraso significativo da sua viagem deverão ser reduzidos. Para tal, os passageiros que partam de terminais deverão receber assistência e informações adequadas de maneira acessível a todos. Os passageiros deverão poder igualmente cancelar a viagem e obter o reembolso dos seus bilhetes ou prosseguir a viagem ou ser reencaminhados em condições satisfatórias. Se os transportadores não prestarem a devida assistência aos passageiros, estes deverão ter direito a compensação financeira.
- (17) Com a participação das partes interessadas, das associações profissionais e das associações representativas dos consumidores, dos passageiros e das pessoas com deficiência e com mobilidade reduzida, os transportadores deverão cooperar tendo em vista a adopção de disposições a nível nacional ou europeu. Essas disposições deverão procurar melhorar a informação, os cuidados e a assistência aos passageiros quando a sua viagem for interrompida, especialmente em caso de atrasos consideráveis ou de cancelamento da viagem, dando particular atenção a passageiros com necessidades especiais devidas a deficiência, mobilidade reduzida, doença, idade avançada e gravidez, incluindo passageiros acompanhantes e passageiros que viajam com crianças de tenra idade. Os organismos nacionais de aplicação deverão ser informados acerca dessas disposições.

(¹) JO L 226 de 10.9.2003, p. 4.

- (18) O presente regulamento não deverá prejudicar os direitos dos passageiros estabelecidos pela Directiva 90/314/CEE do Conselho, de 13 de Junho de 1990, relativa às viagens organizadas, férias organizadas e circuitos organizados⁽¹⁾. O presente regulamento não deverá aplicar-se aos casos de cancelamento de circuitos organizados por motivos distintos do cancelamento do serviço de transporte em autocarro.
- (19) Os passageiros deverão ser plenamente informados dos direitos estabelecidos no presente regulamento, de modo a poderem exercê-los efectivamente.
- (20) Os passageiros deverão poder exercer os seus direitos através de procedimentos de reclamação adequados aplicados pelos transportadores ou, se for caso disso, mediante a apresentação de uma reclamação junto do organismo ou organismos designados para o efeito pelo Estado-Membro em causa.
- (21) Os Estados-Membros deverão garantir o cumprimento do presente regulamento e designar um organismo ou organismos competentes para desempenhar as tarefas de supervisão e controlo da sua aplicação. Tal não afecta o direito dos passageiros de exigirem reparação legal junto dos tribunais nos termos da legislação nacional.
- (22) Tendo em conta os procedimentos estabelecidos pelos Estados-Membros para a apresentação de reclamações, as reclamações referentes à assistência deverão ser endereçadas, de preferência, ao organismo ou organismos designados para efeitos da aplicação do presente regulamento no Estado-Membro onde está situado o ponto de embarque ou desembarque.
- (23) A fim de otimizar a utilização e a interoperabilidade dos vários modos de transporte e dos vários operadores, os Estados-Membros deverão promover a utilização de transportes públicos e o uso de informação integrada e de bilhetes integrados.
- (24) Os Estados-Membros deverão estabelecer as sanções a aplicar em caso de infracção do presente regulamento e garantir a sua aplicação. Essas sanções deverão ser efectivas, proporcionadas e dissuasivas.
- (25) Atendendo a que o objectivo do presente regulamento, a saber, assegurar um nível equivalente de protecção e de assistência aos passageiros do transporte de autocarro em todos os Estados-Membros, não pode ser suficientemente alcançado pelos Estados-Membros e pode, pois, devido à dimensão e aos efeitos da acção, ser mais bem alcançado ao nível da União, a União pode tomar medidas em conformidade com o princípio da subsidiariedade consagrado no artigo 5.º do Tratado da União Europeia. Em conformidade com o princípio da proporcionalidade consagrado no mesmo artigo, o presente regulamento não excede o necessário para alcançar aquele objectivo.
- (26) O presente regulamento deverá aplicar-se sem prejuízo da Directiva 95/46/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de Outubro de 1995, relativa à protecção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados⁽²⁾.
- (27) A aplicação do presente regulamento deverá basear-se no Regulamento (CE) n.º 2006/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de Outubro de 2004, relativo à cooperação entre as autoridades nacionais responsáveis pela aplicação da legislação de defesa do consumidor («regulamento relativo à cooperação no domínio da defesa do consumidor») ⁽³⁾. Esse regulamento deverá, por conseguinte, ser alterado em conformidade.
- (28) O presente regulamento respeita os direitos fundamentais e observa os princípios reconhecidos, nomeadamente, na Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia, tal como referido no artigo 6.º do Tratado da União Europeia, tendo também presente a Directiva 2000/43/CE do Conselho, de 29 de Junho de 2000, que aplica o princípio da igualdade de tratamento entre as pessoas, sem distinção de origem racial ou étnica⁽⁴⁾, e a Directiva 2004/113/CE do Conselho, de 13 de Dezembro de 2004, que aplica o princípio de igualdade de tratamento entre homens e mulheres no acesso a bens e serviços e seu fornecimento⁽⁵⁾.

ADOPTARAM O PRESENTE REGULAMENTO:

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1.º Objecto

O presente regulamento estabelece regras para o transporte de autocarro no que respeita às seguintes matérias:

- a) Não discriminação dos passageiros no que se refere às condições de transporte oferecidas pelos transportadores;
- b) Direitos dos passageiros em caso de acidente decorrente da utilização do autocarro de que resulte a morte ou danos não patrimoniais ou o extravio ou danos nas bagagens;
- c) Não discriminação e assistência obrigatória às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida;
- d) Direitos dos passageiros em caso de cancelamento ou de atraso;
- e) Informações mínimas a prestar aos passageiros;
- f) Tratamento de reclamações;
- g) Regras gerais de execução.

⁽²⁾ JO L 281 de 23.11.1995, p. 31.

⁽³⁾ JO L 364 de 9.12.2004, p. 1.

⁽⁴⁾ JO L 180 de 19.7.2000, p. 22.

⁽⁵⁾ JO L 373 de 21.12.2004, p. 37.

⁽¹⁾ JO L 158 de 23.6.1990, p. 59.

*Artigo 2.º***Âmbito de aplicação**

1. O presente regulamento aplica-se aos passageiros de serviços regulares de categorias não específicas de passageiros sempre que o ponto de embarque ou desembarque esteja situado no território de um Estado-Membro e sempre que o percurso previsto do serviço seja igual ou superior a 250 km.

2. Quando os serviços referidos no n.º 1 tenham um percurso previsto de serviço inferior a 250 km, aplicam-se o n.º 2 do artigo 4.º, o artigo 9.º, o n.º 1 do artigo 10.º, a alínea b) do n.º 1 e o n.º 2 do artigo 16.º, os n.ºs 1 e 2 do artigo 17.º e os artigos 24.º a 28.º.

3. Além disso, com excepção dos artigos 9.º a 16.º, do n.º 3 do artigo 17.º e dos capítulos IV a VI, o presente regulamento aplica-se igualmente aos passageiros que viajem em serviços ocasionais caso o ponto de embarque inicial ou o ponto de desembarque final do passageiro esteja situado no território de um Estado-Membro.

4. Com excepção do n.º 2 do artigo 4.º, do artigo 9.º, do n.º 1 do artigo 10.º, da alínea b) do n.º 1 e do n.º 2 do artigo 16.º, dos n.ºs 1 e 2 do artigo 17.º e dos artigos 24.º a 28.º, os Estados-Membros podem excluir da aplicação do presente regulamento os serviços regulares domésticos, numa base transparente e não discriminatória. Estas isenções podem ser concedidas a partir da data de aplicação do presente regulamento por um período não superior a quatro anos, renovável uma vez.

5. Durante um período máximo de quatro anos a partir da data de aplicação do presente regulamento, os Estados-Membros podem excluir da aplicação do presente regulamento, numa base transparente e não discriminatória, certos serviços regulares pelo facto de uma parte significativa desses serviços regulares, que inclua pelo menos uma paragem prevista, ser efectuada fora da União. Estas isenções são renováveis uma vez.

6. Os Estados-Membros informam a Comissão das isenções de diferentes tipos de serviços concedidas ao abrigo dos n.ºs 4 e 5. A Comissão toma as medidas adequadas caso determinada isenção seja considerada não conforme com o disposto no presente artigo. Até 2 de Março de 2018, a Comissão apresenta ao Parlamento Europeu e ao Conselho um relatório sobre as isenções concedidas ao abrigo dos n.ºs 4 e 5.

7. Nenhuma disposição do presente regulamento pode ser entendida como estando em conflito com os requisitos da actual legislação sobre requisitos técnicos para os autocarros ou as infra-estruturas ou o equipamento das paragens de autocarro e dos terminais, ou como introduzindo requisitos suplementares a estes últimos.

8. O presente regulamento não afecta os direitos dos passageiros ao abrigo da Directiva 90/314/CEE e não se aplica no caso do cancelamento de um circuito organizado referido nessa

directiva por motivos distintos do cancelamento do serviço regular.

*Artigo 3.º***Definições**

Para efeitos do presente regulamento, aplicam-se as seguintes definições:

- a) «Serviços regulares»: 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;
- b) «Serviços ocasionais»: serviços que não correspondem à definição de serviços regulares e cuja característica principal é o transporte em autocarro de grupos de passageiros constituídos por iniciativa de um comitente ou do próprio transportador;
- c) «Contrato de transporte»: um contrato de transporte celebrado entre um transportador e um passageiro tendo em vista a prestação de um ou vários serviços regulares ou ocasionais;
- d) «Bilhete»: um documento válido ou outra prova da existência de um contrato de transporte;
- e) «Transportador»: uma pessoa singular ou colectiva, que não seja um operador turístico, um agente de viagens ou um vendedor de bilhetes, e que oferece serviços de transporte regulares ou ocasionais ao público em geral;
- f) «Transportador de facto»: uma pessoa singular ou colectiva distinta do transportador, que efectua de facto a totalidade ou parte do transporte;
- g) «Vendedor de bilhetes»: um intermediário que celebra contratos de transporte em nome de um transportador;
- h) «Agente de viagens»: um intermediário que actua em nome de um passageiro para a celebração de contratos de transporte;
- i) «Operador turístico»: um operador ou um retalhista, distinto do transportador, na acepção dos pontos 2 e 3 do artigo 2.º da Directiva 90/314/CEE;
- j) «Pessoa com deficiência ou pessoa com mobilidade reduzida»: qualquer pessoa que se encontre limitada na sua mobilidade quando utiliza um meio de transporte devido a qualquer incapacidade física (sensorial ou locomotora, permanente ou temporária), a uma incapacidade ou deficiência intelectual ou a qualquer outra causa de incapacidade, ou à idade, e cuja situação exija uma atenção adequada e a adaptação dos serviços disponibilizados a todos os passageiros às suas necessidades específicas;

- k) «Condições de acesso»: as normas, orientações e informações pertinentes relativas à acessibilidade dos autocarros e/ou dos terminais designados, incluindo os equipamentos oferecidos às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida;
- l) «Reserva»: a reserva de um lugar a bordo de um autocarro para uma partida específica de um serviço regular;
- m) «Terminal»: um terminal dotado de pessoal em que, de acordo com o percurso determinado, está prevista a paragem de um serviço regular para o embarque ou desembarque de passageiros, equipado com instalações tais como balcões de registo, sala de espera ou bilheteira;
- n) «Paragem de autocarro»: qualquer ponto distinto de um terminal em que, de acordo com o percurso determinado, está prevista a paragem de um serviço regular para o embarque e desembarque de passageiros;
- o) «Organismo gestor do terminal»: uma entidade organizacional de um Estado-Membro, responsável pela gestão de um terminal designado;
- p) «Cancelamento»: a não realização de um serviço regular previamente programado;
- q) «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.

Artigo 4.º

Bilhetes e condições contratuais não discriminatórias

- Os transportadores emitem um bilhete para o passageiro, a menos que outros documentos dêem direito ao transporte. O bilhete pode ser emitido em formato electrónico.
- Sem prejuízo das tarifas sociais, as condições contratuais e as tarifas aplicadas pelos transportadores são oferecidas ao público em geral sem qualquer discriminação directa ou indirecta em razão da nacionalidade do cliente final ou do local de estabelecimento dos transportadores ou dos vendedores de bilhetes na União.

Artigo 5.º

Outras partes executantes

- Mesmo que a execução das obrigações ao abrigo do presente regulamento tenha sido confiada a um transportador de facto, a um vendedor de bilhetes ou a qualquer outra pessoa, o transportador, o agente de viagens, o operador turístico ou o organismo gestor do terminal que tenha confiada essas obrigações é responsável pelos actos e omissões dessa parte executante.
- Além disso, a parte a quem tenha sido confiada a execução de uma obrigação pelo transportador, pelo agente de viagens, pelo operador turístico ou pelo organismo gestor do ter-

minal está sujeita às disposições do presente regulamento no que se refere à obrigação que lhe foi confiada.

Artigo 6.º

Proibição de renúncia

- As obrigações perante os passageiros decorrentes do presente regulamento não podem ser objecto de limitação ou afastamento, nomeadamente por cláusula derogatória ou restritiva do contrato de transporte.
- Os transportadores podem oferecer aos passageiros condições contratuais mais favoráveis do que as estabelecidas no presente regulamento.

CAPÍTULO II

INDEMNIZAÇÃO E ASSISTÊNCIA EM CASO DE ACIDENTE

Artigo 7.º

Morte ou lesões corporais dos passageiros e extravio ou danos das bagagens

- Nos termos da legislação nacional aplicável, os passageiros têm direito a indemnização por morte, incluindo despesas razoáveis com o funeral, ou por danos não patrimoniais, bem como por extravio ou danos das bagagens devido a acidentes decorrentes da utilização do autocarro. Em caso de morte de um passageiro, este direito é no mínimo aplicável às pessoas em relação às quais o passageiro tivesse ou pudesse ter uma obrigação legal de alimentos.
- O montante da indemnização é calculado nos termos da legislação nacional aplicável. O limite máximo previsto na legislação nacional para a indemnização por morte e por danos não patrimoniais ou por extravio ou danos das bagagens não pode, em cada ocorrência, ser inferior a:

- 220 000 EUR por passageiro;
- 1 200 EUR por volume de bagagem. No caso de perdas ou danos relativamente a cadeiras de rodas, a outros equipamentos de mobilidade ou a dispositivos de assistência, o montante da indemnização é sempre igual ao custo de substituição ou reparação do equipamento extraviado ou danificado.

Artigo 8.º

Necessidades práticas imediatas dos passageiros

Em caso de acidente decorrente da utilização do autocarro, o transportador presta uma assistência razoável e proporcionada às necessidades práticas imediatas dos passageiros na sequência do acidente. Essa assistência inclui, se necessário, alojamento, alimentação, vestuário, transporte e a prestação de primeiros socorros. A assistência prestada não constitui reconhecimento de responsabilidade.

O transportador pode limitar o custo total do alojamento a 80 EUR por noite e ao máximo de duas noites para cada passageiro.

CAPÍTULO III

DIREITOS DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA E DAS PESSOAS COM MOBILIDADE REDUZIDA*Artigo 9.º***Direito ao transporte**

1. Os transportadores, os agentes de viagens e os operadores turísticos não podem recusar-se a aceitar uma reserva, a emitir ou de outro modo fornecer um bilhete ou a embarcar uma pessoa com fundamento em deficiência ou mobilidade reduzida.

2. As pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida têm acesso a reservas e bilhetes sem agravamento de custos.

*Artigo 10.º***Exceções e condições especiais**

1. Não obstante o n.º 1 do artigo 9.º, os transportadores, os agentes de viagens e os operadores turísticos podem recusar-se a aceitar uma reserva, a emitir ou de outro modo fornecer um bilhete ou a embarcar uma pessoa com fundamento em deficiência ou mobilidade reduzida:

- a) Para cumprir as prescrições de segurança aplicáveis estabelecidas pelo direito internacional, da União ou nacional, ou para cumprir as prescrições de saúde e segurança estabelecidas pelas autoridades competentes;
- b) Se a concepção do veículo ou das infra-estruturas, incluindo paragens de autocarro e terminais, tornar fisicamente impossível o embarque, o desembarque ou o transporte da pessoa com deficiência ou da pessoa com mobilidade reduzida em condições seguras ou viáveis em termos operacionais.

2. Caso se recusem a aceitar uma reserva ou a emitir ou de outro modo fornecer um bilhete pelos motivos referidos no n.º 1, os transportadores, os agentes de viagens e os operadores turísticos informam a pessoa em causa de qualquer serviço alternativo aceitável operado pelo transportador.

3. Caso seja recusado o embarque a uma pessoa com deficiência ou a uma pessoa com mobilidade reduzida que tenha uma reserva ou um bilhete e que tenha cumprido os requisitos constantes da alínea a) do n.º 1 do artigo 14.º, com fundamento na sua deficiência ou mobilidade reduzida, deve ser dada a essa pessoa e a qualquer pessoa que a acompanhe ao abrigo do n.º 4 do presente artigo a possibilidade de escolher entre:

- a) O direito ao reembolso e, se pertinente, uma viagem gratuita de regresso ao ponto de partida inicial estabelecido no contrato de transporte, na primeira oportunidade; e
- b) Excepto nos casos em que tal não seja exequível, o prosseguimento da viagem ou o reencaminhamento por serviços de transporte alternativos razoáveis para o local de destino estabelecido no contrato de transporte.

O direito ao reembolso do preço pago pelo bilhete não é afetado pela omissão de notificação nos termos da alínea a) do n.º 1 do artigo 14.º.

4. Caso um transportador, um agente de viagens ou um operador turístico se recusem a aceitar uma reserva, a emitir ou de outro modo fornecer um bilhete ou a aceitar a bordo uma pessoa com fundamento em deficiência ou mobilidade reduzida pelas razões definidas no n.º 1, essa pessoa pode solicitar ser acompanhada por outra pessoa à sua escolha que esteja apta a prestar a assistência requerida pela pessoa com deficiência ou pela pessoa com mobilidade reduzida para que deixem de ser aplicáveis os motivos referidos no n.º 1.

Esse acompanhante é transportado gratuitamente e, sempre que possível, tem lugar ao lado da pessoa com deficiência ou da pessoa com mobilidade reduzida.

5. Se um transportador, um agente de viagens ou um operador turístico exercerem a faculdade prevista no n.º 1, informam imediatamente a pessoa com deficiência ou a pessoa com mobilidade reduzida dos respectivos motivos e, se tal lhes for solicitado, informam por escrito a pessoa em causa no prazo de cinco dias úteis a contar da data do pedido.

*Artigo 11.º***Acessibilidade e informação**

1. Em cooperação com as organizações representativas das pessoas com deficiência ou das pessoas com mobilidade reduzida, os transportadores e os organismos gestores dos terminais estabelecem, se for caso disso através das respectivas organizações, ou aplicam condições de acesso não discriminatórias para o transporte de pessoas com deficiência e de pessoas com mobilidade reduzida.

2. As condições de acesso previstas no n.º 1, incluindo textos de legislação internacional, da União ou nacional que prevejam requisitos de segurança, nos quais estas condições de acesso não discriminatórias se baseiam, são tornadas públicas pelos transportadores e pelos organismos gestores dos terminais em suporte material ou na internet, em formatos acessíveis a pedido, nas mesmas línguas em que as informações são geralmente disponibilizadas a todos os passageiros. Quando essas informações forem prestadas, deve ser dada particular atenção às necessidades das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida.

3. Os operadores turísticos disponibilizam as condições de acesso previstas no n.º 1 relativas aos trajectos incluídos nas viagens organizadas, nas férias organizadas ou nos circuitos organizados que organizam, vendem ou põem à venda.

4. As informações sobre as condições de acesso a que se referem os n.ºs 2 e 3 são distribuídas em suporte material, a pedido do passageiro.

5. Os transportadores, os agentes de viagens e os operadores turísticos garantem que sejam disponibilizadas, em formatos adequados e acessíveis às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida, todas as informações gerais pertinentes relativas aos percursos e às condições de transporte, incluindo, se aplicável, reservas e informações em linha. As informações são distribuídas em suporte material, a pedido do passageiro.

Artigo 12.º

Designação de terminais

Os Estados-Membros designam os terminais de autocarros em que é prestada assistência às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida. Os Estados-Membros informam a Comissão desse facto. A Comissão disponibiliza através da internet uma lista dos terminais de autocarros designados.

Artigo 13.º

Direito a assistência nos terminais designados e a bordo dos autocarros

1. Sob reserva das condições de acesso previstas no n.º 1 do artigo 11.º, os transportadores e os organismos gestores dos terminais prestam gratuitamente, dentro das respectivas esferas de competência, nos terminais designados pelos Estados-Membros, pelo menos a assistência especificada na parte a) do anexo I às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida.

2. Sob reserva das condições de acesso previstas no n.º 1 do artigo 11.º, os transportadores prestam gratuitamente, a bordo dos autocarros, pelo menos a assistência especificada na parte b) do anexo I às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida.

Artigo 14.º

Condições de prestação de assistência

1. Os transportadores e os organismos gestores dos terminais cooperam entre si para prestar assistência às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida na condição de:

- a) Essa necessidade de assistência ser notificada aos transportadores, aos organismos gestores dos terminais, aos agentes de viagens ou aos operadores turísticos pelo menos 36 horas antes de a assistência ser necessária; e
- b) As pessoas em causa se apresentarem no ponto designado:
 - i) à hora antecipadamente estabelecida pelo transportador, que não deve anteceder em mais de 60 minutos a hora de partida publicada, a menos que o transportador e o passageiro acordem num prazo mais curto, ou
 - ii) caso não tenha sido estabelecida uma hora, o mais tardar 30 minutos antes da hora de partida publicada.

2. Além do estabelecido no n.º 1, as pessoas com deficiência ou as pessoas com mobilidade reduzida notificam o transportador, o agente de viagens ou o operador turístico, no momento

da reserva ou da compra antecipada do bilhete, das suas necessidades específicas em termos de lugar sentado, desde que tenham conhecimento dessa necessidade nesse momento.

3. Os transportadores, os organismos gestores dos terminais, os agentes de viagens e os operadores turísticos tomam todas as medidas necessárias para facilitar a recepção das notificações de necessidade de assistência apresentadas pelas pessoas com deficiência ou pelas pessoas com mobilidade reduzida. Esta obrigação é aplicável em todos os terminais designados e nos respectivos pontos de venda, incluindo a venda por telefone e pela internet.

4. Na falta de notificação nos termos da alínea a) do n.º 1 e do n.º 2, os transportadores, os organismos gestores dos terminais, os agentes de viagens e os operadores turísticos efectuem todas as diligências razoáveis para garantir que seja prestada assistência de modo a que a pessoa com deficiência ou a pessoa com mobilidade reduzida possa, relativamente ao serviço para o qual tenha adquirido um bilhete, embarcar, mudar para a correspondência ou desembarcar.

5. Os organismos gestores dos terminais designam um ponto no interior ou no exterior do terminal onde as pessoas com deficiência ou as pessoas com mobilidade reduzida possam anunciar a sua chegada e requerer assistência. Esse ponto deve ser claramente assinalado e fornecer as informações básicas sobre o terminal e sobre a assistência prestada, em formatos acessíveis.

Artigo 15.º

Transmissão de informações a terceiros

Se os agentes de viagens ou os operadores turísticos receberem uma notificação referida na alínea a) do n.º 1 do artigo 14.º, transmitem sem demora essa informação, dentro do seu horário normal de expediente, ao transportador ou ao organismo gestor do terminal.

Artigo 16.º

Formação

1. Os transportadores e, se for caso disso, os organismos gestores dos terminais estabelecem procedimentos de formação relacionados com a deficiência, incluindo instruções, e asseguram que:

- a) O seu pessoal, com excepção dos motoristas, e incluindo o pessoal empregado por qualquer outra parte executante, que presta assistência directa a pessoas com deficiência e a pessoas com mobilidade reduzida, tenha formação ou receba instruções tal como descrito nas partes a) e b) do anexo II; e
- b) O seu pessoal, incluindo os motoristas, que lida directamente com os passageiros ou com questões relacionadas com os passageiros, tenha formação ou receba instruções tal como descrito na parte a) do anexo II.

2. Os Estados-Membros podem excluir a formação dos motoristas da aplicação da alínea b) do n.º 1 durante um período máximo de cinco anos a contar de 1 de Março de 2013.

*Artigo 17.º***Indemnização para cadeiras de rodas e outros equipamentos de mobilidade**

1. Os transportadores e os organismos gestores de terminais são responsáveis pelas perdas ou danos que causarem em cadeiras de rodas, em outros equipamentos de mobilidade ou em dispositivos de assistência. As perdas ou danos são indemnizadas pelo transportador ou pelo organismo gestor do terminal por elas responsável.

2. A indemnização a que se refere o n.º 1 é igual ao custo de substituição ou reparação dos equipamentos ou dispositivos extraviados ou danificados.

3. Se necessário, são efectuadas todas as diligências para fornecer rapidamente equipamentos ou dispositivos de substituição temporária. As cadeiras de rodas, os outros equipamentos de mobilidade ou os dispositivos de assistência devem ter, sempre que possível, características técnicas e funcionais idênticas às dos equipamentos ou dispositivos extraviados ou danificados.

*Artigo 18.º***Isenções**

1. Sem prejuízo do n.º 2 do artigo 2.º, os Estados-Membros podem excluir os serviços regulares domésticos da aplicação da totalidade ou de parte das disposições do presente capítulo, desde que assegurem que o nível de protecção das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida ao abrigo das respectivas regras nacionais seja pelo menos idêntico ao previsto no presente regulamento.

2. Os Estados-Membros notificam a Comissão das isenções concedidas ao abrigo do n.º 1. A Comissão toma as medidas adequadas caso uma isenção seja considerada não conforme com o disposto no presente artigo. A Comissão apresenta ao Parlamento Europeu e ao Conselho, até 2 de Março de 2018, um relatório sobre as isenções concedidas ao abrigo do n.º 1.

CAPÍTULO IV

DIREITOS DOS PASSAGEIROS EM CASO DE CANCELAMENTO OU ATRASO*Artigo 19.º***Continuação, reencaminhamento e reembolso**

1. Caso um transportador tenha boas razões para prever que um serviço regular será cancelado ou que a partida de um terminal terá um atraso superior a 120 minutos, ou em caso de sobrelotação, é imediatamente oferecida aos passageiros a possibilidade de escolher entre:

a) A continuação da viagem ou o reencaminhamento para o seu destino final, sem custos adicionais e em condições equivalentes às estipuladas no contrato de transporte, na primeira oportunidade; e

b) O reembolso do preço do bilhete e, se pertinente, um serviço de autocarro gratuito de regresso ao ponto de partida inicial estabelecido no contrato de transporte, na primeira oportunidade.

2. Se o transportador não oferecer ao passageiro a escolha a que se refere o n.º 1, o passageiro tem direito a indemnização num montante equivalente a 50 % do preço do bilhete, além do reembolso referido na alínea b) do n.º 1. Este montante é pago pelo transportador no prazo de um mês a contar da data de apresentação do pedido de indemnização.

3. Caso o autocarro deixe de estar operacional durante a viagem, o transportador proporciona a continuação do serviço noutro veículo a partir do local em que o veículo estiver imobilizado ou o transporte do local em que o veículo estiver imobilizado para um local de espera ou terminal adequados, a partir do qual seja possível prosseguir viagem.

4. Caso um serviço regular seja cancelado ou tenha um atraso na partida de uma paragem de autocarro superior a 120 minutos, os passageiros têm direito à continuação ou ao reencaminhamento ou ao reembolso do preço do bilhete pelo transportador, tal como referido no n.º 1.

5. O pagamento do reembolso previsto na alínea b) do n.º 1 e no n.º 4 é efectuado no prazo de 14 dias a contar do momento em que for feita a oferta ou em que o pedido for recebido. O pagamento cobre o custo integral do bilhete ao preço a que foi adquirido, relativamente à parte ou partes do percurso não efectuadas, e à parte ou partes já efectuadas se o percurso já não se justificar em relação ao plano inicial de viagem do passageiro. Em caso de passes ou de títulos de transporte sazonais, o pagamento é efectuado na proporção da parte do custo integral do passe ou do bilhete. O reembolso é efectuado em dinheiro, a não ser que o passageiro aceite outra forma de reembolso.

*Artigo 20.º***Informações**

1. Em caso de cancelamento ou de atraso na partida de um serviço regular, os passageiros que partem dos terminais são informados da situação pelo transportador ou, se for caso disso, pelo organismo gestor do terminal logo que possível e, em todo o caso, o mais tardar 30 minutos após a hora de partida programada, e da hora prevista de partida logo que esta informação esteja disponível.

2. Se os passageiros perderem um serviço de correspondência dentro do horário devido a um cancelamento ou a um atraso, o transportador ou, se for caso disso, o organismo gestor do terminal efectua todas as diligências razoáveis para informar os passageiros em causa das correspondências alternativas.

3. O transportador ou, se for caso disso, o organismo gestor do terminal assegura que as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida recebam as informações exigidas nos n.ºs 1 e 2 em formatos acessíveis.

4. Sempre que possível, as informações referidas nos n.ºs 1 e 2 devem ser prestadas por via electrónica a todos os passageiros, incluindo os passageiros que partem de paragens de autocarro, nos prazos fixados no n.º 1, caso os passageiros assim o tenham solicitado e tenham fornecido o seu contacto ao transportador.

Artigo 21.º

Assistência em caso de partidas canceladas ou atrasadas

Nos percursos de duração programada superior a três horas, o transportador oferece gratuitamente ao passageiro, em caso de cancelamento ou de um atraso superior a 90 minutos na partida de um terminal:

- a) Refeições ligeiras, refeições ou bebidas em quantidade razoável em função do tempo de espera ou de atraso, se estiverem disponíveis no autocarro ou no terminal, ou se puderem ser razoavelmente fornecidas;
- b) Um quarto de hotel ou outro alojamento, bem como assistência para organizar o transporte entre o terminal e o local de alojamento, nos casos em que seja necessária uma estadia de uma ou mais noites. O transportador pode limitar o custo total do alojamento para cada passageiro, não incluindo o transporte entre o terminal e o local do alojamento, a 80 EUR por noite e ao máximo de duas noites.

Ao aplicar o presente artigo, o transportador deve prestar especial atenção às necessidades das pessoas com deficiência ou das pessoas com mobilidade reduzida e dos seus acompanhantes.

Artigo 22.º

Pedidos de indemnização adicionais

Nenhuma disposição do presente capítulo obsta a que os passageiros interponham recurso, nos termos do direito nacional, para os tribunais nacionais a fim de obterem reparação pelos prejuízos decorrentes do cancelamento ou de atraso de serviços regulares.

Artigo 23.º

Isenções

1. Os artigos 19.º e 21.º não se aplicam aos passageiros com bilhetes em aberto se a hora da partida não estiver fixada, com excepção dos passageiros titulares de passes ou de títulos de transporte sazonais.

2. A alínea b) do artigo 21.º não se aplica se o transportador provar que o cancelamento ou o atraso foram causados por condições meteorológicas muito difíceis ou por grandes catástrofes naturais que punham em perigo o funcionamento seguro dos serviços de autocarro.

CAPÍTULO V

REGRAS GERAIS SOBRE INFORMAÇÕES E RECLAMAÇÕES

Artigo 24.º

Direito a informações de viagem

Os transportadores e os organismos gestores dos terminais prestam aos passageiros informações adequadas durante toda a via-

gem, dentro das respectivas esferas de competência. Caso seja viável, essas informações são prestadas em formatos acessíveis, a pedido.

Artigo 25.º

Informações sobre os direitos dos passageiros

1. Os transportadores e os organismos gestores dos terminais garantem, dentro das respectivas esferas de competência, que sejam prestadas aos passageiros informações adequadas e compreensíveis sobre os seus direitos ao abrigo do presente regulamento o mais tardar no momento da partida. Estas informações são prestadas nos terminais e, se aplicável, na internet. A pedido das pessoas com deficiência ou das pessoas com mobilidade reduzida, as informações são prestadas, caso seja viável, num formato acessível. Estas informações incluem os contactos do organismo ou organismos de aplicação designados pelos Estados-Membros nos termos do n.º 1 do artigo 28.º.

2. A fim de dar cumprimento ao dever de informação a que se refere o n.º 1, os transportadores e os organismos gestores dos terminais podem utilizar uma síntese das disposições do presente regulamento, elaborada pela Comissão em todas as línguas oficiais das instituições da União Europeia, que lhes tenha sido disponibilizada.

Artigo 26.º

Reclamações

Os transportadores estabelecem ou dispõem de um mecanismo para tratamento das reclamações relativas aos direitos e obrigações estabelecidos pelo presente regulamento.

Artigo 27.º

Apresentação de reclamações

Sem prejuízo dos pedidos de indemnização apresentados nos termos do artigo 7.º, caso um passageiro abrangido pelo presente regulamento pretenda apresentar uma reclamação ao transportador, deve fazê-lo no prazo de três meses a contar da data da prestação do serviço regular ou da data em que o serviço regular deveria ter sido prestado. O transportador informa o passageiro, no prazo de um mês a contar da recepção da reclamação, de que a mesma foi aceite, foi rejeitada ou está ainda a ser analisada. O prazo para a apresentação da resposta definitiva não pode ser superior a três meses a contar da data de recepção da reclamação.

CAPÍTULO VI

APLICAÇÃO E ORGANISMOS NACIONAIS DE APLICAÇÃO

Artigo 28.º

Organismos nacionais de aplicação

1. Cada Estado-Membro designa um ou vários organismos, novos ou já existentes, responsáveis pela aplicação do presente regulamento no que respeita aos serviços regulares provenientes de pontos situados no seu território e aos serviços regulares provenientes de países terceiros com destino a esses pontos. Estes organismos tomam as medidas necessárias para garantir o cumprimento do presente regulamento.

Estes organismos são independentes dos transportadores, dos operadores turísticos e das entidades gestoras de terminais quanto à sua organização, decisões de financiamento, estrutura jurídica e tomada de decisões.

2. Os Estados-Membros notificam a Comissão do organismo ou organismos designados nos termos do presente artigo.

3. Qualquer passageiro pode apresentar uma reclamação, nos termos do direito nacional, aos organismos competentes designados nos termos do n.º 1 ou a quaisquer outros organismos competentes designados por um Estado-Membro, por alegada infracção do presente regulamento.

Os Estados-Membros podem decidir que, numa primeira fase, o passageiro apresente a reclamação ao transportador; nesse caso, o organismo nacional de aplicação, ou qualquer outro organismo competente designado pelo Estado-Membro, age como instância de recurso para as reclamações não resolvidas ao abrigo do artigo 27.º.

Artigo 29.º

Relatório de aplicação

Até 1 de Junho de 2015 e em seguida de dois em dois anos, os organismos de aplicação designados nos termos do n.º 1 do artigo 28.º publicam um relatório sobre as actividades realizadas nos dois anos anteriores, o qual deve incluir, designadamente, uma descrição das medidas tomadas para aplicar o presente regulamento e estatísticas sobre as reclamações e as sanções aplicadas.

Artigo 30.º

Cooperação entre os organismos de aplicação

Os organismos nacionais de aplicação a que se refere o n.º 1 do artigo 28.º trocam, sempre que necessário, informações sobre as suas actividades e os seus princípios e práticas em matéria de tomada de decisões. A Comissão apoia-os nessa tarefa.

Artigo 31.º

Sanções

Os Estados-Membros estabelecem o regime de sanções aplicável em caso de infracção às disposições do presente regulamento e

tomam todas as medidas necessárias para assegurar a sua aplicação. As sanções impostas devem ser efectivas, proporcionadas e dissuasivas. Os Estados-Membros notificam a Comissão desse regime e dessas medidas até 1 de Março de 2013, e notificam-na sem demora de qualquer alteração subsequente das mesmas.

CAPÍTULO VII

DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 32.º

Relatório

A Comissão apresenta ao Parlamento Europeu e ao Conselho, até 2 de Março de 2016, um relatório sobre o funcionamento e os efeitos do presente regulamento. O relatório é acompanhado, se necessário, de propostas legislativas que pormenorizem a aplicação das disposições do presente regulamento, ou que o alterem.

Artigo 33.º

Alteração ao Regulamento (CE) n.º 2006/2004

No anexo do Regulamento (CE) n.º 2006/2004 é aditado o seguinte ponto:

«19. 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 (*).

(*) JO L 55 de 28.2.2011, p. 1».

Artigo 34.º

Entrada em vigor

O presente regulamento entra em vigor no vigésimo dia seguinte ao da sua publicação no *Jornal Oficial da União Europeia*.

É aplicável a partir de 1 de Março de 2013.

O presente regulamento é obrigatório em todos os seus elementos e directamente aplicável em todos os Estados-Membros.

Feito em Estrasburgo, em 16 de Fevereiro de 2011.

Pelo Parlamento Europeu

O Presidente

J. BUZEK

Pelo Conselho

O Presidente

MARTONYI J.

*ANEXO I***ASSISTÊNCIA PRESTADA A PESSOAS COM DEFICIÊNCIA E A PESSOAS COM MOBILIDADE REDUZIDA****a) Assistência em terminais designados**

Assistência e disposições necessárias para que as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida possam:

- comunicar a sua chegada ao terminal e apresentar o seu pedido de assistência nos pontos designados,
- deslocar-se do ponto designado para o balcão de registo, a sala de espera e a zona de embarque,
- embarcar no veículo, com a disponibilização de elevadores, cadeiras de rodas ou outra forma de assistência necessária, adequada à situação,
- carregar a bagagem,
- recuperar a bagagem,
- desembarcar do veículo,
- transportar um cão-guia credenciado a bordo do autocarro,
- dirigir-se ao seu lugar;

b) Assistência a bordo

Assistência e disposições necessárias para que as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida possam:

- obter as informações essenciais sobre o percurso, em formatos acessíveis, sob reserva da apresentação do pedido pelo passageiro,
- embarcar/desembarcar durante as pausas do percurso, se existir pessoal a bordo para além do motorista.

ANEXO II

FORMAÇÃO RELACIONADA COM A DEFICIÊNCIA**a) Formação em sensibilização para a deficiência**

A formação do pessoal em contacto directo com os passageiros inclui os seguintes elementos:

- sensibilização para as deficiências físicas, sensoriais (auditivas e visuais), ocultas ou a nível da aprendizagem, e respostas adequadas a dar aos passageiros que delas padecem, incluindo a forma de distinguir as diferentes aptidões das pessoas cujas mobilidade, capacidade de orientação ou de comunicação sejam reduzidas,
- obstáculos que se deparam às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida, nomeadamente no plano comportamental, ambiental/físico e organizacional,
- cães-guias credenciados, incluindo o papel e as necessidades desses cães,
- tratamento de situações inesperadas,
- aptidões relacionais e métodos de comunicação com pessoas surdas e pessoas com deficiências auditivas, visuais, de fala ou de aprendizagem,
- manuseamento correcto de cadeiras de rodas e de outros equipamentos auxiliares de mobilidade de modo a evitar danos (para todo o pessoal responsável pelo manuseamento da bagagem, caso exista);

b) Formação em assistência a pessoas com deficiência

A formação do pessoal que presta directamente assistência a pessoas com deficiência e a pessoas com mobilidade reduzida inclui os seguintes elementos:

- forma de ajudar os utilizadores de cadeiras de rodas a sentarem-se e levantarem-se dessas cadeiras,
 - aptidões necessárias para prestar assistência a pessoas com deficiência e a pessoas com mobilidade reduzida que viagem com cães-guias credenciados, incluindo o papel e as necessidades desses cães,
 - técnicas de acompanhamento de passageiros com deficiências visuais e de tratamento e transporte de cães-guias credenciados,
 - conhecimento dos vários tipos de equipamento auxiliar para pessoas com deficiência e para pessoas com mobilidade reduzida e técnicas de manuseamento desse equipamento,
 - utilização do equipamento de assistência utilizado no embarque e no desembarque e conhecimento dos procedimentos adequados de assistência no embarque e no desembarque, que permitam salvaguardar a segurança e a dignidade das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida,
 - compreensão da necessidade de prestar uma assistência fiável e profissional, bem como tomada de consciência da possibilidade de determinados passageiros com deficiência experimentarem sentimentos de vulnerabilidade durante a viagem devido ao facto de dependerem da assistência prestada,
 - conhecimentos de primeiros socorros.
-

6 — As condições mínimas do seguro de responsabilidade civil referido no artigo 22.º são fixadas por portaria do membro do Governo responsável pela área das finanças.

7 — Pela sujeição a peritagem do certificado de importação ou exportação nos termos do n.º 2 do artigo 23.º fica o respetivo operador económico sujeito ao pagamento de uma taxa a fixar por portaria do membro do Governo responsável pela área das finanças, que constitui receita própria da INCM.

8 — As condições técnicas, o prazo de duração, os custos, bem como outros requisitos específicos de movimentação do depósito referido no n.º 1 do artigo 29.º, são fixados por portaria do membro do Governo responsável pela área das finanças.

Artigo 34.º

Norma revogatória

Ficam revogados o Decreto-Lei n.º 139/91, de 10 de abril, e o Decreto Regulamentar n.º 4/97, de 21 de fevereiro, em tudo o que disponham em sentido contrário à presente lei.

Artigo 35.º

Entrada em vigor e produção de efeitos

A presente lei entra em vigor no 1.º dia útil do mês seguinte ao da sua publicação, produzindo efeitos com a publicação, no *Jornal Oficial da União Europeia*, da alteração ao anexo III do Regulamento, que aprova a designação da autoridade da União em Portugal.

Aprovada em 19 de dezembro de 2014.

A Presidente da Assembleia da República, *Maria da Assunção A. Esteves*.

Promulgada em 5 de janeiro de 2015.

Publique-se.

O Presidente da República, ANÍBAL CAVACO SILVA.

Referendada em 7 de janeiro de 2015.

O Primeiro-Ministro, *Pedro Passos Coelho*.

MINISTÉRIO DA ECONOMIA

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.

- 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.

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 al-

ternativo 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 reencontrar 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.

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*.