



DIREITOS E DEVERES DOS PASAGEIROS

AVISO: Direitos e Deveres dos passageiros – alínea c) do n.º 2 do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 9/2015 de 15/01

Decreto-Lei n.º 9/ 2015 de 15 de janeiro

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 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.

CAPÍTULO V

Fiscalização e regime sancionatório

Artigo 27.º

Contraordenações

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

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

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

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

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

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

de mobilidade ou de outro equipamento específico utilizado por pessoas com mobilidade condicionada, nos termos do disposto nos n.os 1 e 2 do artigo 17.º do Regulamento;

m) O incumprimento do dever do transportador reencaminhar ou reembolsar o passageiro em caso de partidas canceladas ou atrasadas, nos termos e nas condições previstos no artigo 19.º do Regulamento;

n) A violação do dever dos transportadores e dos organismos gestores de terminais prestarem informações sobre os direitos dos passageiros previstos no Regulamento, o mais tardar no momento da partida, nos terminais e, se aplicável, no respetivo sítio na Internet, em observância do disposto no artigo 25.º do Regulamento;

o) O incumprimento dos transportadores e dos organismos gestores de terminais prestarem informações relativas a partidas canceladas ou atrasadas, nos termos do artigo 20.º do Regulamento;

p) O incumprimento dos prazos para informar do estado da reclamação e da decisão final, previstos no artigo 27.º do Regulamento.

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

a) O incumprimento dos artigos 8.º e 21.º do Regulamento, no que se refere ao direito à assistência a passageiros em caso de acidente, bem como a assistência em caso de partidas canceladas ou atrasadas;

b) O incumprimento do artigo 11.º do Regulamento, no que se refere às condições de acessibilidade e informação a pessoas com mobilidade condicionada.

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

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

Lei n.º 37/2007 de 14 de agosto.

Normas para a proteção do cidadão da exposição involuntária ao fumo do tabaco

Artigo 4.º

Proibição de fumar em determinados locais

1 - É proibido fumar:

t) Nos aeroportos, nas estações ferroviárias, nas estações rodoviárias de passageiros e nas gares marítimas e fluviais;

2 - É ainda proibido fumar nos veículos afetos aos transportes públicos urbanos, suburbanos e interurbanos de passageiros, bem como nos transportes rodoviários, ferroviários, aéreos, marítimos e fluviais, nos serviços expressos, turísticos e de aluguer, nos táxis, ambulâncias, veículos de transporte de doentes e teleféricos.

CAPÍTULO VIII

Regime sancionatório

Artigo 25.º

Contra-ordenações

1 - Constituem contra-ordenações as infracções ao disposto nos artigos 4.º a 6.º, no n.º 2 do artigo 7.º e nos artigos 8.º a 19.º, as quais são punidas com as seguintes coimas:

a) De (euro) 50 a (euro) 750, para o fumador que fume nos locais previstos nas alíneas a) a bb) do n.º 1 e no n.º 2 do artigo 4.º ou fora das áreas ao ar livre ou das áreas para fumadores previstas nos n.os 1 a 9 do artigo 5.º;