

AVISO

Direitos e Deveres dos Passageiros – alínea c) do nº. 2 do artigo 5º do Decreto-lei nº. 9/2015, de 15/01

Decreto-lei nº 9/2015, de 15/01

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 decr.-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.
2. É proibido aos passageiros:
 - a) Viajar sem título de transporte válido;
 - b) Entrar ou sair do veículo quando este esteja em movimento, fora das paragens, ou depois do sinal sonoro que anuncia o fecho das portas;
 - c) Ocupar lugar reservado a pessoas com mobilidade condicionada, grávidas e pessoas com crianças de colo, exceto se os mesmos não forem manifestamente necessários para o efeito;
 - d) Projetar para o exterior do veículo quaisquer objetos;
 - e) Colocar nos locais para tal reservados volumes que, pelo seu conteúdo, natureza ou forma, possam cair ou perturbar os outros passageiros em caso de choque, paragem brusca ou outras causas;
 - f) Colocar volumes pesados ou sujos sobre os bancos ou apoiar os pés diretamente sobre os estofos;
 - g) Dedicar-se a qualquer atividade ou oferecer serviços sem prévia autorização do operador;
 - h) Fazer peditórios, organizar coletas, recolher assinaturas ou realizar inquéritos sem autorização do operador;
 - i) Transportar animais de companhia ou de assistência em violação das condições estabelecidas na lei;
 - j) Pendurar-se em qualquer dos acessórios do veículo durante a marcha;
 - k) Proceder a qualquer espécie de publicidade e distribuir ou afixar cartazes, panfletos ou outras publicações sem autorização do operador;
 - l) Transportar armas, salvo se estiverem devidamente acondicionadas nos termos da legislação aplicável, ou tratando-se de agentes de autoridade;
 - m) Transportar matérias explosivas, incluindo material pirotécnico, substâncias facilmente inflamáveis, corrosivas ou radioativas;
 - n) Transportar volumes que pela sua natureza, forma, dimensão ou cheiro possam causar incómodo aos outros passageiros ou danificar o material circulante;
 - o) Utilizar aparelhos sonoros ou fazer barulho de forma a incomodar os outros passageiros;
 - p) Praticar atos ou proferir expressões que perturbem a boa ordem dos serviços ou incomodem os outros passageiros;
 - q) Entrar nos veículos quando a lotação estiver esgotada.

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

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

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

6. Pode ser recusada a admissão de passageiros em serviços de transporte regular quando se verificar 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.

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 4/7, alterada pelos Decretos-Leis n.ºs. 14/2009, de 14/01, 114/2011, de 30/11, e pela Lei n.º 83-C/2013, de 31/12.

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 27/03.

6. É proibido o transporte de animais perigosos e potencialmente perigosos, nos termos previstos no Decreto-Lei n.º 315/2009, de 29/10, alterado pela Lei n.º 46/2013, de 4/07.

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 27.º (Contraordenações)

1. Constituem contraordenações imputáveis ao operador, puníveis com coima de 750,00€ a 3.740,00€ ou 1.500,00€ a 7.500,00€, 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;

2. Constituem contraordenações imputáveis ao passageiro, puníveis com coima de 50,00€ a 250,00€, a violação dos deveres e obrigações previstos no artigo 7.º.

Lei nº 37/2007, de 14 de Agosto

Normas para a protecção dos cidadãos da exposição involuntária ao fumo do tabaco.

Artigo 4.º

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 afectos aos transportes públicos urbanos, suburbanos e interurbanos de passageiros (...).

Artigo 25.º

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

a) De 50,00€ a 750,00€ para o fumador que fume nos locais previstos nas alíneas a) a bb) do n.º 1 e no n.º 2 do art. 4.º ou fora das áreas ao ar livre ou das áreas para fumadores previstas nos n.ºs. 1 a 9 do art. 5.º.

Lei n.º 144/2015, de 8/12, alterada pelo Decreto-Lei nº102/2017, de 23/08 - Mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo.

Art. 18º (Deveres de informação dos fornecedores de bens ou prestadores de serviços). Em caso de litígio, os Passageiros/Clientes – Consumidores podem recorrer à Entidade de Resolução Alternativa de Litígios Especializada no setor dos Transportes a AMT (Autoridade da Mobilidade e dos Transportes), podendo ser realizada diretamente pela própria AMT ou por uma entidade terceira indicada por si, através dos seguintes contactos: Palácio Coimbra, Rua de Santa Apolónia, n.º 53 1100-468 Lisboa; Telefone:+351 211 025 800;

email Geral:geral@amt-autoridade.pt;

para reclamações:reclamacoes@amt-autoridade.pt”;

Site: <https://www.amt-autoridade.pt/>

INFORMAM-SE OS PASSAGEIROS QUE OS HORÁRIOS E TABELAS TARIFÁRIAS ENCONTRAM-SE A BORDO DO AUTOCARRO PARA CONSULTA.

NOTICE

Passenger Rights and Duties – Article 5, paragraph 2, subparagraph c) of Decree-Law No. 9/2015, of January 15

Decree-Law No. 9/2015, of January 15

Article 5 (Obligations of the Operator)

1. The operator is obliged to transport passengers holding transport tickets or other proof of purchase, under the terms of this decree-law.

2. The operator's obligations include, in particular:

- a) To publicise prices and schedules, clearly and accessibly, at public sales points of transport tickets and on their websites;
- b) To issue the transport ticket to the passenger, in one of the formats allowed by this decree-law;
- c) To publicise the rights and obligations established by this decree-law and in the general conditions of transport, where applicable;
- d) To inform passengers, through appropriate means, of alternative services available in the event of temporary service suspension;
- e) To disclose the various sales channels for transport tickets, as well as the sales locations;
- f) To provide the transport service contracted with safety and quality, in accordance with applicable legislation;
- g) To properly mark, in all passenger buses, the priority reserved seats for people with reduced mobility, pregnant women and people with infants;
- h) To make the complaints book available, in accordance with the law and regulations.

3. The duties of the staff providing transport services:

- a) To be properly identified with a company-issued card;
- b) To act courteously towards passengers and inspectors, providing the requested information;
- c) To assist passengers in need, with special attention to children, people with reduced mobility, and the elderly;
- d) To ensure the safety and comfort of passengers;
- e) To check, before leaving the vehicle, whether any objects have been left behind by passengers.

4. The driver must stop the vehicle at passenger boarding and alighting stops whenever signaled to do so, so that passengers can get on and off safely and without disrupting traffic.

5. The obligation to stop for passenger boarding ceases when the vehicle has reached full capacity, duly indicated.

Article 7 (Duties and obligations of passengers)

1. Access to regular road passenger transport services implies the passengers' compliance with this decree-law and applicable legislation.

2. Passengers are prohibited from:

- a) Travelling without a valid transport ticket;
- b) Boarding or alighting from the vehicle while it is moving, outside stops, or after the sound indicating the doors are closing;
- c) Occupying seats reserved for people with reduced mobility, pregnant women or passengers with infants, unless clearly unneeded;
- d) Throwing any objects out of the vehicle;
- e) Placing in designated areas any items which, by their nature, contents or form, may fall or disturb others in case of impact or sudden stop;
- f) Placing heavy or dirty items on the seats or resting feet directly on upholstery;
- g) Engaging in any activity or offering services without prior authorisation from the operator;
- h) Soliciting, fundraising, collecting signatures, or conducting surveys without authorisation from the operator;
- i) Transporting pets or assistance animals in violation of legal requirements;
- j) Hanging onto any external parts of the vehicle while it is moving;
- k) Advertising or distributing posters, leaflets or other publications without operator authorisation;
- l) Transporting weapons unless properly packed or if they are law enforcement agents;
- m) Transporting explosive, flammable, corrosive, or radioactive materials, including fireworks;
- n) Carrying items which due to their nature, form, size, or smell may disturb other passengers or damage the vehicle;
- o) Using sound devices or making noise that disturbs other passengers;
- p) Performing actions or making statements that disturb public order or inconvenience others;
- q) Entering vehicles when at full capacity.

3. Passengers must respect instructions given by inspectors during the exercise of their duties.

4. If a passenger's non-compliance disturbs others, causes damage, or disrupts transport order, the operator's staff or the driver may require them to leave the vehicle. If they refuse, public security authorities may be called.

5. Passengers ordered to leave are not entitled to any ticket refund.

6. Passengers may be denied access to regular transport services if:

- a) They are visibly intoxicated or under the influence of drugs in a way that may disturb or harm others;
- b) They carry weapons or dangerous items not properly secured, unless they are law enforcement officers.

Article 8 (Ticket)

- 1. The passenger must carry a valid ticket throughout the journey, validate it using the contactless system if available, and present it to ticketing inspectors or the driver upon request.
- 2. In case of dematerialisation or damage, proof such as a receipt or invoice may be used to confirm validity.
- 3. If the ticket is unreadable and no alternative proof is provided, the operator is not required to accept or replace it.
- 4. Tickets are valid only for the service purchased, unless the general conditions allow use on others.
- 5. Passengers without valid transport tickets are subject to the penalties provided for in Law no. 28/2006, of 4 July, as amended by Decree-Laws no. 14/2009, of 14 January, 114/2011, of 30 November, and Law no. 83-C/2013, of 31 December.

Article 9 (Passengers with the right to free transport)

- 1. Passengers entitled to travel free of charge must hold a ticket proving this right.
- 2. This ticket must identify the body responsible for payment to ensure correct accounting and reimbursement to the operator.
- 3. This article does not apply to those carrying out public duties in transport inspection, criminal investigation, public order and safety.

Article 10 (Seats and reservations)

- 1. A transport ticket guarantees the passenger a seat unless on services where standing is permitted.
- 2. Children up to four years old travel free, provided they do not occupy a seat.
- 3. On standing-permitted vehicles, the first four seats must be reserved for people with reduced mobility, the sick, elderly, passengers with infants, and pregnant women. These must be marked.
- 4. Any passenger may occupy these seats if vacant but must give them up if someone in the specified category needs them.

Article 11 (Hand luggage and animals)

- 1. Passengers may carry hand luggage and personal items for free, provided they fit in the designated areas.
- 2. Passengers are responsible for the safekeeping and

supervision of their hand luggage, pets and assistance animals.

3. Without prejudice to the provisions of specific legislation, passengers are permitted to carry non-hazardous pets free of charge, if they are properly enclosed in an appropriate container that can be carried as hand luggage.

4. Each passenger may not carry more than one container with pets, under the conditions referred to in the previous paragraph.

5. Assistance dogs accompanying people with reduced mobility are transported in vehicles, free of charge and not muzzled, under the terms of Decree-Law no. 74/2007 of 27 March.

6. The transport of dangerous and potentially dangerous animals is prohibited under the terms of Decree-Law no. 315/2009, of 29 October, amended by Law no. 46/2013, of 4 July.

7. Without prejudice to the terms of this Decree-Law, the general conditions of carriage may define the amount of hand luggage and portable objects allowed free of charge, depending on the type of service.

Article 12 (Luggage transport)

- 1. On services using vehicles with luggage compartments, passengers' luggage must be transported free of charge when its weight does not exceed 20kg per passenger.
- 2. For the effects of the previous paragraph, luggage is:
 - a) Personal items in suitcases, baskets, travel bags, boxes and similar containers;
 - b) Portable chairs;
 - c) Prams;
 - d) Portable musical instruments;
 - e) Work or leisure tools carried in special compartments and packed so as not to damage other passengers' luggage.

Article 27 (Offences)

- 1. The following offences constitute administrative offences attributable to the operator, punishable by a fine of €750.00 to €3,740.00 or €1,500.00 to €7,500.00, depending on whether the person is a singular or collective person:
 - a) Violation of the obligations referred to in articles 5 and 6;
- 2. Violations of the duties and obligations set out in article 7 are administrative offences attributable to the passenger, punishable by a fine of between €50.00 and €250.00.

Law no. 37/2007, of 14 August

Rules for the protection of citizens from involuntary exposure to tobacco smoke

1. Smoking is prohibited:

- t) At airports, railway stations, passenger bus stations and maritime and river stations

2. Smoking is also prohibited in vehicles used for urban, suburban and interurban public passenger transport (...).

Article 25

1. Infringements of the terms Articles 4 to 6, Article 7 (2) and Articles 8 to 19 constitute administrative offences and are punishable by the following fines:

a) From €50.00 to €750.00 for smokers who smoke in the places provided for in paragraphs a) to bb) of no. 1 and no. 2 of art. 4 or outside the outdoor areas or smoking areas provided for in nos. 1 to 9 of art. 5.

Regulation no. 565/2018 of 21/08 - Mediation and Conciliation Regulations of the Mobility and Transport Authority;

Consumer Rights and Complaints

Law no. 144/2015, of 8 December, amended by Decree-Law no. 102/2017, of 23 August - Mechanisms for out-of-court settlement of consumer disputes. Art. 18 (Information duties of suppliers of goods or services). In case of a dispute, Passengers/Clients/Consumers can turn to the Alternative Dispute Resolution Entity specialised in the Transport sector, the AMT (Autoridade da Mobilidade de Transportes), which can be carried out directly by the AMT itself or by a third party indicated by you, through the following contacts: Palácio Coimbra, Rua de Santa Apolónia, n.º 53 1100-468 Lisboa;

Telephone: +351 211 025 800;

Email: geral@amt-autoridade.pt;

To complaints: reclamacoes@amt-autoridade.pt;

Site: <https://www.amt-autoridade.pt>

NOTICE TO PASSENGERS: TIMETABLES AND FARE TABLES ARE AVAILABLE ON BOARD FOR CONSULTATION.