

DIREITOS E OBRIGAÇÕES
Decreto-Lei nº 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 decretol 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 [(UE) n.º 181/2011 da Comissão, de 22.02.2011].

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 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 apresenta-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 28/2006, de 4 de julho](#), alterada pelos Decretos-Leis [14/2009, de 14 de janeiro](#) e [114/2011, de 30 de novembro](#) [Lei 83-C/2013, de 31 de dezembro](#).

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 74/2007, de 27 de março](#).

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

7 — Sem prejuízo do disposto no presente decretol e, 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.