

AMT fiscaliza as condições gerais de transporte de operadores de serviço expresso

A Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT) realizou uma ação de supervisão ao serviço público de transporte de passageiros expresso, para verificação da conformidade legal dos contratos de adesão com uso de cláusulas contratuais gerais (“condições gerais de transporte”, CGT) e de tratamento das reclamações dos utilizadores, na sequência da análise das reclamações recebidas na AMT e da sinalização de potenciais irregularidades nestas áreas.

A supervisão da AMT incidiu sobre o cumprimento das obrigações decorrentes dos seguintes diplomas:

- Decreto-Lei n.º 9/2015, de 15 de janeiro (DL 9/2015), que estabelece as condições que devem ser observadas no contrato de transporte rodoviário de passageiros e bagagens bem como o regime sancionatório pelo incumprimento das normas do Regulamento (UE) n.º 181/2011, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de fevereiro de 2011;
- Regulamento (UE) n.º 181/2011 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de fevereiro (Regulamento 181/2011), respeitante aos direitos dos passageiros no transporte em autocarro;
- Decreto-Lei n.º 140/2019, de 18 de setembro (DL 140/2019), que regula as condições de acesso e de exploração de serviço público de transporte de passageiros expresso.

De uma forma geral, a AMT constatou e recomenda o seguinte:

1. Embora existam diferenças assinaláveis nas condições gerais de transporte dos operadores expresso fiscalizados, foram efetuadas dezenas de recomendações para alteração, tendo-se detetado insuficiências ou irregularidades quanto à consagração dos direitos de acessibilidade, assistência e informação das pessoas com mobilidade condicionada (deficiência ou mobilidade reduzida), e dos direitos dos passageiros em caso de atrasos, cancelamentos e reembolsos, no transporte de bagagens e no tratamento de reclamações.
2. Referências à possibilidade de serem efetuadas alterações sem aviso prévio e sem a devida compensação aos passageiros, limitações aos prazos e mecanismos para apresentação de reclamações, exclusão da responsabilidade dos transportadores por danos ou extravios nas bagagens, exclusão da obrigação de prestar assistência a

peças vulneráveis, restrições ao direito ao transporte de animais de assistência, exclusão da responsabilidade do operador por atrasos ou cancelamentos, figuram, entre outras, dentre as cláusulas cuja revisão foi determinada pela AMT.

3. A AMT salienta o seguinte:
4. O operador está obrigado a estabelecer regras de acesso não discriminatórias aplicáveis ao transporte de pessoas com mobilidade condicionada, nos termos do Regulamento 181/2011 (artigo 6.º do DL 9/2015).
5. Estas regras incluem, designadamente, o direito ao transporte e o acesso a reservas e bilhetes sem agravamento de custos (artigo 9.º), exceto por motivos de segurança ou técnicos relacionados com o veículo ou as infraestruturas (artigo 10.º), o direito a informação sobre as condições de acesso (artigo 12.º), o direito a assistência nos terminais designados e a bordo dos autocarros (artigo 13.º) e o direito a indemnização por perdas ou danos causados em cadeiras de rodas, em outros equipamentos de mobilidade ou em dispositivos de assistência (artigo 17.º, todos do Regulamento).
6. As obrigações perante os passageiros decorrentes do Regulamento não podem ser objeto de limitação ou afastamento, nomeadamente por cláusula derogatória ou restritiva do contrato de transporte (artigo 6.º do Regulamento).
7. Considerando que os passageiros dos serviços de transporte em autocarro são a parte mais fraca do contrato de transporte, devendo ser-lhes concedido um nível mínimo de proteção, e tendo em conta as obrigações de publicitação da informação relativa a pessoas com mobilidade condicionada previstas quer no DL 9/2015 quer no Regulamento 181/2011, a AMT recomenda a inclusão de regras específicas de acesso não discriminatório nas condições gerais de transporte, de acordo com o previsto no Regulamento, ou em condições mais favoráveis para o passageiro.
8. A AMT nota que, caso um transportador se recuse a aceitar uma reserva, a emitir ou de outro modo fornecer um bilhete ou a aceitar a bordo uma pessoa com fundamento em mobilidade condicionada por razões técnicas ou de segurança, essa pessoa pode solicitar ser acompanhada por outra pessoa à sua escolha que esteja apta a prestar-lhe a assistência requerida, tendo a mesma direito ao transporte gratuito e, sempre que possível, a viajar ao lado da pessoa com mobilidade condicionada (n.º 4 do artigo 10.º do Regulamento).
9. A AMT recomendou a revisão das regras aplicáveis ao transporte de bagagens, por terem sido detetadas irregularidades ou por falta de clareza das mesmas. Nos termos do DL 9/2015:

- 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 (artigo 11.º, n.º 1);
 - 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 11.º, n.º 7);
 - 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 (artigo 12.º, n.º 1), não sendo possível limitar o número de bagagens por passageiro nestes compartimentos, desde que não seja excedido 20 kg por passageiro.
10. Assinala-se como boa prática a exigência de que o passageiro tenha a sua bagagem identificada com nome e endereço, no entanto alerta-se que, ao contrário do estabelecido por alguns operadores, estes são responsáveis pela perda e extravio de bagagens, com exceção da bagagem de mão arrumada em local próprio junto ao passageiro.
11. Recomenda-se a previsão de regras aplicáveis a velocípedes elétricos (bicicletas e trotinetas), considerando que o transporte desses equipamentos pode requerer, dependendo das características técnicas, medidas especiais de segurança ou até não ser permitido, com esse motivo.
12. Recomenda-se a inclusão de regras sobre a perda e danos de bagagens, no sentido de uma maior transparência da informação prestada ao passageiro e elucidação sobre os seus direitos, em particular:
- 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 (n.º 1 do artigo 14.º).
 - 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 (n.º 3 do artigo 14.º).
 - 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 15.º, todos do DL 9/2015).

13. Recomenda-se ainda a explicitação de regras sobre atrasos e cancelamentos, designadamente:

- 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, exceto se o passageiro tiver adquirido o título de transporte depois da divulgação do atraso ou se for titular de uma assinatura, passe ou título de transporte sazonal (n.ºs 3 e 4 do artigo 17.º).
- Caso não exerça o direito de reembolso, 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 efetivamente pago (n.º 1 do artigo 18.º).
- 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 (n.º 1 do artigo 19.º, todos do DL 9/2015).
- Em serviços de transporte superiores a 250 km, no caso de cancelamento, partida com um atraso superior a 120 minutos ou sobrelotação, deve ser oferecida ao passageiro 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 (n.º 1 do artigo 19.º).
- Se a escolha entre continuação da viagem e reembolso não for oferecida ao passageiro, este tem direito a indemnização num montante equivalente a 50% do preço do bilhete, além do reembolso do preço do bilhete (n.º 2 do artigo 19.º).
- Em caso de cancelamento ou de atraso na partida de um serviço regular, os passageiros que partem de terminais são informados da situação pelo operador 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 (n.º 1 do artigo 20.º).
- Nos percursos de duração programada superior a 3 horas, o operador 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; 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 (artigo 21.º, todos do Regulamento 181/2011).

14. Quanto ao tratamento de reclamações, foram detetadas falhas nos casos de subcontratação do serviço a outros operadores sob uma “marca única”.
15. O que levou a AMT a determinar que os operadores de transportes definam a responsabilidade pelo tratamento das reclamações nas situações em que a operação é assegurada por diversos operadores, agindo sob orientação e direção de uma entidade concreta e sob uma única marca distintiva.
16. Recomenda-se a inclusão de informação sobre a existência (ou não) de casas de banho a bordo dos autocarros e as regras para a sua utilização.
17. Recomenda-se uma referência expressa à aplicação das regras do atendimento prioritário, nos termos do Decreto-Lei n.º 58/2016, de 29 de agosto, que institui a obrigatoriedade de prestar atendimento prioritário às pessoas com deficiência ou incapacidade, pessoas idosas, grávidas e pessoas acompanhadas de crianças de colo, para todas as entidades públicas e privadas que prestem atendimento presencial ao público.
18. Os sites dos operadores devem disponibilizar, em local visível e de forma destacada, o link para o livro de reclamações em formato eletrónico.
19. Recomenda-se a inclusão, no texto das respetivas CCG, da responsabilidade dos operadores de indemnização por morte e/ou assistência por acidente, por uma questão de transparência e facilidade de acesso a normas relevantes (artigos 7.º e 8.º do Regulamento 181/2011).
20. Os transportadores e, se for caso disso, os organismos gestores dos terminais, devem estabelecer procedimentos de formação relacionados com a deficiência, incluindo instruções, e assegurar que: a) O seu pessoal, com exceção dos motoristas, e incluindo o pessoal empregado por qualquer outra parte executante, que presta assistência direta 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 diretamente com os passageiros ou com questões relacionadas com os passageiros, tenha formação ou receba instruções tal como descrito na parte a) do anexo II do Regulamento 181/2011.
21. Na elaboração das cláusulas deverá ser tido em consideração o regime do Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro, que institui o regime jurídico das cláusulas contratuais gerais:

- A redação do contrato deve incluir letra com um tamanho de letra igual ou superior a 11 ou a 2,5 milímetros, e com um espaçamento entre linhas igual ou superior a 1,15 (alínea i) do artigo 21.º).
- As CCG ambíguas têm o sentido que lhes daria o contratante indeterminado normal que se limitasse a subscrevê-las ou a aceitá-las, quando colocado na posição de aderente real e, na dúvida, prevalece o sentido mais favorável ao aderente (artigo 11.º).
- São em absoluto proibidas CCG que excluam ou limitem, de modo direto ou indireto, a responsabilidade por danos causados à vida, à integridade moral ou física ou à saúde das pessoas; excluam ou limitem, de modo direto ou indireto, a responsabilidade por danos patrimoniais extracontratuais, causados na esfera da contraparte ou de terceiros; excluam ou limitem, de modo direto ou indireto, a responsabilidade por não cumprimento definitivo, mora ou cumprimento defeituoso, em caso de dolo ou de culpa grave; excluam ou limitem, de modo direto ou indireto, a responsabilidade por atos de representantes ou auxiliares, em caso de dolo ou de culpa grave; confirmem, de modo direto ou indireto, a quem as predisponha, a faculdade exclusiva de interpretar qualquer cláusula do contrato; excluam a exceção de não cumprimento do contrato ou a resolução por incumprimento; estabeleçam obrigações duradouras perpétuas ou cujo tempo de vigência dependa apenas da vontade de quem as predisponha (artigo 18.º).
- São proibidas, consoante o quadro negocial padronizado, designadamente, as CCG que estabeleçam um foro competente que envolva graves inconvenientes para uma das partes, sem que os interesses da outra o justifiquem; consagrem, a favor de quem as predisponha, a faculdade de modificar as prestações, sem compensação correspondente às alterações de valor verificadas (artigo 19.º).
- São em absoluto proibidas, designadamente, as CCG que limitem ou de qualquer modo alterem obrigações assumidas, na contratação, diretamente por quem as predisponha ou pelo seu representante, excluam os deveres que recaem sobre o predisponente, em resultado de vícios da prestação, ou estabeleçam, nesse âmbito, reparações ou indemnizações pecuniárias predeterminadas; modifiquem os critérios de repartição do ónus da prova ou restrinjam a utilização de meios probatórios legalmente admitidos; excluam ou limitem de antemão a possibilidade de requerer tutela judicial para situações litigiosas que surjam entre os contratantes ou prevejam modalidades de arbitragem que não assegurem as garantias de procedimento estabelecidas na lei (artigo 21.º).

- São proibidas as CCG que afastem, injustificadamente, as regras relativas ao cumprimento defeituoso ou aos prazos para o exercício de direitos emergentes dos vícios da prestação; imponham a renovação automática de contratos através do silêncio da contraparte, sempre que a data limite fixada para a manifestação de vontade contrária a essa renovação se encontre excessivamente distante do termo do contrato; exijam, para a prática de atos na vigência do contrato, formalidades que a lei não prevê ou vinculem as partes a comportamentos supérfluos, para o exercício dos seus direitos contratuais (artigo 22.º).
22. Recomenda-se a previsão expressa de que os conflitos entre os passageiros e os operadores podem ser resolvidos por recurso a meios alternativos de resolução de conflitos (artigo 25.º do DL 9/2015).
23. O n.º 4 do artigo 11.º do DL 140/2019 estabelece que a informação sobre as tarifas aplicáveis aos serviços públicos de transporte de passageiros expresso e os critérios de formação das mesmas, incluindo quaisquer alterações, deve ser disponibilizada ao público, nos locais de venda ao público e nos respetivos sítios na Internet ou através de plataformas eletrónicas.
24. Os operadores deverão esclarecer em que local do sítio da internet essa informação pode ser consultada e ainda se a mesma é disponibilizada noutros canais.
25. O artigo 11.º do DL 9/2015 estabelece as regras aplicáveis ao transporte de animais de companhia e assistência. Recomenda-se a inclusão destas regras nas CGT ou a sua publicitação no site do operador, considerando, no caso dos animais de assistência, a especial proteção de que são merecedores os passageiros com mobilidade condicionada.
26. Finalmente, a AMT recorda que a urbanidade dos passageiros é um dos fatores que contribuem para uma boa experiência de utilização do transporte público.
27. Alguns operadores incluíram nas suas condições gerais de transporte referência ao dever de os passageiros se absterem de utilizar aparelhos sonoros ou fazer barulho de forma a incomodar os outros passageiros, o que deve ser considerada uma boa prática.
28. A AMT recomenda, caso não exista, a publicitação desse dever nos terminais e nos próprios autocarros, o recurso a campanhas de sensibilização para um uso adequado e urbano do telemóvel, assim como a medição do grau de cumprimento dos deveres por parte dos passageiros e a adoção, quando justificado, das medidas necessárias.
29. A AMT procederá à divulgação integral do relatório da ação de supervisão após decorrer o prazo de pronúncia dos operadores abrangidos.

AMT, 2 de julho de 2025