

RELATÓRIO BIENAL 2023-2024

Direitos dos passageiros do transporte em
autocarro

Aplicação do Regulamento (UE) n.º 181/2011 do
Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de fevereiro
de 2011



1. O REGULAMENTO (UE) N.º 181/2011 E O DECRETO-LEI N.º 9/2015

A Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT) é a entidade responsável pela elaboração do relatório bienal de aplicação do 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 (Regulamento)¹. O presente relatório reporta-se aos anos de 2023 e 2024.

O Regulamento tem como objetivos assegurar um elevado nível de proteção e de assistência aos passageiros em todos os Estados-Membros da União Europeia (UE) e garantir que os operadores económicos atuam em condições harmonizadas no mercado interno, estabelecendo para o efeito regras nos seguintes domínios:

- Acessibilidade, não discriminação e assistência às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida;
- Direitos dos passageiros em caso de acidente decorrente da utilização do autocarro e também em caso de cancelamento ou atraso;
- Obrigações de informação aos passageiros; e
- Tratamento das reclamações.

O Regulamento aplica-se aos serviços regulares, ou seja, aos serviços com uma determinada frequência e um percurso específico, em que os passageiros são tomados e largados em paragens previamente estabelecidas, prestados a categorias não específicas de passageiros, em que o ponto de embarque ou de desembarque esteja situado no território de um Estado-Membro e sempre que o percurso previsto do serviço seja igual ou superior a 250 km².

São também aplicáveis aos passageiros dos serviços regulares, ainda que os referidos serviços tenham um percurso previsto de serviço inferior a 250 km, as disposições constantes do n.º 2 do artigo 4.º (não discriminação em razão da nacionalidade), do n.º 1 do artigo 9.º (direito ao transporte das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida), do artigo 10.º

(exceções ao direito ao transporte das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida), da alínea b) do n.º 1 e do n.º 2 do artigo 16.º (formação dos motoristas), dos n.ºs 1 e 2 do artigo 17.º (indenização para cadeiras de rodas e outros equipamentos de mobilidade) e dos artigos 24.º a 28.º (regras gerais sobre informações e reclamações e obrigatoriedade de designação de organismo nacional de aplicação), todos do Regulamento.

De uma forma global, o Regulamento estabelece: bilhetes e condições contratuais não discriminatórias (artigo 4.º); acesso ao transporte sem custos adicionais para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida (artigo 9.º); aplicação de regras mínimas sobre a informação facultada a todos os passageiros previamente à viagem e durante a mesma, incluindo informações sobre os seus direitos (artigos 24.º e 25.º); imposição de um mecanismo de tratamento de reclamações (artigos 26.º e 27.º).

Os passageiros que se deslocam em serviços regulares com um percurso previsto igual ou superior a 250 km beneficiam ainda dos seguintes direitos adicionais: a emissão de bilhetes ou de títulos de transporte (artigo 4.º); a indemnização e a assistência na eventualidade de morte, lesões, extravio ou dano de bagagens em caso de acidente (artigo 7.º); o direito ao reembolso integral do preço do bilhete ou ao reencaminhamento em caso de cancelamento ou atraso significativo na partida (artigo 19.º); a obrigação de informação em caso de cancelamento ou atraso da partida (artigo 20.º); a obrigação de assistência em caso de cancelamento ou atraso significativo, apenas para as viagens com duração superior a 3 horas (artigo 21.º).

Mais especificamente no âmbito dos direitos das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, o Regulamento impõe determinadas obrigações aos transportadores, gestores dos terminais, agentes de viagens e operadores turísticos, de forma a garantir que essas pessoas tenham iguais oportunidades de viajar em autocarro, nomeadamente a proibição da recusa de aceitar uma reserva ou de transportar passageiros, em razão da sua deficiência ou da sua mobilidade reduzida.

¹ Tal como disposto no seu artigo 29.º.

² Além disso, um número limitado de disposições (sendo as mais importantes sobre a indemnização e a assistência que os transportadores são obrigados a prestar em caso de morte, lesões,

extravios ou danos provocados por acidentes rodoviários) também se aplica aos «serviços ocasionais», quando o grupo de passageiros é constituído por iniciativa de um comitente ou do próprio transportador.



A execução na ordem jurídica nacional das obrigações decorrentes do Regulamento é assegurada pelo Decreto-Lei n.º 9/2015, de 15 de janeiro³ (Decreto-Lei n.º 9/2015).

Este diploma não estabelece diferenciação em função do percurso do serviço, aplicando-se “ao transporte rodoviário nacional e ao transporte rodoviário internacional, que opere em território nacional” (artigo 2.º) e estabelece, de forma clara, os direitos e os deveres dos passageiros no modo rodoviário, nomeadamente, através da definição do quadro de fiscalização e contraordenacional aplicável.

O regime contraordenacional encontra-se definido no artigo 27.º do decreto-lei mencionado e abrange todas as obrigações constantes do Regulamento (e do próprio decreto-lei), estabelecendo coimas de 200 euros a 3.740 euros ou de 400 euros a 7.500 euros, consoante se trate de pessoa singular ou coletiva.

Para mais informação sobre o histórico da aplicação deste Regulamento e o papel da AMT enquanto Organismo Nacional de Aplicação (ONA), podem ser consultados os relatórios de aplicação para os períodos 2015-2016, 2017-2018, 2019-2020 e 2021-2022, disponíveis no site da AMT⁴.

Importa referir que o Decreto-Lei n.º 140/2019, de 18 de setembro⁵ (Decreto-Lei n.º 140/2019), regula as condições de acesso e de exploração de serviço público de transporte de passageiros expresso, bem como o acesso transparente, equitativo e não discriminatório a interfaces e terminais rodoviários de passageiros. A este serviço também se aplica o Regulamento e o Decreto-Lei n.º 9/2015.

³ <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/decreto-lei/9-2015-66195399>.

⁴ https://www.amt-autoridade.pt/media/2789/relatorio_direito_passageiros_modorodoviario_2015-2016.pdf, https://www.amt-autoridade.pt/media/2790/relatorio_direito_passageiros_modorodoviario_2017-2018.pdf, https://www.amt-autoridade.pt/media/3318/relatorio_dtopassageiros_transporterodoviario_2019-2020.pdf e https://www.amt-autoridade.pt/media/4154/relat%C3%B3rio-modo-rodovi%C3%A1rio_2021-2022.pdf.

https://www.amt-autoridade.pt/media/3318/relatorio_dtopassageiros_transporterodoviario_2019-2020.pdf e https://www.amt-autoridade.pt/media/4154/relat%C3%B3rio-modo-rodovi%C3%A1rio_2021-2022.pdf.

⁵ <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/decreto-lei/140-2019-124793102>.

2. O MERCADO DO TRANSPORTE EM AUTOCARRO

Tal como referido acima, parte significativa das normas do Regulamento aplica-se apenas aos serviços cujo percurso seja igual ou superior a 250 km. Não obstante os dados relativos às reclamações, mencionados no presente relatório, dizerem respeito a operadores que efetuem pelo menos um serviço de transporte em autocarro cujo percurso seja igual ou superior a 250 km, os dados relativos ao mercado do transporte em autocarro abrangem a totalidade dos serviços realizados (inteiramente) no território nacional.

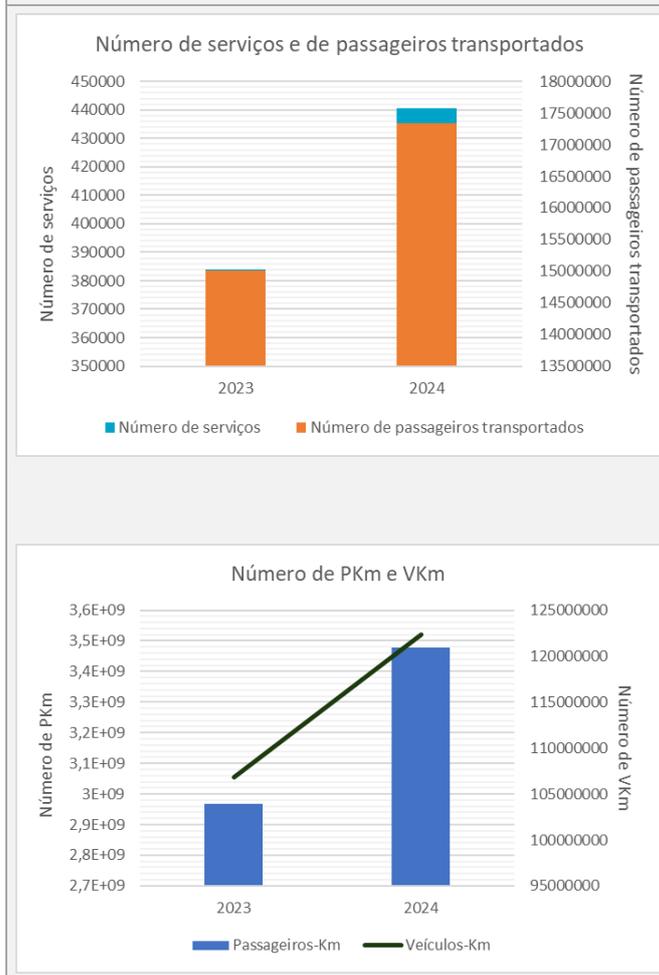
Em Portugal, têm particular relevância no mercado do transporte em autocarro as marcas Rede Nacional de Expressos (RNE) e Flixbus, não obstante os operadores que prestam serviços para estas duas marcas poderem também efetuar serviços em nome próprio, alguns dos quais com percursos com 250 km ou mais.

A AMT disponibiliza informação, através do seu Observatório da Mobilidade e dos Transportes⁶ sobre o mercado do transporte em autocarro, nos anos de 2023 e 2024.

Da Figura 1 é possível concluir que se verificou um aumento significativo nos principais indicadores relativos ao transporte em autocarro entre 2023 e 2024. Uma explicação provável é o aumento do turismo em Portugal, que tem promovido a utilização do autocarro como forma de deslocação no interior do País.

Assim, entre 2023 e 2024, os quatro indicadores - número de serviços, número de passageiros transportados, número de passageiros quilómetro e número de veículos quilómetro - aumentaram todos cerca de 15%.

Figura 1 – Dados relativos ao transporte de passageiros em autocarro (Fonte: AMT)



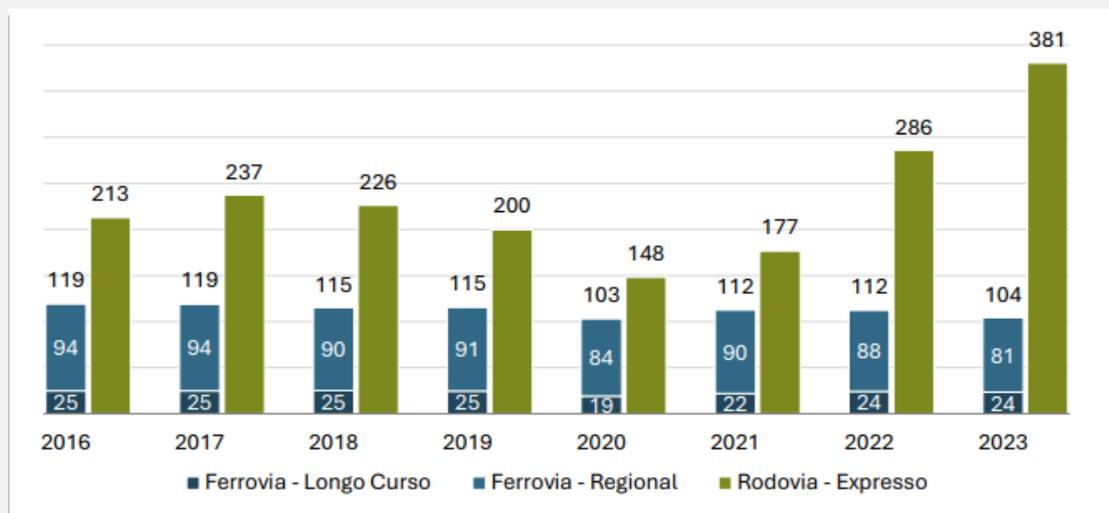
Em 2024 a AMT elaborou e divulgou uma análise estatística sobre o transporte de longa distância de passageiros em Portugal, com dados até 2023⁷. As conclusões são idênticas: apesar da redução registada em 2020, observou-se no transporte rodoviário um crescimento expressivo em 2022 e 2023, atingindo, em 2023, um valor 147% superior ao de 2011. Este aumento na atividade coincidiu com a entrada de um novo operador no mercado, a Flixbus, que se veio juntar à RNE, o que contribuiu para um crescimento de 91% na oferta de transporte rodoviário expresso em comparação com 2019. Como resultado deste crescimento, o transporte rodoviário aumentou a sua quota no mercado de longa distância, passando de uma

⁶ <https://observatorio.amt-autoridade.pt/>.

⁷ [sKdTmZNvejeWhCNmj2Dwg3UuEjVieP-metaQW5hbGlzZV9Fc3RhdGlzaXRjYV9Mb25nYV9kaXN0YW5jaWZlY2FzZmVlY291b3NfMjAyMy5wZG91bnQ=.pdf](https://observatorio.amt-autoridade.pt/meta/QW5hbGlzZV9Fc3RhdGlzaXRjYV9Mb25nYV9kaXN0YW5jaWZlY2FzZmVlY291b3NfMjAyMy5wZG91bnQ=.pdf).

média de 28% no período entre 2011 e 2019 para 51% em 2023 (Figura 2).

Figura 2 – Oferta de transporte terrestre de longa distância, em milhares de circulações (Fonte: Análise estatística sobre o transporte de longa distância de passageiros em Portugal, AMT)





3. AS RECLAMAÇÕES

O procedimento

O Regulamento (artigo 28.º) prevê que, antes ou depois de ter apresentado queixa ao operador nos termos do artigo 27.º, o passageiro pode apresentar queixa junto do organismo nacional de aplicação ou junto de qualquer outro organismo designado, sem prejuízo dos direitos dos consumidores de procurar outras vias de recurso ou de apresentarem queixa diretamente junto do organismo nacional de execução. O Regulamento também estabelece que 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.

Em Portugal, o Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, na sua redação atual⁸ (Decreto-Lei n.º 156/2005), que institui a obrigatoriedade de existência e disponibilização do livro de reclamações, nos formatos físico e eletrónico, determina que as reclamações dos consumidores são apresentadas junto do prestador dos serviços, o qual deve remetê-las à entidade reguladora do setor de atividade no qual se insere (no caso presente, o setor dos transportes). Assim, enquanto entidade reguladora setorial, a AMT recebe e trata as reclamações relativas ao Ecosistema da Mobilidade e dos Transportes, onde se incluem as respeitantes ao transporte em autocarro.

As reclamações são recebidas na AMT por uma de três formas. A primeira, as que são registadas no formato físico do livro de reclamações, são posteriormente enviadas à AMT pela empresa reclamada, juntamente com os esclarecimentos desta e a resposta que foi enviada ao reclamante.

A segunda é a notificação das reclamações registadas na plataforma do livro de reclamações eletrónico⁹. Neste caso, as entidades reclamadas têm a obrigação de dar resposta ao reclamante no prazo máximo de 15

dias úteis, sendo a AMT notificada dessa resposta (e do cumprimento daquele prazo) e de quaisquer esclarecimentos providenciados a este último.

Importa referir que o regime jurídico do livro de reclamações estabelece uma diferença de procedimento entre as reclamações registadas no livro de reclamações e as registadas no livro de reclamações eletrónico. Com efeito, neste último caso, as entidades reclamadas são obrigadas a dar resposta a todos os reclamantes, no prazo máximo de 15 dias úteis, enquanto no caso de reclamações registadas no formato físico do livro de reclamações, a obrigatoriedade de dar resposta aos reclamantes apenas existe no caso de serviços públicos essenciais, definidos na Lei n.º 23/96, de 26 de julho, na sua redação atual¹⁰. Assim, apenas o serviço público de transporte de passageiros é considerado um serviço essencial, nos termos da referida lei.

A AMT, em articulação com outros reguladores setoriais e com a Direção-Geral do Consumidor (DGC), tem efetuado diligências no sentido de promover uma maior harmonização entre os procedimentos aplicados aos formatos físico e eletrónico do livro de reclamações (ver secção 5).

Por fim, a AMT também recebe reclamações enviadas diretamente através de email ou do formulário institucional criado para o efeito¹¹.

No caso das reclamações registadas no livro de reclamações, o tratamento dado pela AMT consiste, numa primeira fase, no seu registo e classificação e, numa segunda fase, na monitorização e avaliação das respostas dadas pelo transportador às respetivas reclamações. Nos casos em que o transportador não deu resposta ao reclamante ou sempre que a legislação em vigor o exija, a AMT notifica-o para que dê cumprimento à lei, procedendo posteriormente a uma análise para decidir sobre o desenvolvimento de procedimentos adicionais ou o arquivamento da reclamação.

No caso das reclamações recebidas diretamente na AMT, não obstante não serem recebidas nos termos do

⁸ <https://diariodarepublica.pt/dr/legislacao-consolidada/decreto-lei/2005-34431675>.

⁹ <https://www.livroreclamacoes.pt/Inicio/>.

¹⁰ <https://diariodarepublica.pt/dr/legislacao-consolidada/lei/1996-34491275>.

¹¹ <https://www.amt-autoridade.pt/consumidor/reclama%C3%A7%C3%B5es-e-pedidos-de-informa%C3%A7%C3%B5es/>.



Decreto-Lei n.º 156/2005, esta Autoridade adotou os procedimentos anteriormente descritos, ou seja, registo, classificação e notificação ao transportador para que se pronuncie sobre as reclamações, com vista a posteriormente, após a análise dos elementos apresentados, decidir sobre a atuação a seguir e a resposta a dar ao reclamante. Trata-se de competências que também lhe advêm dos seus Estatutos, uma vez que a promoção e defesa dos direitos dos consumidores constitui uma das funções primordiais das entidades reguladoras em Portugal.

Pese embora o Decreto-Lei n.º 9/2015 não estabeleça mecanismos para o passageiro apresentar a sua reclamação diretamente junto do ONA (cf. n.º 3 do artigo 28.º do Regulamento), o certo é que prevê a obrigatoriedade de o operador disponibilizar o livro de reclamações nos termos da lei e do Regulamento (alínea h) do n.º 2 do artigo 5.º), pelo que aquele organismo, no caso, a AMT, não funciona apenas como instância de recurso para as reclamações não resolvidas pelos operadores no âmbito dos mecanismos de que disponham para o efeito, ao abrigo do artigo 28.º do Regulamento, uma vez que acompanha e monitoriza todas as reclamações apresentadas, podendo intervir, sempre que justificado.

Está prevista na lei a possibilidade de resolução extrajudicial de litígios de consumo, designadamente os relacionados com reclamações dos passageiros do transporte rodoviário (Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro¹²). Para o efeito foram criadas entidades de resolução alternativa de litígios que asseguram procedimentos tendencialmente gratuitos, disponíveis e facilmente acessíveis.

A AMT assinou protocolos com os 7 centros de arbitragem existentes em Portugal continental, no âmbito dos quais os conflitos de consumo nas áreas da mobilidade e aos transportes podem ser dirimidos em sede de resolução alternativa de litígios. Esta opção permite reduzir os custos e o tempo de resolução de um conflito.

No entanto, tem sido possível observar que os consumidores com conflitos de consumo nestas áreas raramente recorrem à resolução alternativa de litígios. Uma explicação possível prende-se com os montantes relativamente baixos associados aos referidos conflitos.

A AMT também tem competências de mediação de conflitos (artigo 38.º dos seus Estatutos) e, em geral, pode emitir determinações e instruções vinculativas ou aplicar coimas no âmbito de processos de contraordenação, as quais constituem decisões de cumprimento obrigatório (artigos 36.º e 40.º dos seus Estatutos).

Na generalidade, os consumidores estão alerta para os mecanismos de apresentação de reclamações, considerando que o livro de reclamações, nos formatos físico e eletrónico, único para todos os setores de atividade, é objeto de campanhas de divulgação periódicas¹³. A AMT também promove ativamente a divulgação dos direitos dos passageiros em todos os modos de transporte, designadamente através do seu site¹⁴ e das redes sociais.

Por fim, importa referir que a AMT, no âmbito das medidas de transformação digital da sua atividade, está a implementar o Sistema de Gestão de Reclamações (SGR), uma solução tecnológica de suporte à atividade de gestão e tratamento quer das solicitações que lhe são feitas através dos canais disponíveis para o efeito (pedidos de informação, de esclarecimento e queixas), quer das reclamações efetuadas pelos consumidores e utentes nos livros de reclamações físico e eletrónico dos operadores económicos e que lhe são remetidas para conhecimento, nos termos e por força do regime jurídico do livro de reclamações, estabelecido pelo Decreto-Lei n.º 156/2005.

Recorrendo a técnicas e componentes tecnológicos modernos como a Inteligência Artificial, aplicada ao processamento inteligente de documentos e aprendizagem automática, o SGR possibilitará ganhos de eficiência no tratamento das reclamações e dos pedidos de informação, bem como na disponibilização

¹² <https://diariodarepublica.pt/dr/legislacao-consolidada/lei/1900-119475005-119475104>.

¹³ <https://www.amt-autoridade.pt/consumidor/informa%C3%A7%C3%A3o-ao-consumidor/guia-pr%C3%A1tico-sobre-quem-%C3%A9-quem-no-livro-de-reclama%C3%A7%C3%B5es/>

¹⁴ <https://www.amt-autoridade.pt/consumidor/informa%C3%A7%C3%A3o-ao-consumidor/>; <https://www.amt-autoridade.pt/consumidor/direito-dos-passageiros/>; <https://www.amt-autoridade.pt/consumidor/reclama%C3%A7%C3%B5es-e-pedidos-de-informa%C3%A7%C3%B5es/>



mais célere e sistematizada da informação proveniente das reclamações crítica para as atividades regulatória, de supervisão e sancionatória da AMT, o que se traduzirá num reforço da capacidade de monitorização do funcionamento dos mercados e da defesa dos direitos e interesses dos passageiros.

As estatísticas

Como referido, o Decreto-Lei n.º 156/2005 determina que o prestador dos serviços deve remeter as reclamações dos consumidores à entidade reguladora do setor de atividade no qual se insere (no caso presente, o setor dos transportes). Assim, a AMT recebe reclamações relativas ao Ecosistema da Mobilidade e dos Transportes, incluindo as reclamações respeitantes ao transporte em autocarro.

De acordo com os dados apurados nos relatórios semestrais sobre as reclamações da AMT, deram entrada nesta Autoridade 11.520 e 10.617 reclamações relativas ao transporte de passageiros em autocarro, em 2023 e 2024, respetivamente.

Não obstante, e considerando que as normas estabelecidas no Regulamento se aplicam, na sua grande maioria, a percursos de distância igual ou superior a 250 km¹⁵, a AMT apenas considera os operadores que tenham declarado efetuar pelo menos um percurso com distância igual ou superior a 250 km, i.e., foram consideradas as reclamações relativas a 35 operadores¹⁶, com exceção das reclamações relativas à acessibilidade não discriminatória para pessoas com deficiência (PD) e pessoas com mobilidade reduzida (PMR), tendo neste caso sido consideradas as relativas a todos os operadores, uma vez que esta obrigação não depende da extensão do percurso.

Assim, a análise efetuada pela AMT incidiu sobre 2.772 e 3.124 reclamações, em 2023 e 2024, respetivamente.

A análise dos dados das reclamações permite concluir que, em 2023, das 2.772 reclamações analisadas, 747 reclamações (26,9%) estão relacionadas com os

¹⁵ Os serviços com percursos de distância igual ou superior a 250 km são considerados serviço público de transporte de passageiros expresso, abrangido pelo Decreto-Lei n.º 140/2019.

¹⁶ A Giromundo, António Augusto Santos, António dos Prazeres da Silva & Filhos, Arunca, Auto Viação Cura, Auto Viação do Tâmega, Auto Viação Feirense, Auto Viação Landim, Auto Viação Melgaço, Barraqueiro Transportes, Bus on Tour, Busvouga, Castromil,

motivos previstos no Regulamento e no Decreto-Lei n.º 9/2015. Em 2024, esse número foi de 1.563 (que corresponde a 50% das 3.124 reclamações analisadas). A Tabela 1 apresenta a distribuição destas reclamações de acordo com os motivos de reclamação previstos.

A distribuição das reclamações por motivos apresenta algumas diferenças nos dois anos em análise, embora os motivos mais frequentemente invocados sejam os mesmos em ambos: a não prestação do serviço objeto do contrato de transporte com segurança e qualidade e as dificuldades associadas ao reembolso por título não utilizado (64,1% em 2023 e 63,4% em 2024).

Outros dois motivos relevantes, embora com alguma distância face aos motivos acima referidos, são o desaparecimentos e/ou furto ou dano na bagagem e dificuldades relacionadas com a emissão de títulos (21,8% em 2023 e 20,9% em 2024).

De resto, é possível verificar que o número de reclamações relacionadas com os motivos previstos no Regulamento e no Decreto-Lei n.º 9/2015 mais do que duplicou entre 2023 e 2024 (109,3%), aumento muito superior àquele que se verifica no número de reclamações sobre o qual incide a análise da AMT (12,7%).

Estes dados parecem apontar no sentido de um maior incumprimento dos direitos dos passageiros no transporte em autocarro, tal como estabelecidos pelo Regulamento e pelo Decreto-Lei n.º 9/2015, com especial incidência nos quatro motivos já referidos, mas também nos motivos seguintes: i) informações adequadas e compreensíveis sobre a viagem e sobre os direitos dos passageiros, e acessíveis a PD e PMR; ii) mecanismos de tratamento de reclamações; iii) não discriminação dos passageiros com base na nacionalidade; e iv) transporte de bagagens (quando haja compartimentos) e animais de companhia.

A Figura 3, que apresenta graficamente as distribuições das reclamações em 2023 e 2024 por motivo associado

Empresa Berrelhas de Camionagem, EVA Transportes, Flixbus, Frota Azul, Go on Bus, Iberocoach, Isidoro Duarte, Lopes & Filhos, Marques, Morning Active, Ovnitur, Rede Nacional de Expressos, Resende, Rodonorte, Rodoviária d'Entre Douro e Minho, Rodoviária do Alentejo, Rodoviária do Tejo, Transdev Expressos, Transviagens - Transportes em Autocarro, Vale do Ave Transportes, Víctor Correia e Viúva Monteiro e Irmão.



ao Regulamento, permite concluir que a grande maioria das reclamações está associada a motivos de reembolso ou segurança e qualidade do serviço.

para a totalidade do período de referência, os motivos mais reclamados.

A Figura 4 apresenta a evolução da distribuição das reclamações por motivo, no período entre 2016 e 2024.

A qualidade e segurança do serviço e reembolsos são,

Tabela 1 – Distribuição das reclamações por motivo (Fonte: AMT)

	2023	2024
Obrigações de aceitação de reserva e emissão de bilhete a PD ou PMR	0	0
Acessibilidade não discriminatória para PD e PMR	0	3
Assistência específica gratuita a PD ou PMR nos terminais e a bordo dos veículos	1	0
Desaparecimento/furto ou dano de bagagem	88	214
Emissão de título de transporte	75	113
Formação do pessoal relacionada com a deficiência	1	7
Indemnização por atraso	13	26
Indemnização por perda ou dano do equipamento de mobilidade ou de outro equipamento específico	0	1
Informações adequadas e compreensíveis sobre a viagem e sobre os direitos dos passageiros, e acessíveis a PD e PMR	2	26
Informação aos passageiros de serviços alternativos em caso de supressão temporária de serviços	16	16
Mecanismos de tratamento de reclamações	1	4
Não discriminação de PD ou PMR	0	1
Não discriminação dos passageiros com base na nacionalidade	3	9
Obrigações de emissão de documento da ocorrência e duração do atraso	1	1
Paragem nas paragens, quando seja feito sinal	15	21
Prestação do serviço objeto do contrato de transporte com segurança e qualidade	243	517
Proteção de dados pessoais	0	0
Publicitação dos preços e horários de forma clara e acessível	11	12
Reembolso por atraso	31	98
Reembolso por título não utilizado	236	474
Transporte de bagagens (quando haja compartimentos) e animais de companhia	10	20
TOTAL	747	1563

Nota: PD - pessoa com deficiência; PMR - pessoa com mobilidade reduzida

Figura 3 – Distribuição das reclamações por motivo, 2023 e 2024 (Fonte: AMT)

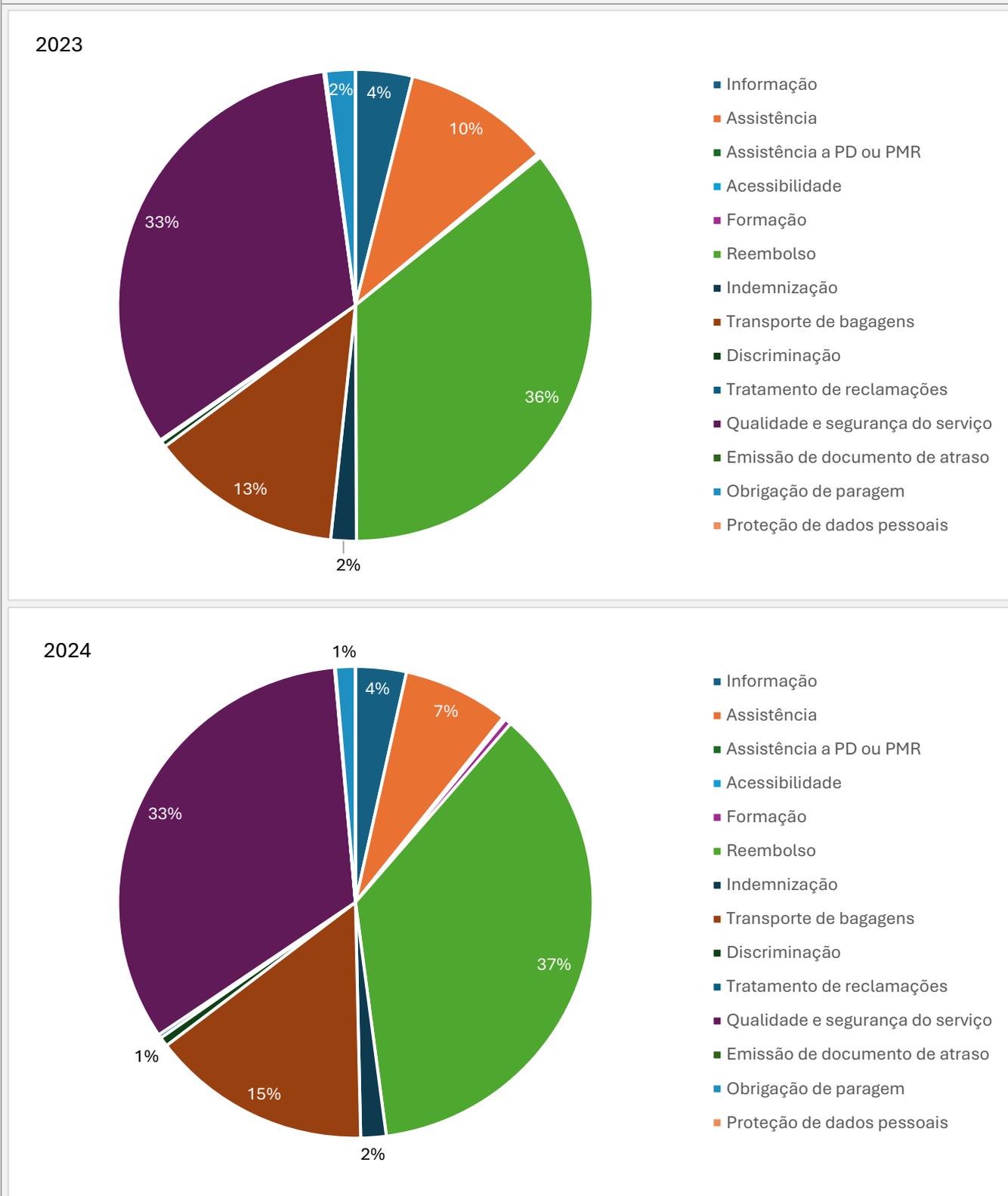
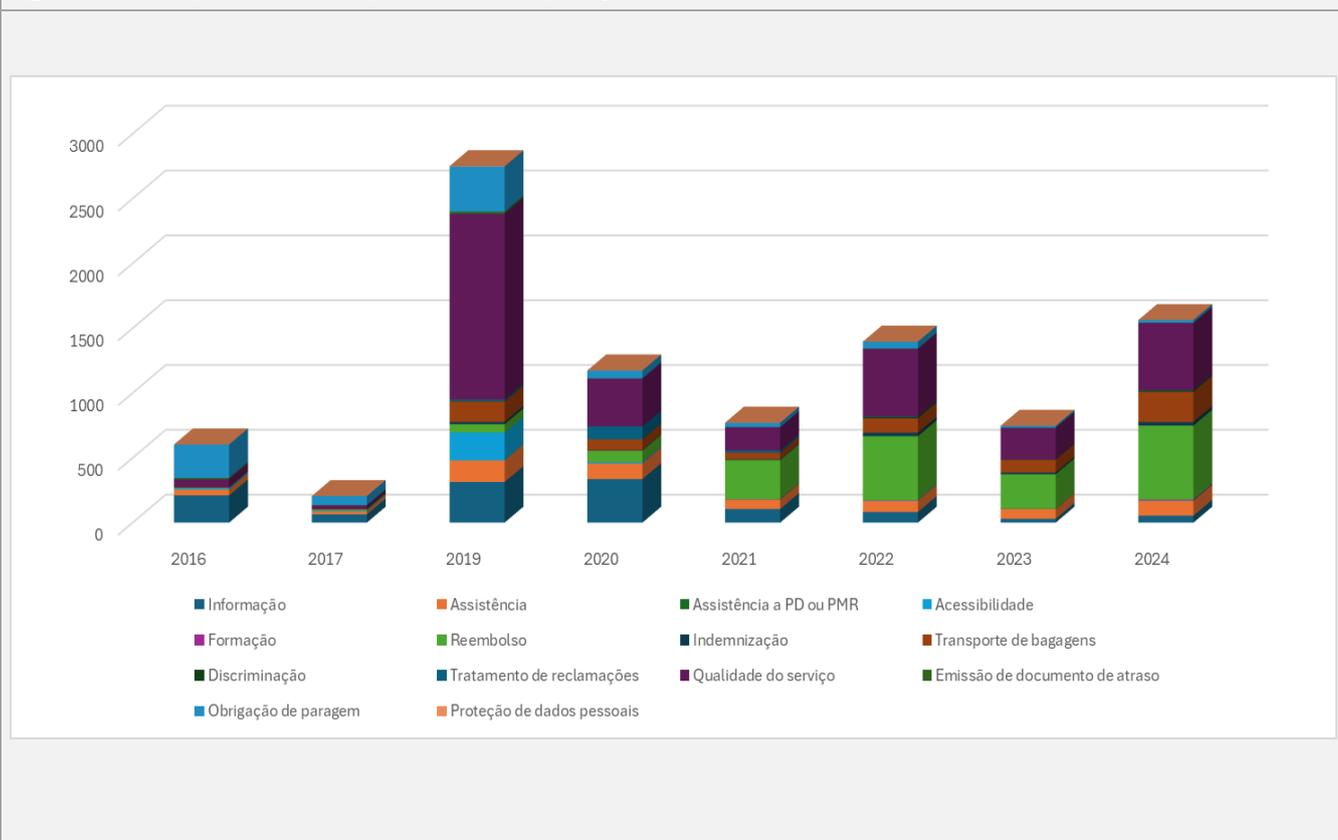


Figura 4 – Evolução da distribuição das reclamações por motivo, 2016-2024 (Fonte: AMT)





4. CONTRAORDENAÇÕES

De acordo com o disposto na alínea f) do n.º 1 do artigo 15.º dos Estatutos da AMT, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 78/2014, de 14 de maio, compete ao Conselho de Administração da AMT “*Ordenar a abertura de processos de contraordenação e aplicar as respetivas coimas e sanções acessórias, nos termos da legislação em vigor, aos setores marítimo-portuário, da mobilidade e dos transportes terrestres, fluviais e marítimos, sem prejuízo das competências contraordenacionais de outras entidades*”.

Os processos de contraordenação instaurados pela AMT seguem o regime geral das contraordenações, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 433/82, de 27 de outubro, na sua redação atual¹⁷, tal como determina o artigo 39.º dos Estatutos da AMT, se relativos a contraordenações previstas nos referidos Estatutos ou, consoante o que estiver previsto na legislação setorial aplicável, aquele regime ou o regime jurídico das contraordenações económicas, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 9/2021, de 29 de janeiro¹⁸.

O Decreto-Lei n.º 9/2015 que, como já referido, assegura na ordem jurídica nacional as obrigações decorrentes do Regulamento, não prevê expressamente a competência sancionatória da AMT, atribuindo-a às autoridades de transportes. Nesse sentido, e ainda que o Decreto-Lei n.º 140/2019 preveja expressamente a competência da AMT em matéria de serviço público de transporte de passageiros expresso, por uma questão de certeza e segurança jurídica, a AMT apresentou propostas legislativas ao Governo no sentido de alterar o referido Decreto-Lei n.º 9/2015, para que exista referência expressa à AMT, no que respeita ao sancionamento dos ilícitos previstos no Regulamento, de forma a clarificar os procedimentos contraordenacionais.

Além da alteração relativa à atribuição de competência sancionatória à AMT, foram ainda apresentadas as seguintes propostas de alteração ao Decreto-Lei n.º 9/2015:

- Atualização das definições, em linha com o Regime Jurídico dos Serviço Público de Transporte de

Passageiros, aprovado em anexo à Lei n.º 52/2015, de 9 de junho.

- Delimitação clara das competências entre operador de transportes e gestor do terminal, nomeadamente em matéria de acesso e transporte de pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, com especial incidência nos terminais designados.
- Alargamento do direito ao reembolso para os titulares de passes ou de títulos de transporte sazonais, sendo o pagamento efetuado na proporção da parte do custo integral do passe ou do bilhete.
- Clarificação das competências de processamento de contraordenações entre AMT e Instituto da Mobilidade e dos Transportes.
- Alargamento do âmbito de aplicação do diploma às viagens multimodais, com o objetivo de estabelecer regras que protejam os direitos dos passageiros que efetuam viagens multimodais.

A promoção da transição do transporte privado para o transporte público passa, também, pela promoção de viagens multimodais, que permitam chegar, de forma fácil, integrada e sem interrupções, de um local a outro. Para tal, é essencial a definição clara de direitos, sobretudo a nível tarifário e na eventualidade de supressões ou atrasos numa das secções da viagem.

- Definição das obrigações do gestor do terminal ou interface.
- Consagração da articulação entre as diversas entidades com responsabilidades em matéria de tratamento de reclamações no transporte em autocarro.

Não obstante o Decreto-Lei n.º 9/2015 não prever expressamente a competência sancionatória, o Decreto-Lei n.º 71/2021, de 11 de agosto, que assegura a execução do Regulamento (UE) 2017/2394 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de dezembro, relativo à cooperação entre as autoridades nacionais responsáveis pela aplicação da legislação de proteção dos consumidores, veio estabelecer que “As

¹⁷

https://www.pgdlisboa.pt/leis/lei_mostra_articulado.php?nid=166&abela=leis.

¹⁸ <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/decreto-lei/9-2021-155732595>.



competências previstas no Decreto-Lei n.º 7/2014, de 15 de janeiro, e no Decreto-Lei n.º 9/2015, de 15 de janeiro, em matéria de execução dos direitos dos consumidores, são exercidas pela Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (...)”.

Nesse sentido, a AMT tem instruído processos contraordenacionais por incumprimento do Decreto-Lei n.º 9/2015. Em 2023 e 2024, foram instruídos 7 processos contraordenacionais, 4 (57,1%) dos quais a operadores que efetuam pelo menos um percurso com de distância igual ou superior a 250 km, todos ainda a decorrer.

Ainda em matéria de proteção das pessoas com deficiência, a Lei n.º 46/2006, de 28 de agosto, na sua redação atual¹⁹, proíbe e pune a discriminação em razão da deficiência e da existência de risco agravado de saúde, no âmbito da qual são consideradas “(...) *práticas discriminatórias contra pessoas com deficiência as acções ou omissões, dolosas ou negligentes, que, em razão da deficiência, violem o princípio da igualdade, designadamente: (...) e) A recusa ou a limitação de acesso ao meio edificado ou a locais públicos ou abertos ao público; f) A recusa ou a limitação de acesso aos transportes públicos, quer sejam aéreos, terrestres ou marítimos; (...)*”.

O Decreto-Lei n.º 34/2007, de 15 de fevereiro²⁰, regulamenta a Lei acima referida, e estabelece que “*A instrução dos procedimentos de contraordenação que tenham por objecto as práticas discriminatórias (...) incumbem à inspecção-geral, entidade reguladora, ou outra entidade com competências de natureza inspectiva ou sancionatória, cujas atribuições incidam sobre a matéria objecto da infracção (...)*”.

Nesse sentido, no período em análise, a AMT instruiu 7 processos de contraordenação por recusa ou limitação de acesso a transportes públicos a pessoas com deficiência ou com risco agravado de saúde no transporte em autocarro, mas nenhum a operadores com pelo menos um percurso com distância igual ou superior a 250 km.

Por fim, a AMT instrui também processos de contraordenação por incumprimento do dever de prestar atendimento prioritário a pessoas com deficiência ou incapacidade, nos termos do Decreto-Lei n.º 58/2016, de 29 de agosto, na sua redação atual²¹, mas nenhum relativo a incumprimentos ocorridos nos anos de 2023 e 2024 no transporte em autocarro.

¹⁹ <https://diariodarepublica.pt/dr/legislacao-consolidada/lei/2006-156233888>.

²⁰ <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/decreto-lei/34-2007-518015>.

²¹ <https://diariodarepublica.pt/dr/legislacao-consolidada/decreto-lei/2016-107548056>.



5. ATIVIDADES DE PROMOÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS E INTERESSES DOS PASSAGEIROS

A AMT atua a diversos níveis, com o objetivo de promover e defender os direitos e interesses dos passageiros.

Atividade de supervisão

Uma questão relevante no âmbito dos direitos dos passageiros prende-se com a aplicação do Regulamento pelos operadores de transporte em autocarro.

Durante o ano de 2023 foram efetuadas ações de fiscalização, no terreno, a terminais rodoviários, com o objetivo de verificar, entre outros, o cumprimento do Regulamento em matéria de direitos dos passageiros e de acessibilidade e assistência para pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida.

Assim, foram fiscalizados os três terminais designados por Portugal como terminais em que é prestada assistência às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida – Sete Rios, Braga e Évora – e outros três terminais: Beja, Faro e Coimbra. De uma forma geral, verificou-se que os terminais cumprem o Regulamento.

Com efeito, os terminais são fisicamente acessíveis para pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida (existem elevadores e rampas e percursos alternativos, quando estes não sejam possíveis), existem pontos designados que, na sua maioria, são as bilheteiras, onde também se encontram pessoas disponíveis para prestar a assistência necessária às pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida. As informações são prestadas pelas pessoas que prestam assistência, mas também podem ser consultadas em formato escrito e, em relação às informações sobre infraestruturas e sobre a viagem, as mesmas são, na grande maioria dos casos, disponibilizadas através de sinalética e de ecrãs e, nalguns terminais, existem também informações sonoras.

No entanto, foi possível concluir que existe ainda desconhecimento sobre a repartição das obrigações de operadores de transporte e gestores de terminais. No sentido de melhor clarificação, a AMT efetuou uma proposta de alteração legislativa ao Decreto-Lei n.º 9/2015. Sem prejuízo, considera-se que qualquer

entidade, seja gestora, proprietária ou utilizadora de um terminal, deve procurar assegurar o cumprimento das obrigações legais aplicáveis.

Por fim, as entidades gestoras de sistemas de bilhética ou de suporte à mobilidade estão sujeitas à jurisdição da AMT, pelo que a disponibilização e intermediação de serviços de mobilidade e de transportes estão sujeitas às regras aplicáveis aos operadores de transportes, incluindo a divulgação de cláusulas contratuais gerais e a disponibilização de acesso ao livro de reclamações eletrónico.

Em 2023, a AMT efetuou ainda uma ação de fiscalização ao cumprimento da obrigação de informação sobre os direitos e deveres dos passageiros e das condições gerais de transporte nos vários modos de transporte.

Com efeito, a AMT procedeu à verificação do cumprimento da obrigação de informação dos direitos e deveres dos passageiros e das condições gerais de transportes pelos operadores de transporte em autocarro, ferroviário, marítimo e por vias navegáveis interiores, à luz das disposições legais aplicáveis em matéria de direitos e obrigações de operadores e passageiros, nomeadamente da obrigação de informação das regras que disciplinam a relação operador-passageiro, atentando designadamente na transparência dos termos e condições em que os serviços de transporte são prestados e do sistema tarifário e de bilhética, bem como na forma/meios da sua divulgação/publicitação.

Em relação ao transporte em autocarro, foram abrangidos, no âmbito da ação de fiscalização, dois operadores de serviço de transporte rodoviário: Rodoviária do Alentejo (serviço urbano e inter-regional) e Sociedade de Transportes Colectivos do Porto (serviço urbano).

Considerando apenas o operador que efetua serviço inter-regional, foi possível verificar que, de uma forma geral:

- O contrato de transporte está reduzido a escrito e contém as cláusulas contratuais gerais.
- O livro de reclamações é disponibilizado nos locais com atendimento ao público durante o horário de



abertura ao público, assim como é disponibilizada informação sobre os contactos do operador.

- O operador disponibiliza, no terminal, informação sobre as condições de acesso ao meio de transporte para pessoas com deficiência ou como mobilidade reduzida.

Em 2024, a AMT efetuou ainda uma ação de supervisão às cláusulas contratuais gerais (CCG) dos operadores que efetuam serviço público de transporte de passageiros expresso, a qual abrangeu 5 operadores e consistiu na análise detalhada das CCG, à luz das regras estabelecidas pelos diplomas que regem o serviço público de transporte de passageiros em autocarro: Regulamento, Decreto-Lei n.º 9/2015 e Decreto-Lei n.º 140/2019.

De uma forma geral, foi possível concluir que aquelas CCG apresentam cláusulas proibidas e/ou inconsistências com os diplomas citados e que o texto de algumas cláusulas necessita de revisões, com vista à sua clarificação.

A AMT efetuou ainda recomendações relativas a:

- Importância da perceção da versão das CCG em vigor;
- Referência expressa à aplicação das regras do atendimento prioritário;
- Disponibilização, nos sites dos operadores, em local visível e de forma destacada, o link para o livro de reclamações em formato eletrónico;
- Inclusão, no texto das respetivas CCG, da responsabilidade dos operadores de indemnização por morte e/ou assistência por acidente;
- Definição, pelos transportadores e, se for caso disso, pelos organismos gestores dos terminais, de procedimentos de formação relacionados com a deficiência;
- Consideração do regime do Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro, que institui o regime jurídico das CCG;
- 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

- Explicitação de regras sobre atrasos e cancelamentos;
- Inclusão de informação sobre a existência (ou não) de casas de banho a bordo dos autocarros e as regras para a sua utilização;
- 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);
- Identificação, nos sites dos operadores, do separador no qual podem ser consultadas as tarifas aplicáveis e respetivos critérios de formação, incluindo referência a (eventuais) outros canais de publicitação daquela informação;
- Inclusão de regras aplicáveis ao transporte de animais de companhia e assistência, considerando, no caso dos animais de assistência, a especial proteção de que são merecedores os passageiros com deficiência ou com mobilidade reduzida.

Ainda nos anos de 2023 e 2024, a AMT efetuou uma supervisão mensal, com o objetivo de recolher informação mais detalhada sobre as diligências promovidas pelas empresas reclamadas para dar resposta ao reclamante e sobre o resultado da reclamação (reembolso, devolução, indemnização, abertura de processo de inquirição ou disciplinar a funcionário da empresa, entre outros).

Assim, em 2023, foram selecionadas reclamações, de forma aleatória, e foi solicitado aos operadores informação adicional sobre as respetivas reclamações, nomeadamente sobre diligências efetuadas e sobre o resultado da reclamação.

Em relação ao resultado da reclamação, em 13 reclamações abrangidas pela supervisão mensal e respeitantes a operadores de transporte em autocarro com pelo menos um percurso com distância igual ou superior a 250 km, apenas 5 deram origem a reembolso.

De uma forma geral, os operadores recebem as reclamações, recolhem informação internamente e enviam resposta ao reclamante. O cumprimento do prazo



de resposta de 15 dias úteis varia segundo o operador, sendo que existem operadores que incumprem recorrentemente este prazo. Nestes casos, a AMT instrui processos de contraordenação por incumprimento do regime jurídico do livro de reclamações.

Em 2024, a supervisão mensal centrou-se essencialmente nas reclamações relacionadas com pedidos de reembolso e/ou indemnização. De novo, o objetivo foi o de recolher informação adicional, nomeadamente informação sobre o resultado da reclamação (se houve ou não lugar a reembolso e, se não, a respetiva justificação).

Do total de reclamações abrangidas pela supervisão mensal e respeitantes a operadores de transporte em autocarro com pelo menos um percurso com distância igual ou superior a 250km, 55,7% deram origem a reembolso.

Das reclamações que não deram origem a um reembolso, a grande maioria (83,3%) deveu-se ao facto de o direito ao reembolso não estar abrangido pelas condições gerais de transporte. As restantes reclamações não resultaram num reembolso seja porque os reclamantes não enviaram os documentos solicitados pelo operador, seja porque optaram pela revalidação dos títulos de transporte para utilização futura.

Por fim, a AMT efetua, ainda, em permanência, a fiscalização ao cumprimento do regime jurídico do livro de reclamações. Com efeito, a AMT instrui processos de contraordenação quando, nomeadamente: i) os operadores não possuem ou não facultam o livro de reclamações nos locais de atendimento ao público; ii) os operadores não se encontram registados na plataforma do livro de reclamações eletrónico; iii) os operadores não dão resposta ao reclamante no prazo fixado legalmente; e iv) os operadores não remetem à AMT o original da reclamação e a respetiva resposta.

Em 2023 e em 2024, foram instruídos 29 processos de contraordenação por incumprimento daquele regime jurídico a operadores de transporte em autocarro, dos quais 11 a operadores de transporte que tenham declarado efetuar pelo menos um percurso com distância igual ou superior a 250 km²². Estes repartem-se da seguinte forma:

- Um por incumprimento da obrigação de registo na plataforma eletrónica do livro de reclamações (ainda em curso);
- Seis por incumprimento da obrigação de dar resposta ao reclamante no prazo máximo de 15 dias úteis (ainda em curso);
- Dois por incumprimento da obrigação de facultar o livro de reclamações mediante solicitação (um ainda se encontra em curso, o outro foi arquivado por não ter sido possível provar o ilícito);
- Dois por incumprimento da obrigação de remessa, à AMT, do original da reclamação e da respetiva resposta (ambos concluídos, um por pagamento voluntário da coima e outro por decisão de condenação).

Atividade de formação

Em 2023, a AMT efetuou uma ação de formação dirigida ao Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Braga, enquadrada nos protocolos assinados pela AMT com as entidades de resolução alternativa de litígios.

A ação de formação centrou-se nas atribuições da AMT, na definição dos direitos dos passageiros nos termos dos regulamentos europeus, assim como na gestão e tratamento de reclamações.

Em 2024, a AMT efetuou 4 ações de formação, em Lisboa, Vila Nova de Gaia, Leiria e Lagos, dirigidas aos Centros de Informação Autárquica ao Consumidor.

Estes centros são estruturas municipais, que resultam de protocolos com a DGC e que visam facilitar a resolução dos litígios de consumo, de modo mais célere e eficiente, em prol da defesa dos direitos do consumidor, através da prestação de informação e mediação nos conflitos de consumo, de resolução extrajudicial e de forma gratuita.

A ação de formação lecionada pela AMT tinha como objetivo assegurar que estes centros dispõem de informação completa e atualizada sobre os direitos dos passageiros. Nesse sentido, a formação abordava os seguintes temas: as competências e prioridades estratégicas da AMT, os mercados da mobilidade e dos

²² Ver lista na nota de rodapé 6.



transportes, os direitos dos passageiros estabelecidos nos regulamentos europeus e nos respetivos diplomas nacionais, os direitos dos passageiros nos setores dos táxis e dos TVDE, o direito ao transporte público gratuito ou a tarifas reduzidas, o regime jurídico do livro de reclamações e o sistema de gestão e tratamento das reclamações e estatísticas sobre as reclamações em 2023.

Outras atividades

Em 2024, a AMT, enquanto entidade reguladora da mobilidade e dos transportes, e as outras entidades reguladoras nacionais apresentaram à DGC uma proposta de alteração do regime jurídico do livro de reclamações, no seguinte sentido:

- Alargamento do âmbito de aplicação daquele regime jurídico a todos os operadores que tenham contacto com o público, independentemente do local – fixo ou móvel – e do meio utilizado no exercício da sua atividade.
- Alargamento da obrigatoriedade de resposta ao reclamante a todos os operadores – e não apenas dos que prestam serviços públicos essenciais –, em linha com o disposto para o formato eletrónico do livro de reclamações, assim como da obrigatoriedade de enviar à entidade reguladora a reclamação e a respetiva resposta.
- Desmaterialização do livro de reclamações, em moldes a definir por cada entidade reguladora para o seu respetivo setor.
- Explicitação das competências de cada interveniente no sistema nacional de gestão e tratamento de reclamações.
- Agravamento de determinados ilícitos contraordenacionais.

No ano de 2024, a AMT foi ainda chamada a dar contributos sobre o Estudo de impacto sobre novas regras para tornar o enquadramento dos direitos dos passageiros resiliente e preparado para o futuro e sobre a discussão das propostas de regulamentos relativos à aplicação dos direitos dos passageiros na União (*Omnibus*) e dos direitos dos passageiros no contexto de viagens multimodais.

Em 2025, a AMT está a realizar uma supervisão às interfaces de transporte de passageiros, incluindo transporte em autocarro, com o apoio técnico do organismo nacional para a reabilitação de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida (Instituto Nacional para a Reabilitação, I.P.). Pretende-se verificar as condições de acesso físico a estas infraestruturas, assim como a acessibilidade da informação. Será produzido um relatório com as principais constatações e com linhas de orientação para os operadores e gestores das interfaces, que será tratado com maior profundidade no próximo relatório bienal.



6. CONCLUSÕES

A AMT é a entidade responsável pela elaboração do relatório bienal de aplicação do Regulamento (UE) n.º 181/2011 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de fevereiro de 2011, relativo aos direitos dos passageiros no transporte de autocarro, tal como disposto no seu artigo 29.º. O presente relatório reporta-se aos anos de 2023 e 2024.

O Regulamento tem como objetivos assegurar um elevado nível de proteção e de assistência aos passageiros em todos os Estados-Membros da UE e garantir que os operadores económicos atuam em condições harmonizadas no mercado interno.

A execução na ordem jurídica nacional das obrigações decorrentes do Regulamento é assegurada pelo Decreto-Lei n.º 9/2015, nomeadamente através da definição do quadro de fiscalização e contraordenacional aplicável, mas também, indiretamente, pelo Decreto-Lei n.º 140/2019.

A AMT recebe, seja através do livro de reclamações nos formatos físico e eletrónico, seja através de mecanismos próprios, as reclamações relativas ao Ecosystema da Mobilidade e dos Transportes, incluindo as reclamações respeitantes ao transporte em autocarro.

De acordo com os relatórios semestrais sobre reclamações da AMT, deram entrada nesta Autoridade 11.520 e 10.617 reclamações relativas ao transporte de passageiros em autocarro, em 2023 e 2024, respetivamente.

Para efeitos de elaboração do presente relatório, apenas foram consideradas as reclamações relativas ao transporte de passageiros em autocarro nos 35 operadores que declararam efetuar pelo menos um serviço com percurso superior a 250 km, tendo a análise incidido sobre 2.772 e 3.124 reclamações, respetivamente para cada um dos anos, sendo que 747 reclamações (26,9%) e 1.563 (50%) estão relacionadas com motivos previstos no Regulamento e no Decreto-Lei n.º 9/2015.

A distribuição das reclamações por motivos apresenta algumas diferenças nos dois anos em análise, embora os motivos mais frequentemente invocados sejam os mesmos em ambos: a não prestação do serviço objeto

do contrato de transporte com segurança e qualidade e as dificuldades associadas ao reembolso por título não utilizado (64,1% em 2023 e 63,4% em 2024).

Outros dois motivos relevantes, embora com alguma distância face aos motivos acima referidos, são o desaparecimentos e/ou furto ou dano na bagagem e dificuldades relacionadas com a emissão de títulos (21,8% em 2023 e 20,9% em 2024).

De resto, é possível verificar que o número de reclamações relacionadas com os motivos previstos no Regulamento e no Decreto-Lei n.º 9/2015 mais do que duplicou entre 2023 e 2024 (109,3%), aumento muito superior àquele que se verifica no número de reclamações sobre o qual incide a análise da AMT (12,7%).

Estes dados parecem apontar no sentido de um maior incumprimento dos direitos dos passageiros no transporte em autocarro, tal como estabelecidos pelo Regulamento e pelo Decreto-Lei n.º 9/2015, com especial incidência nos quatro motivos já referidos, mas também nos motivos seguintes: i) informações adequadas e compreensíveis sobre a viagem e sobre os direitos dos passageiros, e acessíveis a PD e PMR; ii) mecanismos de tratamento de reclamações; iii) não discriminação dos passageiros com base na nacionalidade; e iv) transporte de bagagens (quando haja compartimentos) e animais de companhia.

A atividade de supervisão da AMT assume duas dimensões principais. Por um lado, a dimensão contraordenacional, no âmbito da qual são instruídos processos de contraordenação pelo incumprimento do Regulamento/DL 7/2014, e de outros regimes jurídicos que visam a proteção dos direitos dos passageiros.

Por outro lado, a realização de diversas ações de supervisão, de formação e outras atividades, detalhadas no relatório, com o objetivo de promover e defender os direitos e interesses dos passageiros. Importa ainda referir, pela sua importância futura, os contributos que a AMT tem dado no âmbito da discussão dos regulamentos relativos à aplicação dos direitos dos passageiros na União (*Omnibus*) e dos direitos dos passageiros no contexto de viagens multimodais, os quais, com particular relevância este último, poderão reforçar a proteção e o *enforcement* dos direitos dos passageiros.



A nível nacional, a AMT tem apresentado propostas de alteração legislativa tendo em vista a clarificação e alargamento do âmbito de aplicação dos diplomas que consagram direitos dos passageiros/consumidores, reforçam a competência sancionatória e harmonizam as regras aplicáveis aos vários modos de transporte que integram a sua esfera de competências.

