transportes públicos rodoviários coletivos de passageiros

Direitos dos Passageiros

A CUT SAC/F está de olho, permanentemente no direito de ir e vir dos cidadãos e cidadãs.

Afinal, estudo, trabalho, lazer, saúde e relacionamentos humanos dependem, intrinsecamente, de locomoção. Quem perder três horas diárias nas deslocações, terá desperdiçado, ao longo de três décadas, mais de dois anos de vida.
O transporte coletivo depende de planeamento, investimento constante, inteligência e integração de todas as instâncias governamentais. Também demanda alta tecnologia, soluções inovadoras, debate público e abrangente.

Passageiro é um cidadão que se locomove. Um eleitor que vai de um lugar a outro, é um contribuinte e um consumidor.
Logo, não podemos separar os direitos dos consumidores dos que são atribuídos aos Passageiros dos transportes públicos.

Todos deveriam ter segurança e conforto, em meios de transporte rápidos, limpos e adequados às suas necessidades.

- **O direito ao transporte é de enorme importância** numa sociedade, e deve ser cotidianamente garantido e aperfeiçoado pelo Estado. O acesso ao transporte é fundamental na nossa configuração social, pois está diretamente relacionado com os diversos direitos que são assegurados pela Declaração Universal dos Direitos Humanos e pela Constituição da República. Por esta razão, a sua existência e qualidade deve ser exigida por todos os cidadãos, sejam utentes de transporte público ou não.
- **O direito ao transporte é fundamental** porque ele influencia e condiciona o acesso aos demais direitos, constituindo-se num elemento de vital importância para assegurar as condições necessárias para uma vida digna. Para um cidadão ter acesso à rede pública de saúde, por exemplo, ele precisará de utilizar algum meio de transporte. O mesmo se aplica ao acesso à educação, centros culturais e de lazer, liberdade de ir e vir, local de trabalho, e tantos outros direitos que necessitam de deslocação para serem exercidos e usufruídos.

Posto isso, é possível classificar o acesso ao transporte como um **direito essencial**: ele não deve ser visto como um favor ou como um bem particular, todos devem ter acesso a ele e o governo tem a obrigação de proporcionar um serviço com qualidade.

A vida em sociedade requer que o interesse de muitos prevaleça sobre os interesses individuais e particulares. É partindo dessa premissa que é possível afirmar que na elaboração de políticas públicas, o transporte coletivo deve ter prioridade sobre o transporte individual, assim como nos grandes centros urbanos, o transporte público deve ter prioridade sobre o transporte particular. A prestação deste serviço deve abarcar com qualidade diversas questões, especialmente as relacionadas a conforto, tempo e custo. O direito ao transporte é influenciado pelo modelo de ocupação do território, pela especulação imobiliária e tem forte impacto em questões como segregação social, uso dos espaços coletivos, localização de equipamentos públicos e ambiente. Dessa forma, toda a política pública e todos os projetos de urbanização devem levar em consideração o que fazer para interferir da melhor forma possível na acessibilidade e mobilidade da população.

A ação da União Europeia no domínio do transporte de autocarro deverá ter como objetivo, nomeadamente, garantir aos passageiros um elevado nível de proteção, comparável ao de outros modos de transporte, independentemente do local em que viajem. Além disso, deverão ser plenamente tidas em conta as exigências de defesa dos consumidores em geral.

Atendendo a que o passageiro dos serviços de transporte em autocarro é a parte mais fraca do contrato de transporte, deverá ser concedido um nível mínimo de proteção a todos os passageiros.

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

CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA PORTUGUESA

incumbe ao Estado:

a) Programar e executar uma política de habitação inserida em planos de ordenamento geral do território e apoiada em planos de urbanização que garantam a existência de uma **rede adequada de transportes** e de equipamento social. Artigo 65.º

O DIREITO DO CONSUMIDOR

Considera-se consumidor todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios.

O consumidor /o passageiro tem direito:

a) À qualidade dos bens e serviços;
b) À proteção da saúde e da segurança física;
c) À formação e à educação para o consumo;
d) À informação para o consumo;
e) À proteção dos interesses económicos;
f) À prevenção e à reparação dos danos patrimoniais ou não patrimoniais que resultem da ofensa de interesses ou direitos individuais homogéneos, coletivos ou difusos;
g) À proteção jurídica e a uma justiça acessível e pronta;
h) À participação, por via representativa, na definição legal ou administrativa dos seus direitos e interesses.

- Incumbe ao Governo adotar medidas adequadas a assegurar o equilíbrio das relações jurídicas que tenham por objeto bens e serviços essenciais, designadamente água, energia elétrica, gás, telecomunicações e **transportes públicos**.

CONTRATO DO TRANSPORTE DE PESSOAS

Contrato de transporte é aquele em que alguém se obriga, mediante retribuição, a transportar, de um lugar para outro, pessoas ou coisas, regendo-se a sua responsabilidade pelas normas que disciplinam a compra e venda. O contrato de transporte gera, para o transportador, obrigação de resultado, a de transportar pessoa ou coisa, incólume ao seu destino

A partir do momento em que um indivíduo dá sinal de paragem para um veículo de transporte público, já o contrato teve início, diante da oferta permanente em que se encontra o veículo em trânsito.

A responsabilidade pela integridade da pessoa do passageiro só se inicia, porém, a partir do momento em que esse mesmo passageiro incide na esfera da direção do transportador. Segue-se que o próprio ato de o passageiro entrar no veículo já o faz entrar na esfera da obrigação de garantia. Observa-se que a responsabilidade contratual do transportador pressupõe a formação de um contrato de transporte.

LEI DE BASES DO SISTEMA DE TRANSPORTES TERRESTRES

- Designam-se por **transportes públicos**, ou por conta de outrem, os efetuados por empresas habilitadas a explorar a atividade de prestação de serviços de transportes, com ou sem carácter de regularidade, e destinados a satisfazer, mediante remuneração, as necessidades dos utentes.
- «**Serviços Regulares**»: serviços que asseguram o transporte de passageiros em autocarro com frequência e percurso determinados, e em que os passageiros podem ser tomados e largados em paragens previamente estabelecidas.
- A organização e funcionamento do sistema de transportes terrestres tem por objetivos fundamentais assegurar a máxima contribuição para o desenvolvimento económico e promover **o maior bem-estar da população**, designadamente através:

  a) Da adequação permanente da oferta dos serviços de transporte às necessidades dos utentes, sob os aspetos quantitativos e qualitativos;
  b) Da progressiva redução dos custos sociais e económicos do transporte.

- Princípios básicos orientadores:
  a) É garantida aos utentes a liberdade de escolha do meio de transporte;
  b) É assegurada aos utentes, em paridade de condições, igualdade de tratamento no acesso e fruição dos serviços de transporte;
  c) Às empresas que explorem atividades de transporte que sejam qualificadas de serviço público poderão ser impostas obrigações específicas, relativas à qualidade, quantidade e preço das respetivas prestações, alheias à prossecução dos seus interesses comerciais.

- O bilhete confere ao passageiro o direito a um lugar sentado no veículo que efetuar a carreira para que foi adquirido, salvo em carreiras urbanas ou em interurbanas que prestam serviço do mesmo tipo, em que o Instituto da Mobilidade e Transportes poderá permitir que parte dos passageiros viajem de pé, em condições compatíveis com a sua segurança e desde que nelas sejam utilizados veículos com as características dos empregados em transportes urbanos. RTA, Artigo 162º
- Nas carreiras urbanas o passageiro não é obrigado a sair no termo do percurso, desde que, continuando o veículo ao serviço da carreira, pretenda utilizar a viagem imediata, salvo se houver um sistema de cobrança que a tal obrigue. RTA, Artigo 162

DEVERES DO TRANSPORTADOR

- O pessoal que presta serviço nos veículos empregados em transportes coletivos de passageiros é obrigado a:

  a) Usar da maior deferência para com os passageiros e agentes de fiscalização, prestando a uns e outros todos os esclarecimentos que lhe sejam pedidos;

  b) Prestar aos passageiros todo o auxílio de que careçam, tendo especial atenção para com as senhoras, mutilados, velhos e crianças;

  c) Não importunar os passageiros com exigências não justificadas;

  d) Velar pela segurança e comodidade dos passageiros;

  e) Não fumar, quando em serviço, nem tomar nos veículos quaisquer refeições;

  f) Verificar, antes de abandonar os veículos em que prestam serviço, se nos mesmos se encontram quaisquer objetos que neles tenham sido esquecidos pelos passageiros;

  g) Apresentar-se devidamente uniformizado e barbeado;

  h) Não utilizar, e velar por que os passageiros não o façam, aparelhos de som, portáteis ou incorporados no veículo, desde que haja reclamações por parte de algum passageiro.

- O condutor deverá deter o veículo nas paragens sempre que lhe seja feito sinal para esse fim e por forma tal que a entrada e saída dos passageiros se faça sem perigo para estes e sem prejuízos da circulação.
  A obrigação de paragem para tomada de passageiros cessa quando o veículo tiver a sua lotação completa, devidamente sinalizada.

CRIANÇAS E JOVENS

- Crianças de idade inferior a 4 anos, viajam gratuitamente desde que devidamente acompanhadas e não ocupem lugar. (Artº 150 do R.T.A)

- Crianças de idade igual ou superior a 4 anos e inferior a 13 anos, pagam meio bilhete. (Artº 151 do R.T.A)

PASSAGEIROS COM MOBILIDADE REDUZIDA

«**Pessoa com deficiência ou pessoa com mobilidade reduzida**»: qualquer pessoa cuja mobilidade para utilizar o transporte esteja reduzida por motivos de deficiência física (sensorial ou locomotora, permanente ou temporária), por incapacidade ou deficiência intelectual, ou qualquer outra causa de deficiência, ou pela idade, e cuja situação exija uma atenção adequada e a adaptação às suas necessidades particulares do serviço colocado à disposição dos outros passageiros.

As pessoas com mobilidade reduzida devem ter acesso ao transporte em autocarro como qualquer outro passageiro e têm direito a:

- **Tratamento não discriminatório das pessoas com deficiência e com mobilidade reduzida,** bem como indemnização pela perda ou deterioração do equipamento de mobilidade, em caso de acidente.
- **Regras mínimas relativas à informação a prestar aos passageiros** antes da viagem e durante esta, bem como à informação geral sobre os direitos dos passageiros nos terminais e em linha; sempre que possível, as informações devem ser prestadas, mediante pedido, em formatos acessíveis, no interesse das pessoas com mobilidade reduzida. Regulamento (UE) n.º 181/2011
- Os transportadores e os organismos gestores de terminais são responsáveis pelas perdas ou danos que causarem em cadeiras de rodas, em outros equipamentos de mobilidade ou em dispositivos de assistência. As perdas ou danos são indemnizadas pelo transportador ou pelo organismo gestor do terminal por elas responsável.

- Consideram-se cativos, para passageiros inválidos, doentes ou idosos, senhoras grávidas ou transportando crianças ao colo, quatro lugares, correspondentes aos primeiros bancos, a partir da entrada dos veículos com plataforma, utilizados em carreiras urbanas. Estes lugares serão devidamente assinalados por meio de um letreiro com a seguinte indicação: «Reservado para passageiros inválidos, doentes ou idosos e senhoras grávidas ou com crianças ao colo».

  Qualquer passageiro poderá, porém, ocupar os lugares referidos no parágrafo anterior, quando estes estejam vagos, ficando, no entanto, obrigados a cedê-los logo que se apresentem passageiros nas condições ali referidas, continuando então a viagem de pé até haver lugares sentados, para cuja ocupação terão preferência.

  Os condutores dos veículos farão desocupar os aludidos lugares pela ordem inversa de ocupação dos mesmos.

- As pessoas com deficiência têm direito a fazer-se acompanhar de cães de assistência nos transportes, este direito não implica qualquer custo suplementar para a pessoa com deficiência e prevalece sobre quaisquer proibições. Os cães de assistência são dispensados do uso de açaimo funcional. Este direito é igualmente aplicável aos cães de assistência em treino, desde que acompanhados pelo respetivo treinador ou pela família de acolhimento.

  Nos termo do Decreto-Lei n.º 74/2007, de 27 de Março

- Sempre que um veículo se avarie e não possa ser rapidamente reparado o concessionário promoverá a sua imediata substituição por outro, adstrito também a carreira de serviço público, e, não sendo isso possível, assegurará por todos os meios ao seu alcance o transportes de todos os passageiros. RTA Artº 199

CARREIRAS DE LONGO CURSO

Os passageiros de autocarro de longa distância (mais de 250 km) têm ainda direito a :

- **assistência adequada** (refeições ligeiras, refeições e bebidas e se necessário até duas noites de alojamento em hotel num valor máximo de 80€ por noite, exceto em caso de condições meteorológicas extremas ou de grande catástrofe natural) em situações de cancelamento ou de atraso superior a 90 minutos de viagens de mais de três horas;
- **garantia de reembolso ou reencaminhamento** em caso de sobrelotação ou de cancelamento ou ainda de atraso superior a 120 minutos em relação à hora prevista de partida;
- **indemnização** correspondente a 50% do preço do bilhete em caso de atraso superior a 120 minutos em relação à hora prevista de partida, de cancelamento da viagem ou se a transportadora não oferecer ao passageiro a possibilidade de reencaminhamento ou reembolso;
- **informação** em caso de cancelamento ou de atraso na partida;
- **proteção dos passageiros em caso de morte, lesões, perdas ou danos** provocados por acidente rodoviário, em especial no que respeita às necessidades práticas imediatas (nomeadamente duas noites de alojamento em hotel, num valor máximo de 80 euros por noite);
- **assistência específica, a título gratuito, a passageiros com deficiência e com mobilidade reduzida** nos terminais e a bordo dos veículos e, se necessário, transporte gratuito dos acompanhantes.

REGULAMENTO (UE) N. o 181/2011 de 16 de Fevereiro

ANIMAIS DE COMPANHIA

- Os responsáveis por transportes públicos não poderão recusar o transporte de animais de companhia, desde que:
- Se encontrem em adequado estado de saúde e higiene, sem que apresentem sinais evidentes de doença contagiosa ou parasitária;
- Sejam devidamente acompanhados, acondicionados e sujeitos a meios de contenção que não lhes permitam morder ou causar danos ou prejuízos a pessoas, outros animais ou bens;
- Os animais perigosos e potencialmente perigosos não podem ser deslocados em transportes públicos;
- Nos períodos de maior afluência, as empresas transportadoras podem recusar o transporte dos animais. Estes períodos deverão ser afixados pelas empresas.

PORTARIA Nº968/2009 DE 26 DE AGOSTO
DECRETO-LEI Nº 58/2008 DE 26 DE MARÇO

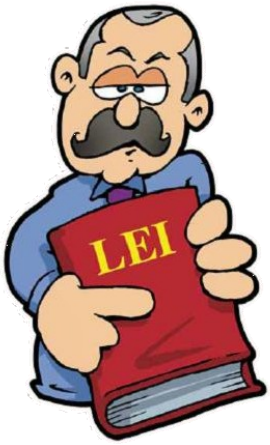
RECLAMAÇÕES

Os operadores de transporte devem ser o primeiro ponto de contacto na apresentação de queixas. No caso da solução apresentada pelo operador não for satisfatória, o caso deve então ser exposto a:

- **IMT** Instituto da Mobilidade e Transportes: CONTACTO | Telf. 217 949 000
- **AMTL** Autoridade Metropolitana dos Transportes: CONTACTO | Telf. 217 804 611
- **Direção Geral do Consumidor**: PORTAL DO CONSUMIDOR | Telf. 707 788 787
- **PROVEDOR DE JUSTIÇA**: Formulário de Queixa | Telf. 213 926 600/19/21/22

Reclame no **LIVRO DE RECLAMAÇÕES** sempre que julgue que estão em causa os seus direitos.
A utilização do Livro de Reclamações é um ato de cidadania que permite às entidades responsáveis conhecer os problemas dos consumidores e aos agente económicos adequarem a oferta às necessidades sentidas pelos seus clientes. Escreva com letra bem legível.

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL:



- Regulamento de Transporte em Automóveis, aprovado pelo Decreto n.º 37272, de 31/12/1948.
- LEI DE BASES DO SISTEMA DE TRANSPORTES TERRESTRES, Lei 10/90 de 17 Março.
- 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.
- Decreto-Lei n.º 74/2007, de 27 de Março
- Lei n.º 24/96 de 31 de Julho LEI DO CONSUMIDOR, atualizada até ao DL 67/2003 de 8 de Abril.
- Portaria nº 968/2009 de 26 de Agosto.
- Decreto-Lei nº 58/2008 de 26 de Março.

CUT SAC/F COMISSÃO DE UTENTES TRANSPORTES Stº Antº dos Cavaleiros e Frielas

CUT SAC/F
COMISSÃO DE UTENTES TRANSPORTES
Stº Antº dos Cavaleiros e Frielas

COMISSÃO DE UTENTES DOS TRANSPORTES DE SANTO ANTÓNIO DOS CAVALEIROS E FRIELAS

Sede (Provisória)	Associação de Moradores de Santo António dos Cavaleiros Avenida António Galvão de Andrade – 2660-028 Santo António dos Cavaleiros
Telefones	Henriqueta Sabino: 962 747 149 Manuel Silvestre: 960 083 143
Fax:	219888226
E-mail:	cutsac2013@gmail.com

www.cutsac.pt.am