

NOVOS DIREITOS DOS PASSAGEIROS: O QUE MUDA NOS TRANSPORTES PÚBLICOS E QUAIS SÃO AS VANTAGENS PARA QUEM VIAJA

Foi publicado o Decreto-Lei n.º 173/2026, de 1 de setembro, que representa uma mudança estrutural na defesa dos direitos dos passageiros, passando a existir uma base comum de proteção para quem viaja de comboio, autocarro, metro, metro ligeiro, elétrico e transporte marítimo ou fluvial.

O novo regime jurídico teve por base uma proposta da Autoridade da Mobilidade e dos Transportes, naturalmente enriquecida com contributos de operadores, associações do setor e entidades de defesa do consumidor.

Quais são as principais inovações?

- O novo diploma põe fim às disparidades históricas entre os diferentes modos de transporte, garantindo um patamar comum de proteção a quem viaja de autocarro, comboio ou navio, com regras transversais para a assistência ao utente, transporte de bagagens e animais de companhia. Ou seja, deixa de haver regimes distintos consoante o modo — a mesma lógica de proteção passa a aplicar-se a todos.
- Metros e transporte fluvial passam a estar plenamente abrangidos, eliminando incerteza interpretativas e passando a estar sujeitos a uma base legal mínima de direitos e deveres.
- Até agora não existia uma proteção nacional clara para a mesma viagem feita em vários modos ou com vários operadores. Assim, nos passes, bilhetes e produtos tarifários integrados, as empresas passam a ter de harmonizar condições, explicar tarifas, pagamentos e alternativas, indicar a responsabilidade de cada entidade e disponibilizar um ponto de contacto único.
- Ficam mais claros os poderes de cada entidade, clarificando as competências da AMT, IMT e das autoridades de transportes, cabendo à AMT, como já sucedia, promover e supervisionar a defesa dos direitos dos passageiros, monitorizar as reclamações e exercer poderes de fiscalização e sancionamento.

- Os poderes sancionatórios da AMT sobre os operadores e gestores das infraestruturas ficam reforçados.
- Passa a ser da competência do IMT o processamento das contraordenações imputáveis aos passageiros, por violação de deveres como a proibição de utilização de aparelhos sonoros ou a proibição de praticar atos que incomodem os outros passageiros.
- A proteção dos passageiros no modo ferroviário é reforçada pelo Regulamento (UE) 2021/782 e assim são reforçados direitos relativos à compra de bilhetes, não discriminação, informação, assistência, atrasos, perda de correspondência, supressões, bagagens, bicicletas e reclamações.
- Passa a estar assegurada uma melhor resposta a atrasos, supressões e perda de correspondência no comboio e são consagradas também regras mais claras sobre indemnizações, incluindo para titulares de passe quando não existam alternativas viáveis.
- Consagra-se uma proteção reforçada em toda a viagem para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, incluindo informação acessível sobre estações, terminais, veículos e serviços, assistência e terminais ou formação do pessoal.
- Os gestores de terminais têm de assegurar acessibilidade e assistência, disponibilizar livro de reclamações físico e eletrónico e responder pelo funcionamento da infraestrutura. Operadores, gestores de bilhética, terminais e autoridades devem articular-se, tornando mais claro a quem cabe resolver cada problema.
- Os operadores turísticos e vendedores de bilhetes ferroviários passam a estar abrangidos por deveres de informação, cooperação e responsabilidade quando vendem viagens ou bilhetes e o transporte turístico é incluindo na monitorização dos regulamentos europeus em matéria de direitos dos passageiros.
- Preços, horários, alterações, supressões e condições de utilização devem ser divulgados de forma clara, acessível e, quando aplicável, antecipada.

Na prática, a nova legislação:

- Dá ao passageiro mais previsibilidade, inclusão e capacidade de reação;

- Facilita a compreensão das condições de transporte antes de comprar o título de viagem, planear uma viagem com ligações entre diferentes transportes, obter ajuda quando existe uma limitação de mobilidade e saber onde reclamar. Ao mesmo tempo, a identificação clara das responsabilidades e o reforço da supervisão tornam mais fácil averiguar e dar resposta às queixas;
- Obriga operadores, gestores de terminais, entidades de bilhética e autoridades de transportes a trabalhar de forma coordenada, favorece a intermodalidade e reforça os poderes da AMT no acompanhamento das atividades e reclamações;
- A avaliação prevista de dois em dois anos cria ainda uma oportunidade para corrigir falhas e aperfeiçoar o regime.

7 de setembro de 2026