

# LEIS DE ORGANISMOS ESPECIALIZADOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA CENTRAL

Autoridade Nacional de Defesa do Consumidor

## Despacho

### **relativo à prestação, pelos operadores económicos, de informações sobre o acesso aos serviços públicos de transporte de passageiros e, respetivamente, nos edifícios por eles detidos aos consumidores pertencentes à categoria de pessoas com deficiência**

Tendo em conta as disposições do:

- Artigo 18.º da Portaria do Governo n.º 21/1992 sobre a defesa dos consumidores, republicada, tal como posteriormente alterada e completada;
- Artigo 5.º, n.º 5, da Decisão do Governo n.º 700/2012 sobre a organização e o funcionamento da Autoridade Nacional de Defesa do Consumidor, tal como posteriormente alterada e completada;
- Relatório n.º 8896/17.8.2023, elaborado pela Direção-Geral de Fiscalização e Inspeção do Mercado e Harmonização Europeia.

O vice-presidente da Autoridade Nacional de Defesa do Consumidor emite o seguinte despacho:

**Artigo 1.º** — Os operadores económicos que exerçam atividades de transporte público de passageiros, incluindo por via aérea, bem como os operadores económicos que operem em edifícios ou instalações em que as rampas de acesso ou outros tipos de acesso para pessoas com deficiência não possam ser instalados ou ainda não foram disponibilizados, são obrigados a fornecer informações claras e exatas aos consumidores pertencentes a esta categoria sobre como aceder aos mesmos nos transportes públicos, edifícios ou instalações.

**Artigo 2.º** — 1. Os operadores de transportes públicos são obrigados a afixar, de forma e tamanho visível e em todas as portas de acesso dos meios de transporte destinados a pessoas com deficiência, indicações claras e acessíveis que lhes sejam destinadas sobre a forma como podem embarcar/desembarcar dos meios de transporte públicos, consistindo em pictogramas e/ou sinais luminosos, bem como um sistema áudio para avisar dos locais de embarque e de desembarque, da hora de abertura e fecho das portas e do nome das estações.

(2) Os operadores de transporte são obrigados a instalar sinais sonoros externos/internos por cima de cada porta de acesso, bem como no interior dos meios de transporte, para anunciar a paragem na estação.

(3) Os operadores de transporte público de passageiros são obrigados a colocar, em cada plataforma/cabina/estação onde os meios de transporte público vão parar, mas sem caráter limitativo, marcações especiais e painéis informativos, que devem conter indicações sobre a localização da porta destinada ao acesso das pessoas com deficiência ou do local onde serão recolhidas, bem como sobre a forma como o embarque e o desembarque serão efetuados.

(4) Em cada plataforma/estação/cabina os operadores de transportes públicos são obrigados a exibir instruções visíveis, consistindo em pictogramas simples, sucintos, intuitivos e inteligíveis sobre o embarque e o desembarque das pessoas com deficiência do meio de transporte, incluindo a obrigação do pessoal envolvido de informá-las da estação onde devem proceder ao desembarque, bem como a forma concreta como serão apoiadas.

(5) A pedido das pessoas com mobilidade reduzida, o pessoal envolvido no transporte público de pessoas é obrigado a fornecer-lhes informações sobre a forma como

serão ajudadas a embarcar/desembarcar, bem como a prestar assistência no embarque/desembarque dos meios de transporte público.

(6) Os operadores de transporte público de passageiros são obrigados a criar mecanismos de informação destinados a pessoas cegas ou com deficiência visual, apresentados em formato físico e/ou digital.

(7) Nos aeroportos, é obrigatório afixar nas portas de acesso, nos painéis informativos situados na proximidade imediata ou nas salas de espera, mas sem caráter limitativo, indicações claras e acessíveis para todas as categorias de pessoas com deficiência, consistindo em pictogramas e/ou sinais luminosos, bem como um sistema áudio, sobre a forma como essas pessoas são apoiadas para terem acesso, circularem e/ou embarcarem.

(8) Todas as informações referidas nos n.os 1 a 7 devem ser apresentadas no âmbito da regulamentação adotada pelos operadores de transportes públicos ou pelos operadores que gerem as instalações.

(9) Para a categoria de pessoas cegas ou com deficiência visual, os operadores económicos são obrigados a transmitir comunicações, informações, advertências ou indicações de acordo com as obrigações estabelecidas no artigo 1.º, bem como as previstas nos n.os 1 a 7, mas sem caráter limitativo, na versão áudio ou utilizando qualquer meio físico ou digital específico.

**Artigo 3.º** — 1. Os operadores económicos que operem em edifícios ou instalações onde as rampas de acesso ou outras opções de acesso para pessoas com deficiência não possam ser instaladas ou ainda não tenham sido disponibilizadas devem informar, por qualquer meio, nas portas ou painéis, na proximidade imediata da via de acesso, como podem beneficiar do apoio necessário.

2. Em aplicação do disposto no n.º 1, os operadores económicos devem igualmente dispor de variantes de informação destinadas a pessoas cegas ou com deficiência visual, quer áudio, quer recorrendo a qualquer meio físico ou digital específico.

**Artigo 4.º** — 1. Os operadores económicos referidos no artigo 1.º devem apresentar a placa de informação referida no anexo I, que faz parte integrante do presente despacho.

(2) A placa a que se refere o n.º 1 fica a cargo dos operadores económicos, de acordo com o modelo constante do anexo do presente despacho e é exibida no campo de visão do consumidor

num local visível.

(3) Os operadores económicos devem também dispor de variantes destinadas a pessoas cegas ou com deficiência visual, quer áudio, quer recorrendo a qualquer meio físico ou digital específico.

Artigo 5.º — A presente Portaria entra em vigor 30 dias após a publicação no Diário Oficial da Roménia, Parte I.

\*

A presente Portaria foi adotada em conformidade com o procedimento de notificação previsto na Diretiva (UE) 2015/1535 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 9 de setembro de 2015, relativa a um procedimento de informação no domínio das regulamentações técnicas e das regras relativas aos serviços da sociedade da informação, transposta para o direito romeno pela Decisão Governamental n.º 1016/2004 relativa a medidas de organização e intercâmbio de informações no domínio das normas e regulamentos técnicos e das regras relativas aos serviços da sociedade da informação entre a Roménia e os Estados-Membros da União Europeia, bem como a Comissão Europeia, tal como alterada.

Presidente da Autoridade Nacional de Defesa do Consumidor,  
**Sebastian-Ioan Hotca**

Bucareste, 4 de junho de 2024.  
N.º 579.

ANEXO\*)

---

\* O anexo é reproduzido por faxe.

## INFORMARE PERSOANE CU DIZABILITĂȚI



Pentru toate modurile de transport aveți dreptul la asistență gratuită în

terminale și la bordul vehiculelor. Nu vi se poate refuza transportul din cauza handicapului sau a mobilității dumneavoastră reduse, cu excepția cazurilor justificate din motive de siguranță sau de proiectare a vehiculului sau a infrastructurii.

**ÎN SITUAȚIA ÎN CARE DORIȚI SĂ CĂLĂTORIȚI CU MIJLOACE DE TRANSPORT ÎN COMUN, TREBUIE SĂ VĂ ADRESAȚI CONDUCĂTORULUI AUTO PRIN ÎNSOȚITOR/DIRECT, ACESTA AVÂND REZERVAT LOCUL DIN IMEDIATA APROPIERE PENTRU DUMNEAVOASTRĂ. ATÂT LA URCARE, CÂT ȘI LA COBORÂRE CONDUCĂTORUL AUTO VA ACORDA ASISTENȚĂ PERSOANELOR CU DIZABILITĂȚI.**

**În situația în care nu vă sunt respectate drepturile, vă puteți adresa ANPC la numărul unic 0219551 sau ANPDPD la tel: 0314338090.**

INFORMARE PERSOANE CU DIZABILITĂȚI	INFORMAÇÕES PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA
ACCES PERSOANE CU DIZABILITĂȚI	ACESSO PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA
Pentru toate modurile de transport aveți dreptul la asistență gratuită în terminale și la bordul vehiculelor. Nu vi se poate refuza transportul din cauza handicapului sau a mobilității dumneavoastră reduse, cu excepția cazurilor justificate din motive de siguranță sau de proiectare a vehiculului sau a infrastructurii	Para todos os modos de transporte, tem direito a assistência gratuita nos terminais e a bordo dos veículos. Não lhe pode ser recusado o transporte devido à sua deficiência ou mobilidade reduzida, exceto em casos justificados por razões de segurança ou de conceção do veículo ou da infraestrutura.
ÎN SITUАȚIA ÎN CARE DORIȚI SĂ CĂLĂTORIȚI CU MIJLOACE DE TRANSPORT ÎN COMUN, TREBUIE SĂ VĂ ADRESAȚI CONDUCĂTORULUI AUTO PRIN ÎNSOȚITOR/DIRECT, ACESTA AVÂND REZERVAT LOCUL DIN IMEDIATA APROPIERE PENTRU DUMNEAVOASTRĂ. ATÂT LA URCARE, CÂT ȘI LA COBORÂRE CONDUCĂTORUL AUTO VA ACORDA ASISTENȚĂ PERSOANELOR CU DIZABILITĂȚI.	SE PRETENDER DESLOCAR-SE EM TRANSPORTES PÚBLICOS, DEVE CONTACTAR O CONDUTOR ATRAVÉS DO SEU ACOMPANHANTE/DIRETAMENTE, SENDO QUE O LUGAR DO CONDUTOR SE ENCONTRA NA PROXIMIDADE IMEDIATA DO LUGAR RESERVADO PARA SI. O CONDUTOR DEVE PRESTAR ASSISTÊNCIA ÀS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA TANTO PARA O EMBARQUE COMO PARA O DESEMBARQUE.
În situația în care nu vă sunt respectate drepturile, vă puteți adresa ANPC la numărul unic 0219551 sau ANPDPA la tel: 0314338090.	Caso os seus direitos não sejam respeitados, pode contactar a ANPC através do número único 0219551, ou a ANPDPA, através do seguinte número de telefone: 0314338090.