



SUDOESTE
TRANSPORTES



GUIA DE
ORIENTAÇÃO AOS
PASSAGEIROS

RESOLUÇÃO
ANTT N° 6.033/2023

REGRAS RELACIONADAS À COMPRA DE PASSAGENS

Art. 144. Os bilhetes de passagem terão a validade de 1 (um) ano a partir da data da primeira emissão.

§ 1º Respeitadas as exigências previstas nesta Resolução e o disposto na Lei nº 11.975, de 7 de julho de 2009, a autorizatária poderá estabelecer suas regras para transferência, remarcação e reembolso de bilhetes.

§ 2º As regras para transferência, remarcação e reembolso de bilhete estabelecidas pela autorizatária deverão ser informadas aos usuários previamente à aquisição do bilhete.

§ 3º A solicitação de transferência, remarcação e reembolso do bilhete será garantida ao usuário em qualquer ponto de venda da autorizatária, independentemente do local de aquisição, e através do SAC.

Art. 145. Os bilhetes de passagem serão nominais e transferíveis, podendo ser intransferíveis se assim dispuserem.

§ 1º Os bilhetes emitidos com gratuidades e descontos previstos em lei são intransferíveis.

§ 2º A autorizatária deverá disponibilizar para venda, salvo os casos do § 1º, a opção de bilhete transferível.

§ 3º A possibilidade de comercialização de bilhetes intransferíveis deve ser de clara identificação pelo passageiro e a condição deve ser especificada no bilhete de passagem.

Art. 146. Os bilhetes deverão ser remarcados pela autorizatária, quando solicitado pelo usuário dentro do prazo de validade do bilhete, para alteração de data, horário ou classe do serviço.

§ 1º Em caso de remarcação do bilhete de passagem, o passageiro deverá pagar ou receber a diferença entre o valor originalmente pago e o valor ofertado no ato da remarcação.

§ 2º A autorizatária poderá cobrar taxa pela remarcação, desde que:

I - a possibilidade de cobrança seja informada no ato da aquisição do serviço;

II - a possibilidade de cobrança e o valor da taxa de remarcação sejam especificados no bilhete de passagem; e

III - o valor da taxa não ultrapasse o preço do serviço de transporte.

§ 3º Em caso de cobrança de taxa de remarcação, a autorizatária deverá fornecer ao usuário o comprovante do pagamento.

A partir de 3 (três) horas antes do horário do início da viagem até a data de validade do bilhete, será cobrada uma taxa de 20% do valor da tarifa a título de remarcação.

REGRAS PARA OBTENÇÃO DAS GRATUIDADES OU DESCONTOS PREVISTOS EM LEI

Art. 148. A autorizatária é obrigada a transportar, gratuitamente, uma criança de até 6 (seis) anos incompletos, por responsável, desde que não ocupe poltrona, em qualquer viagem, conforme art. 39 do Decreto nº 9.579, de 22 de novembro de 2018.

Art. 149. Deverão ser disponibilizadas ao longo de toda a viagem em que o serviço convencional é ofertado, sem prejuízo de outras previstas em lei:

I - 2 (duas) vagas gratuitas para pessoas idosas com renda de até dois salários-mínimos;

II - 2 (duas) vagas gratuitas para pessoas jovens de baixa renda, titular da Identidade Jovem;

III - vagas gratuitas, sem limitação de assentos, para pessoas com deficiência, comprovadamente carentes, titulares da credencial de Passe Livre;

IV - vagas com desconto mínimo de 50% (cinquenta por cento) no preço do serviço para a pessoa idosa com renda de até dois salários-mínimos quando esgotadas as vagas gratuitas.

V - 2 (duas) vagas com desconto mínimo de 50% (cinquenta por cento) no preço do serviço para pessoas jovens de baixa renda, titulares da Identidade Jovem, quando esgotadas as vagas gratuitas.

§ 1º Nas viagens em que for ofertado o serviço convencional, mesmo quando em operação simultânea ou conjunta com outro serviço, deverão ser disponibilizados as gratuidades e descontos em todas as poltronas do veículo, sem restrição de classe de conforto ou localização no veículo, com exceção das poltronas reservadas nos termos de legislação específica.

§ 2º Para fins de concessão dos descontos previstos nos incisos IV e V, deverá ser utilizado como referência o preço mais baixo praticado pela autorizatária e disponível para venda na viagem e seção pretendida pelo beneficiário no momento da solicitação do benefício.

§ 3º O disposto no inciso III se estende ao acompanhante do beneficiário, quando devidamente indicada na credencial do Passe Livre a necessidade de acompanhante.

§ 4º A concessão dos benefícios está sujeita à disponibilidade de assentos na viagem, sendo assegurada a reserva dessas vagas até 3 (três) horas de antecedência em relação ao horário de partida do ponto inicial da linha que atende ao trecho da viagem solicitada.

§ 5º Após o prazo estabelecido, caso não tenham sido concedidos os benefícios de que tratam o caput, a autorizatária poderá colocar à venda os assentos reservados, os quais, enquanto não comercializados, continuarão disponíveis aos respectivos beneficiários.

§ 6º Caso o benefício seja concedido em um trecho da viagem, ele deverá continuar disponível para os demais trechos, desde que não sobrepostos a trechos com benefícios já concedidos.

§ 7º Nas viagens das linhas objeto de operação simultânea em que for ofertado o serviço convencional, a autorizatária deverá disponibilizar, no trecho do itinerário operado simultaneamente, a quantidade de vagas gratuitas e com desconto no preço da passagem correspondente a cada um dos serviços convencionais que estiverem sendo operados de forma simultânea.

Art. 150. As gratuidades e descontos previstos em lei poderão ser solicitados ou adquiridos em qualquer ponto de venda da autorizatária, sejam físicos, eletrônicos ou virtuais, nas mesmas condições oferecidas aos demais usuários, conforme prazos estabelecidos no art. 135.

§ 1º O beneficiário de gratuidades e descontos previstos em lei não poderá, ainda que em autoritárias diferentes, fazer reserva em mais de um horário para o mesmo dia e mesmo destino ou para horários e dias cuja realização da viagem se demonstre impraticável e caracterize domínio de reserva de lugares, em detrimento de outros beneficiários.

§ 2º A autorizatária poderá recusar a concessão do benefício quando sua solicitação caracterizar prática de domínio de reserva de lugares de que trata o § 1º, ocasião em que deverá emitir documento registrando a recusa, nos termos do art. 153.

§ 3º Nos pontos de venda virtuais ou eletrônicos, a autorizatária deverá informar a existência ou não de viagem do serviço convencional para a data, origem e o destino consultados.

§ 4º Nos pontos de venda virtuais ou eletrônicos, a autorizatária deverá disponibilizar, de forma clara e visível ao usuário que consultar o ponto de venda, a quantidade de poltronas disponíveis e ocupadas para cada categoria de beneficiários de que trata o art. 149, para a origem e o destino consultados, na data e horário da viagem objeto da consulta, em relação às viagens do serviço convencional.

Art. 151. Para obtenção do bilhete de passagem, o beneficiário ou seu representante deverá apresentar, no momento da solicitação, documento de identificação oficial com foto, número do CPF e documento válido de comprovação da condição para o benefício.

§ 1º Pessoa com deficiência comprovadamente carente deverá apresentar a credencial de Passe Livre.

§ 2º Pessoa jovem de baixa renda deverá apresentar a Identidade Jovem.

§ 3º Pessoa idosa de baixa renda deverá apresentar um dos seguintes documentos: I - Carteira de Trabalho e Previdência Social com anotações atualizadas;

II - contracheque de pagamento ou documento expedido pelo empregador; III - carnê de contribuição para o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS);

IV - extrato de pagamento de benefício ou declaração fornecida pelo INSS ou outro regime de previdência social público ou privado;

V - Carteira da Pessoa Idosa, versão digital emitida pela Secretaria Nacional de Assistência Social (SNAS); ou

VI - documento ou carteira emitida pelas secretarias de assistência social, ou congêneres, em nível estadual ou municipal.

§ 4º Na hipótese de aquisição de bilhetes destinados a beneficiários de gratuidades e descontos previstos em lei, a autorizatária poderá optar pela apresentação da documentação prevista no caput na forma do § 2º do art. 143.

Art. 152. O beneficiário de gratuidade ou desconto previsto em lei poderá solicitar bilhete de passagem para a viagem de retorno, observada a existência de assentos disponíveis em linhas que ofereçam serviços convencionais na data de retorno pretendida pelo usuário.

Art. 153. No caso de negativa da concessão do benefício, inclusive para a viagem de retorno, a autorizatária deverá emitir, no ato, documento ao solicitante, indicando:

I - nome e número do CNPJ da autorizatária;

II - data, origem e destino da viagem pretendida; III - data, hora e local da solicitação; e

IV - motivo da recusa.

§ 1º O documento de recusa deverá conter número de identificação.

§ 2º A opção de receber o documento de recusa deverá estar disponível inclusive nos pontos de venda não presenciais.

Art. 154. O beneficiário de gratuidade deverá apresentar-se para embarque com, pelo menos, 30 (trinta) minutos de antecedência da hora marcada para o início da sua viagem, conforme especificado no bilhete de passagem, sob pena de perda do benefício.

Parágrafo único. Em caso de não comparecimento do beneficiário da gratuidade no prazo previsto, a autorizatária poderá colocar à venda o assento reservado, o qual, enquanto não comercializado, continuará disponível aos respectivos beneficiários.

REGRAS RELACIONADAS À DESISTÊNCIA DE VIAGEM

Art. 147. O passageiro terá direito a solicitar o cancelamento e o reembolso do valor pago pelo bilhete, bastando para tanto a sua simples declaração de vontade até 3 (horas) antes do horário de início de sua viagem.

Art. 160. A autorizatária poderá oferecer serviços acessórios simultaneamente ao serviço regular de transporte rodoviário coletivo interestadual de passageiros.

§ 1º O transporte de encomendas, bem como demais serviços acessórios, deverá observar as disposições legais.

§ 2º Os preços de serviços acessórios deverão estar previamente disponibilizados aos usuários nos pontos de venda onde forem ofertados.

§ 3º A autorizatária deverá fornecer ao usuário documento que comprove a contratação do serviço acessório.

Art. 161. O transporte de animais é considerado serviço acessório e, optando por comercializar esse serviço, a autorizatária deverá informar aos usuários:

I - espécies e características dos animais que poderão ser transportados em suas viagens; e

II - procedimentos a serem adotados para o transporte de cada espécie de animal, em conformidade com as disposições normativas dos órgãos responsáveis.

Parágrafo único. A opção pelo transporte de animais de que trata o caput não se aplica ao cão-guia, que deverá ser transportado conforme especificações do Decreto nº 5.904, de 21 de setembro de 2006.

Art. 162. É vedado o transporte de produtos perigosos ou proibidos indicados em legislação específica, bem como daqueles que, por sua forma ou natureza, comprometam a segurança do veículo, de seus ocupantes ou de terceiros.

TRANSPORTE DE ANIMAIS DOMÉSTICOS

É permitido o transporte de cães e gatos de pequeno porte, de qualquer raça e não ferozes, com até 08 kg de peso e acondicionado em caixa padrão para este transporte e a prova de vazamentos, com tamanho máximo de 33 cm de largura, 33 cm de altura, 41 cm de comprimento.

O pet só poderá ser transportado em trechos dentro do Brasil, no salão do ônibus juntos aos pés do seu dono, ou acomodado no bagageiro. O pet não poderá em hipótese alguma, durante a viagem, ser retirado da sua caixa de transporte de forma a causar desconforto as demais pessoas, assim como ocupar os assentos. É limitado um animal por passageiro.

Com a orientação do veterinário, o pet poderá ser sedado para a realização da viagem.

Conforme norma definida pela Instrução Normativa nº 18, de julho de 2006, do "Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento" e Ofício SUPAS/ANTT nº 4.038/2006, a viagem com seu pet só será permitida com a apresentação da carteira de vacinação e atestado do médico veterinário.

TRANSPORTE DO CÃO-GUIA

No caso do deficiente visual, este poderá viajar com o seu cão-guia no interior do veículo, mediante a apresentação dos documentos exigidos pela legislação, mencionados na Lei no 11.126/05 e Decreto n. 5.904/06

TRANSPORTE DE ANIMAIS SILVESTRES

Deverão estar devidamente acondicionados, conforme orientação do Ibama (Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis), e acompanhados OBRIGATORIAMENTE dos seguintes documentos: GTA – Guia de Transporte de Animal, Atestado de saúde do animal, Cartão de vacinação

atualizado e Autorização para o transporte do animal no bagageiro do ônibus emitida pelo IBAMA.

É proibido o transporte de animal que por sua espécie, tamanho, ferocidade, peçonha ou saúde, comprometa o conforto e a segurança dos demais passageiros.

REGRAS RELACIONADAS AO EMBARQUE, INCLUINDO A DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA

Art. 165. A caracterização externa dos veículos disponibilizados para a prestação dos serviços de transporte rodoviário coletivo interestadual de passageiros deverá, de forma clara e visível aos passageiros:

I - permitir a identificação da autorizatária;

II - indicar os municípios de origem e destino da linha que está sendo operada.

Parágrafo único. Nos casos de operações simultâneas, a informação do inciso II deverá incluir os municípios de origem e destino das linhas operadas.

Art. 166. No horário programado para apresentação dos passageiros para embarque deverá estar presente, no local de embarque, um preposto da autorizatária, com identificação visível do nome e sobrenome.

§ 1º O preposto deverá ter conhecimento dos direitos e deveres dos usuários e do serviço a ser prestado pela autorizatária.

§ 2º O preposto deverá estar apto a prestar esclarecimentos aos passageiros e à fiscalização, a dirimir conflitos durante o procedimento de embarque e a providenciar assistência aos passageiros, conforme disposições estabelecidas nesta Resolução, inclusive em casos de restituição de valor do bilhete de passagem.

Art. 167. O embarque e desembarque dos passageiros deve ocorrer nos pontos especificados no esquema operacional da linha.

Parágrafo único. A localidade de embarque que consta no bilhete de passagem deverá ser rigorosamente observada, sob pena de ser caracterizada operação de serviço não autorizado.

Art. 169. A identificação do passageiro que constar no bilhete de passagem deverá ser observada no momento do embarque.

§ 1º A identificação de passageiros de nacionalidade brasileira deverá ser atestada por documento oficial com foto.

§ 2º No caso de crianças com menos de 12 (doze) anos, poderá ser apresentada a Certidão de Nascimento em substituição ao documento oficial com foto.

§ 3º No caso de extravio, furto ou roubo do seu documento de identificação, o passageiro poderá apresentar para embarque Boletim de Ocorrência ou outro documento emitido por autoridade policial, desde que a data do fato indicada tenha ocorrido há menos de 30 (trinta) dias da data da viagem.

§ 4º O disposto no § 3º não se aplica para a identificação de crianças e adolescentes, que deverão obter autorização judicial para viagem em caso de extravio, furto ou roubo do documento de identificação.

Art. 170. A identificação de passageiros estrangeiros deverá ser atestada por um dos documentos de viagem listados no Decreto nº 1.983, de 14 de agosto de 1996, ou, no caso de estrangeiros residentes, por um dos documentos previstos no Decreto nº 9.199, de 20 de novembro de 2017.

Art. 171. A viagem de crianças e adolescentes deverá seguir as orientações do Estatuto da Criança e do Adolescente, Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990, das Resoluções do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e, no que couber, da Lei nº 13.726, de 8 de outubro de 2018.

Parágrafo único. O disposto no caput não se aplica à criança ou ao adolescente estrangeiro.

REGRAS RELACIONADAS ÀS BAGAGENS, INCLUINDO O PROCEDIMENTO PARA RECLAMAÇÕES DE DANOS E EXTRAVÍOS DE BAGAGEM

Art. 155. A franquia mínima de transporte de bagagem por passageiro deverá observar os seguintes limites máximos de peso, volume e dimensão:

I - no bagageiro, 30 (trinta) quilos de peso total e volume máximo de 300 (trezentos) decímetros cúbicos, limitada a maior dimensão de qualquer item da bagagem a um metro; e

II - no porta-embrulhos, 5 (cinco) quilos de peso total, com dimensões que se adaptem a esse espaço e cujas características não comprometam o conforto, a segurança e a higiene do serviço prestado aos passageiros.

§ 1º As bagagens dentro da franquia estabelecida deverão ser transportadas na mesma viagem do passageiro.

§ 2º Excedida a franquia, a autorizatória poderá oferecer aos passageiros, como serviço acessório, o transporte de bagagem excedente.

§ 3º Cabe à autorizatória o estabelecimento de procedimentos para aferição do disposto nos incisos I e II.

§ 4º Verificado o excesso de peso do ônibus, será providenciado, sem prejuízo das penalidades cabíveis, o descarregamento das encomendas e bagagens excedentes, até o limite de peso admitido, ficando sob inteira responsabilidade da empresa a guarda do material descarregado, respeitadas a legislação de trânsito e a prioridade do transporte das bagagens dentro da franquia estabelecida e das malas postais.

§ 5º A franquia de bagagens não se aplica às viagens realizadas em micro-ônibus de categoria M3.

§ 6º A autorizatória poderá estabelecer lista de coisas que não transportará como bagagem, desde que os itens sejam informados previamente à aquisição do serviço nos seus pontos de venda e no Guia de Orientação aos Passageiros.

Art. 156. Os equipamentos e ajudas técnicas de uso dos passageiros com deficiência ou com mobilidade reduzida, bem como dos passageiros com crianças de colo, não serão considerados bagagem, sendo obrigatório, gratuito e prioritário o seu transporte, mesmo que excedam os limites máximos estabelecidos na franquia mínima.

Parágrafo único. No caso de incompatibilidade do equipamento com o bagageiro, a autorizatória fica dispensada do transporte, devendo informar ao passageiro para que providencie o transporte de outra forma.

Art. 157. O controle de identificação de bagagem atenderá às seguintes determinações:

I - utilização, nas bagagens despachadas, de tiquete de bagagem, com código de controle e a identificação da autorizatória, em 3 (três) vias, sendo que:

- a) a 1ª via será fixada à bagagem;
- b) a 2ª via deverá ser entregue ao passageiro no ato do despacho da bagagem; e
- c) a 3ª via permanecerá em poder da autorizatória.

II - utilização, nas bagagens transportadas no porta-embrulhos, de tiquete de bagagem, com código de controle e a identificação da autorizatória, em 2 (duas) vias, sendo que:

- a) a 1ª via será fixada à bagagem; e
- b) a 2ª via permanecerá em poder da autorizatória.

§ 1º A obrigação de identificação das bagagens transportadas junto aos passageiros no porta-em-brulhos se aplica apenas aos serviços que transitarem em municípios e/ou regiões metropolitanas nos quais existam pontos de fronteiras terrestres alfandegados.

§ 2º As vias dos tíquetes de bagagem em poder da autorizatária deverão ser mantidas nos veículos durante toda a viagem.

Art. 158. A autorizatária responde pela indenização da bagagem despachada nos casos de danos e extravios, bem como pela indenização de equipamentos e ajudas técnicas de uso dos passageiros com deficiência ou mobilidade reduzida despachados no bagageiro do veículo, observados os procedimentos estabelecidos nesta Resolução.

§ 1º Caso não seja declarado valor para fins de indenização de bagagem ou de equipamentos e ajudas técnicas de uso dos passageiros com deficiência ou mobilidade reduzida, a autorizatária responde até o valor de 3.000 UMRP no caso de dano parcial, e 10.000 UMRP no caso de dano integral ou extravio.

§ 2º A autorizatária deverá indenizar o proprietário da bagagem danificada ou extraviada no prazo de até 30 (trinta) dias, contados da data da reclamação.

§ 3º É facultado à autorizatária exigir a declaração do valor da bagagem a fim de fixar o valor da indenização, respeitados os limites estabelecidos neste artigo.

§ 4º Os volumes transportados no porta-embrulhos estão sob a responsabilidade dos passageiros e não estão sujeitos a qualquer tipo de indenização por dano ou extravio.

TRANSPORTE DE MALAS POSTAIS E ENCOMENDAS

É permitido o despacho e transporte de malas postais e encomendas no bagageiro do ônibus, desde que o destino final ou ponto de conexão seja seccionamento oficial da linha e mediante pagamento da respectiva tarifa, conforme sistema de vendas específico para este transporte.

O transporte será aceito desde que a mercadoria atenda aos requisitos de peso, dimensões e embalagem estabelecidos pela transportadora, e desde que atenda a política de produtos restritos e vedados pela empresa estabelecidos para este transporte.

As informações sobre os destinos, tarifa, documentação obrigatória que deve acompanhar a mercadoria durante sua transferência, produtos restritos e vedados, estão disponíveis nos pontos de venda do local do embarque da mercadoria.

PROCEDIMENTO PARA RECLAMAÇÕES DE DANOS E EXTRAVIO DE BAGAGENS

Art. 159. A reclamação de dano ou extravio deverá ser feita à autorizatária ou ao seu preposto, obrigatoriamente ao término da viagem, onde se verifique o desembarque do passageiro, em formulário próprio fornecido pela autorizatária, com a apresentação dos seguintes documentos:

I - tíquete da bagagem;

II - bilhete de passagem correspondente à viagem em que se verificou o extravio ou o dano da bagagem; e

III - documento de identificação do passageiro proprietário da bagagem danificada ou extraviada.

§ 1º Uma via do formulário com o registro da reclamação deverá ser entregue ao passageiro e deverá conter a identificação da autorizatária, do preposto responsável pelo atendimento ao passageiro, e a data do registro.

§ 2º A autorizatária não poderá reter o bilhete de passagem ou o tíquete de bagagem, que deverá permanecer sob a posse do passageiro.

REGRAS RELACIONADAS À ACESSIBILIDADE

Art. 168. A autorizatária deverá oferecer auxílio para o embarque e o desembarque de pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida.

§ 1º O passageiro com deficiência ou com mobilidade reduzida tem direito a receber tratamento prioritário e diferenciado, de forma a lhe garantir condição para utilização com segurança e autonomia, total ou assistida, do serviço de transporte.

§ 2º O embarque do passageiro com deficiência ou com mobilidade reduzida deverá ser preferencial em relação aos demais passageiros.

§ 3º O desembarque do passageiro com deficiência ou com mobilidade reduzida deverá ser posterior ao dos demais passageiros, exceto nos casos de passageiros com cão-guia, que terão prioridade no desembarque.

§ 4º A autorizatária garantirá o embarque e o desembarque de pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida em consonância com as especificações e normas técnicas estabelecidas pelas instituições e entidades que compõem o Sinmetro, e do Código de Trânsito Brasileiro.

§ 5º A acessibilidade do passageiro com deficiência ou com mobilidade reduzida estará assegurada em qualquer piso do veículo, em qualquer classe de conforto da poltrona, e, na viagem empreendida com veículo de dois andares, deverá ser observada preferencialmente no piso inferior.

REGRAS DE IDENTIFICAÇÃO DO NÍVEL DE CONFORTO DA POLTRONA REGRAS RELACIONADAS À SEGURANÇA DA VIAGEM

Art. 174. As viagens deverão oferecer condições adequadas de segurança, higiene e conforto aos passageiros, sendo a autorizatária responsável:

I - pela manutenção das condições de que trata o caput, inclusive nas instalações utilizadas ao longo da viagem;

II - pela segurança da operação e pela adequada manutenção, conservação e preservação das características técnicas dos veículos; e

III - pela observância do regime de trabalho, da jornada de trabalho, do tempo de direção e do tempo de descanso dos motoristas estabelecidos na legislação.

Art. 175. A autorizatária deverá manter no veículo, durante toda a viagem, o controle: I - dos passageiros efetivamente embarcados; e

II - das bagagens despachadas e de sua vinculação aos proprietários.

Parágrafo único. O disposto no inciso II se aplica também às bagagens transportadas no porta-embalhos para os serviços que transitarem em municípios e/ou regiões metropolitanas nos quais existam pontos terrestres de fronteira alfandegados.

Art. 176. Não será permitido o transporte de passageiros em pé.

Art. 177. Na prestação dos serviços regulares de transporte rodoviário coletivo interestadual de passageiros, a autorizatária deverá observar, em relação ao motorista, a legislação específica, especialmente quanto a:

I - tempo máximo de direção;

II - intervalos de descanso e repouso; III - troca de motoristas;

IV - uso de estrutura adequada para o descanso.

Parágrafo único. A ANTT poderá adotar medidas cautelares, caso identifique que a inobservância ao disposto no caput represente risco à segurança dos passageiros.

Art. 178. A autorizatária deverá providenciar a devida assistência aos passageiros ao longo de toda a prestação dos serviços, sobretudo quando houver:

- I - atraso da viagem;
- II - interrupção da viagem;
- III - cancelamento de viagem;
- IV - incidentes, acidentes ou assaltos; ou
- V - outro motivo de sua responsabilidade que interrompa ou atrase a viagem.

§ 1º A assistência aos passageiros em caso de incidentes, acidentes ou assaltos deverá incluir, além das disposições desta Seção, apoio médico, policial e de comunicação.

§ 2º Em caso de cancelamento de viagem, a autorizatária deverá comunicar ao passageiro e informá-lo das opções disponíveis com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas do horário de início da viagem previsto no bilhete de passagem.

Art. 179. Em caso de atraso da partida por período superior a 1 (uma) hora do horário de início da viagem previsto no bilhete de passagem, ou nos casos previstos nos incisos III e V do art. 178, o passageiro poderá exigir, à sua escolha, uma das seguintes alternativas:

- I - substituição, sem custos para o passageiro, do bilhete de passagem por outro em serviço equivalente da autorizatária, de mesma classe de poltrona ou superior, que venha a ocorrer em até 3 (três) horas após o horário de início da viagem previsto no bilhete de passagem;
- II - aquisição, às custas da autorizatária, de novo bilhete de passagem para serviço equivalente, de mesma classe de poltrona ou superior, de outra autorizatária, que venha a ocorrer em até 3 (três) horas após o horário de início da viagem previsto no bilhete de passagem;
- III - devolução proporcional do valor do bilhete de passagem pago pelo passageiro, caso opte por realizar a viagem em poltrona de classe de conforto inferior; ou
- IV - restituição imediata e monetariamente atualizada do valor total do bilhete de passagem pago pelo passageiro, observado o disposto no § 6º do art. 181.

Parágrafo único. A correção monetária a que se refere o inciso IV se dará pelo IPCA ou índice equivalente, caso venha a ser extinto.

Art. 180. Nos casos de interrupção da viagem em curso, poderão ser utilizados veículos com cadastro ativo na ANTT de outra autorizatária do serviço regular ou de fretamento para dar continuidade à viagem, desde que comunicado previamente à ANTT, em sistema disponibilizado para tal fim.

§ 1º Caso o veículo utilizado para dar continuidade à viagem possua classe de conforto da poltrona inferior à classe de conforto da poltrona do serviço contratado, caberá à autorizatária, ao final da viagem do passageiro, ressarcir-lo pela diferença de preço entre os dois serviços.

§ 2º Para fins do disposto no § 1º, caso a empresa esteja praticando diferentes preços para o serviço correspondente à classe de serviço disponibilizada no veículo utilizado para dar continuidade à viagem, ela deverá considerar o menor preço praticado como referência.

§ 3º Para fins do disposto no § 1º, caso a empresa inicialmente contratada não disponibilize, para a seção contratada pelo passageiro, classe de serviço correspondente à disponibilizada no veículo utilizado para dar continuidade à viagem, deverá ser utilizado o produto da UMRP pela extensão da seção descrita no bilhete de passagem como referência para o cálculo da diferença de preço a ser restituída ao passageiro.

§ 4º Na hipótese do caput, a viagem deverá estar coberta pelo Seguro de Responsabilidade Civil, em nome da autorizatária na qual o veículo que prestar o socorro estiver com o cadastro ativo.

Art. 181. A autorizatória deverá assegurar a continuidade da viagem em um período máximo de 3 (três) horas após o horário previsto para o início da viagem do passageiro ou do momento da interrupção da viagem em curso, conforme o caso.

§ 1º Nos casos em que não cumprir o disposto no caput, correrão às expensas da autorizatória a alimentação e a hospedagem dos passageiros, incluído o respectivo traslado de ida e volta.

§ 2º A hospedagem será devida quando, após o prazo definido no caput, for constatada a impossibilidade de continuidade da viagem no mesmo dia, independentemente da autorizatória que realizará a viagem.

§ 3º A hospedagem poderá ser substituída por acomodação em local que seja aceito pelo passageiro.

§ 4º A autorizatória poderá deixar de oferecer serviço de hospedagem para o passageiro que residir na localidade de origem da viagem, desde que garanta seu traslado de ida e volta.

§ 5º Caso o passageiro opte por não continuar a viagem, a autorizatória deverá assegurar a imediata e integral restituição do valor total pago pelo bilhete de passagem.

§ 6º Nos casos de restituição do valor total pago pelo bilhete de passagem, também deverão ser restituídos, quando houver, os valores pagos pelas taxas e serviços adicionais não usufruídos integralmente.

Art. 182. A assistência de que trata esta Seção não será devida ao passageiro que optar pela restituição do valor total pago pelo bilhete de passagem, salvo nos casos de incidentes, acidentes ou assaltos.

ESPECIFICAÇÃO DOS DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

Art. 188. São direitos dos usuários dos serviços regulares de transporte rodoviário coletivo interestadual de passageiros:

I - receber serviço adequado;

II - ser transportado com pontualidade, segurança, higiene e conforto, do início ao término da viagem;

III - obter e utilizar o serviço com liberdade de escolha;

IV - receber da autorizatória informações sobre as características dos serviços oferecidos, tais como horários, tempo de viagem, localidades atendidas, preço de passagem, entre outras;

V - receber da autorizatória o serviço de transporte conforme especificado no bilhete de passagem, incluindo a classe e o número da poltrona adquirida;

VI - receber da autorizatória, quando for o caso, o serviço acessório conforme estabelecido em contrato;

VII - transportar bagagens gratuitamente no limite da franquia estabelecida;

VIII - ser atendido com urbanidade pelos agentes da autorizatória e da fiscalização, devidamente identificados;

IX - receber auxílio no embarque e desembarque, bem como tratamento prioritário e diferenciado, em se tratando de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, de forma a garantir condição para utilização do serviço de transporte com segurança e autonomia, total ou assistida;

X - receber os comprovantes das bagagens despachadas;

XI - ser indenizado por extravio ou dano da bagagem despachada, no prazo de até 30 (trinta) dias, contados da data da reclamação, conforme procedimento estabelecido pela autorizatória;

XII - receber da autorizatória, em caso de incidente, acidente ou assalto, imediata e adequada assistência;

XIII - receber da autorizatória, em caso de atraso, cancelamento ou interrupção da viagem, ou nas demais situações previstas nesta Resolução, a adequada assistência;

XIV - transportar, sem pagamento, uma criança de até 6 (seis) anos incompletos, por responsável, desde que não ocupe poltrona, observadas as disposições legais e regulamentares aplicáveis ao transporte de menores;

XV - receber indenização do seguro de responsabilidade civil quando devido;

XVI - utilizar os canais de comunicação da autorizatória ou do Poder Público para obter informações para a defesa de seus direitos ou para reclamar da prestação inadequada do serviço; e

XVII - remarcar, transferir ou ter o bilhete de passagem reembolsado conforme as regras estabelecidas no bilhete e na legislação.

Parágrafo único. Salvo disposição em contrário, os direitos e os deveres dos usuários dos serviços se aplicam também aos beneficiários de gratuidades e descontos previstos em lei.

Art. 189. São deveres dos usuários dos serviços regulares de transporte rodoviário coletivo interestadual de passageiros:

I - observar as regras aplicáveis ao bilhete de passagem no momento da sua aquisição;

II - observar as informações descritas no bilhete de passagem adquirido;

III - comparecer ao local de embarque no horário estabelecido, portando o bilhete de passagem;

IV - apresentar documento de identificação ao agente da autorizatória ou aos agentes da fiscalização no momento do embarque e, quando solicitado, em qualquer momento durante a prestação do serviço, inclusive no desembarque;

V - comprovar que é beneficiário de gratuidade ou desconto estabelecido em lei, quando for o caso;

VI - observar as restrições de bagagem estabelecidas pela ANTT e pela autorizatória;

VII - observar as regras e procedimentos relativos aos serviços acessórios contratados estabelecidos pela autorizatória e pela legislação vigente, quando for o caso;

VIII - informar à autorizatória, com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas do horário de partida do ponto inicial do serviço, caso deseje transportar equipamentos ou bagagens que extrapolem os limites máximos de peso, volume e dimensão estabelecidos na franquia mínima ou que necessitem de cuidados especiais para o transporte;

IX - seguir as regras e orientações de segurança estabelecidas pela autorizatória e pela legislação vigente;

X - não portar armas sem autorização legal;

XI - fazer uso do cinto de segurança durante toda a viagem;

XII - manter comportamento adequado durante o embarque e ao longo de toda a prestação do serviço, não comprometendo a segurança, a higiene e o conforto do serviço, bem como a tranquilidade dos demais passageiros;

XIII - não comparecer ao embarque sob efeito de bebida alcoólica, não fazer uso de bebida alcoólica ao longo da viagem, salvo se expressamente permitido pela autorizatória, e não usar produtos fumígenos no interior do veículo;

XIV - proceder à abertura de bagagens, quando solicitado pelos prepostos da autorizatória ou pelos agentes de fiscalização;

XV - zelar pela conservação dos bens e equipamentos por meio dos quais lhes são prestados os serviços; e

XVI - prestar informações relacionadas ao serviço de transporte aos agentes de fiscalização, procedendo com urbanidade e boa-fé.

Parágrafo único. Nos casos de descumprimento dos deveres, os passageiros poderão ter seu embarque recusado ou determinado seu desembarque.

DECRETO 2.521, DE 20 DE MARÇO DE 1998

Dispõe sobre a exploração, mediante permissão e autorização, de serviços de transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros e dá outras providências.

Art. 29. Sem prejuízo do disposto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, são direitos e obrigações do usuário:

I - receber serviço adequado;

II - receber da Agência Nacional de Transportes Terrestres - ANTT e da transportadora informações para defesa de interesses individuais ou coletivos;

III - obter e utilizar o serviço com liberdade de escolha;

IV - levar ao conhecimento do órgão de fiscalização as irregularidades de que tenha conhecimento, referentes ao serviço delegado;

V - zelar pela conservação dos bens e equipamentos por meio dos quais lhes são prestados os serviços;

VI - ser transportado com pontualidade, segurança, higiene e conforto, do início ao término da viagem;

VII - ter garantida sua poltrona no ônibus, nas condições especificadas no bilhete de passagem;

VIII - ser atendido com urbanidade pelos prepostos da transportadora e pelos agentes de fiscalização;

IX - ser auxiliado no embarque e desembarque, em se tratando de crianças, pessoas idosas ou com dificuldades de locomoção;

X - receber da transportadora informações acerca das características dos serviços, tais como horários, tempo de viagem, localidades atendidas, preço de passagem e outras relacionadas com os serviços;

XI - transportar, gratuitamente, bagagem no bagageiro e volume no porta-embrulhos, observado o disposto nos artigos 70 a 75 deste Decreto;

XII - receber os comprovantes dos volumes transportados no bagageiro;

XIII - ser indenizado por extravio ou dano da bagagem transportada no bagageiro;

XIV - receber a diferença do preço da passagem, quando a viagem se faça, total ou parcialmente, em veículo de características inferiores às daquele contratado;

XV - receber, às expensas da transportadora, enquanto perdurar a situação, alimentação e pousada, nos casos de venda de mais de um bilhete de passagem para a mesma poltrona, ou interrupção ou retardamento da viagem, quando tais fatos forem imputados à transportadora;

XVI - receber da transportadora, em caso de acidente, imediata e adequada assistência;

XVIII - remarcar os bilhetes de passagens, dentro do prazo de validade de um ano contado da data de sua emissão;

XIX - receber a importância paga, ou revalidar sua passagem, no caso de desistência da viagem, observado o disposto neste Decreto;

XX - estar garantido pelos seguros previstos no artigo 20, inciso XV, deste Decreto.

Art. 30. O usuário dos serviços de que trata este Decreto terá recusado o embarque ou determinado seu desembarque, quando:

I - não se identificar quando exigido; II - em estado de embriaguez;

- III - portar arma, sem autorização da autoridade competente específica;
- IV - transportar ou pretender embarcar produtos considerados perigosos pela legislação específica;
- V - transportar ou pretender embarcar consigo animais domésticos ou silvestres, sem o devido acondicionamento ou em desacordo com disposições legais ou regulamentares;
- VI - pretender embarcar objeto de dimensões e acondicionamento incompatíveis com o porta-embrulhos;
- VII - comprometer a segurança, o conforto ou a tranquilidade dos demais passageiros; VIII - fazer uso de aparelho sonoro, depois de advertido pela tripulação do veículo;
- IX - demonstrar incontinência no comportamento; X - recusar-se ao pagamento da tarifa;
- XI - fazer uso de produtos fumígenos no interior do ônibus, em desacordo com a legislação pertinente.

Dos Encargos Do Poder Concedente

Art. 32. Incumbe à Agência Nacional de Transportes Terrestres - ANTT: I - controlar os serviços de que trata este Decreto;

- II - promover as licitações e os atos de delegação da permissão ou autorização dos serviços;
- III - fiscalizar, permanentemente, a prestação do serviço delegado e coibir o transporte irregular, não permitido ou autorizado;
- IV - fiscalizar o cumprimento do disposto no inciso XV, do artigo 20, deste Decreto; V - aplicar as penalidades regulamentares e contratuais;
- VI - extinguir a permissão ou a autorização, nos casos previstos neste Decreto; VII - proceder à revisão das tarifas e fiscalizar o seu reajustamento;
- VIII - fazer cumprir as disposições regulamentares do serviço e as cláusulas do contrato de permissão;
- IX - zelar pela boa qualidade do serviço e receber, apurar e adotar providências para solucionar queixas e reclamações dos usuários;
- X - estimular o aumento da qualidade e da produtividade, a preservação do meio-ambiente e a conservação dos bens e equipamentos utilizados no serviço;
- XI - assegurar o princípio da opção do usuário mediante o estímulo à livre concorrência e à variedade de combinações de preço, qualidade e quantidade dos serviços.

Da Bagagem e das Encomendas

Art. 70. O preço da passagem abrange, a título de franquia, o transporte obrigatório e gratuito de bagagem no bagageiro e volume no porta-embrulhos, observados os seguintes limites máximos de peso e dimensão:

- I - no bagageiro, trinta quilos de peso total e volume máximo de trezentos decímetro cúbicos, limitada a maior dimensão de qualquer volume a um metro;
- II - no porta-embrulhos, cinco quilos de peso total, com dimensões que se adaptem ao porta-embrulhos, desde que não sejam comprometidos o conforto, a segurança e a higiene dos passageiros.

§ 1º Excedida a franquia de que tratam os incisos I e II do caput, o passageiro pagará até meio por cento do preço da passagem correspondente ao serviço convencional pelo transporte de cada quilograma de excesso.

§ 2º Não se aplicam os limites de peso e dimensão estabelecidos no caput à cadeira de rodas ou a outro equipamento de tecnologia assistiva de passageiro com deficiência ou com mobilidade reduzida embarcado.

Art. 71. Garantida a prioridade de espaço no bagageiro para condução da bagagem dos passageiros e das malas postais, a transportadora poderá utilizar o espaço remanescente para o transporte de encomendas, desde que:

I - seja resguardada a segurança dos passageiros e de terceiros;

II - seja respeitada a legislação em vigor referente ao peso bruto total máximo do veículo, aos pesos brutos por eixo ou conjunto de eixos e à relação potência líquida/peso bruto total máximo;

III - as operações de carregamento e descarregamento das encomendas sejam realizadas sem prejudicar a comodidade e a segurança dos passageiros e de terceiros, e sem acarretar atraso na execução das viagens ou alteração do esquema operacional aprovado para a linha;

IV - o transporte seja feito mediante a emissão de documento fiscal apropriado, observadas as disposições legais.

Parágrafo único. Nos casos de extravio ou dano da encomenda, a apuração da responsabilidade da transportadora far-se-á na forma da legislação específica.

Art. 72. É vedado o transporte de produtos considerados perigosos, indicados na legislação específica bem assim daqueles que, por sua forma ou natureza, comprometam a segurança do veículo, de seus ocupantes ou de terceiros.

Art. 73. Os agentes de fiscalização e os prepostos das transportadoras, quando houver indícios que justifiquem verificação nos volumes a transportar, poderão solicitar a abertura das bagagens, pelos passageiros, nos pontos de embarque, e das encomendas, pelos expedidores, nos locais de seu recebimento para transporte.

Art. 74. A reclamação do passageiro pelos danos ou extravio da bagagem deverá ser comunicada à transportadora ou a seu preposto ao término da viagem, mediante o preenchimento de formulário próprio.

Parágrafo único. As transportadoras indenizarão os proprietários de bagagem danificada ou extraviada no prazo de até trinta dias contados da data da reclamação, mediante apresentação do respectivo comprovante, cujo valor de indenização será estabelecido pela Agência Nacional de Transportes Terrestres.

Art. 75. Verificado o excesso de peso do veículo, será providenciado, sem prejuízo das penalidades cabíveis, o descarregamento das encomendas excedentes até o limite de peso admitido, ficando sob inteira responsabilidade da empresa a guarda do material descarregado, respeitadas as disposições do Código Nacional de Trânsito.

SENHOR USUÁRIO - LEI N° 11.975, 07 DE JULHO DE 2009

Dispõe sobre a validade dos bilhetes de passagem no transporte coletivo rodoviário de passageiros e dá outras providências.

Art. 1º Os bilhetes de passagens adquiridos no transporte coletivo rodoviário de passageiros intermunicipal, interestadual e internacional terão validade de 1 (um) ano, a partir da data de sua emissão, independentemente de estarem com data e horários marcados.

Parágrafo único. Os bilhetes com data e horário marcados poderão, dentro do prazo de validade, ser remarcados.

Art. 2º Antes de configurado o embarque, o passageiro terá direito ao reembolso do valor pago do bilhete, bastando para tanto a sua simples declaração de vontade.

Parágrafo único. Nos casos de solicitação de reembolso do valor pago do bilhete por desistência do usuário, a transportadora disporá de até 30 (trinta) dias, a partir da data do pedido, para efetivar a devolução.

Art. 3º Independentemente das penalidades administrativas determinadas pela autoridade rodoviária impostas à empresa autorizada, permissionária ou concessionária, em caso de atraso da partida do ponto inicial ou em uma das paradas previstas durante o percurso por mais de 1 (uma) hora, o transportador providenciará o embarque do passageiro em outra empresa que ofereça serviços equivalentes para o mesmo destino, se houver, ou restituirá, de imediato, se assim o passageiro optar, o valor do bilhete de passagem.

Art. 4º A empresa transportadora deverá organizar o sistema operacional de forma que, em caso de defeito, falha ou outro motivo de sua responsabilidade que interrompa ou atrase a viagem durante o seu curso, assegure continuidade à viagem num período máximo de 3 (três) horas após a interrupção.

Parágrafo único. Na impossibilidade de se cumprir o disposto no caput deste artigo, fica assegurada ao passageiro a devolução do valor do bilhete de passagem.

Art. 5º Durante a interrupção ou retardamento da viagem, a alimentação e a hospedagem, esta quando for o caso, dos passageiros correrão a expensas da transportadora.

Art. 6º Se, em qualquer das paradas previstas, a viagem for interrompida por iniciativa do passageiro, nenhum reembolso será devido pelo transportador.

Art. 7º Os bilhetes de passagens adquiridos com antecedência mínima de 7 (sete) dias da data da viagem poderão não ter horário de embarque definido.

CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Esta agência possui exemplar do Código de Defesa do Consumidor, Lei nº 8078 de 11/09/1990 disponível para consulta.

CANAIS DE CONTATO PARA O CLIENTE:

VIAÇÃO SUDOESTE TRANSPORTES E TURISMO

SAC: **0800 880 1980**

SAC WhatsApp: **0800 041 3223**

SAC (atendimento a deficientes auditivos ou de fala): **0800 880 1320**

Plataforma consumidor.gov.br

ANTT 166E