



AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES - ANTT

RESOLUÇÃO Nº 6.033, DE 21 DE DEZEMBRO DE 2023

Dispõe sobre a regulamentação da prestação do serviço regular de transporte rodoviário coletivo interestadual de passageiros, sob o regime de autorização.

Art. 185. O Guia de Orientação aos Passageiros deverá apresentar as seguintes informações aos usuários:

- I - Regras Relacionadas à Compra de Passagens..... pág. 02
 - II - Regras para obtenção das gratuidades ou descontos previstos em lei..... pág. 05
 - III - Regras relacionadas à desistência de viagem..... pág. 06
 - IV - Regras relacionadas aos serviços acessórios, quando oferecidos pág. 08
 - V - Regras relacionadas ao embarque, incluindo a documentação necessária..... pág. 11
 - VI - Regras relacionadas às bagagens, incluindo o procedimento para reclamações de danos e extravios de bagagem..... pág. 12
 - VII - Regras relacionadas à acessibilidade..... pág. 14
 - VIII - Regras de identificação do nível de conforto da poltrona..... pág. 15
 - IX - Regras relacionadas à segurança da viagem..... pág. 16
 - X - Regras relacionadas à assistência aos passageiros quanto às situações previstas nesta Resolução..... pág. 16
 - XI - Especificação dos direitos e deveres dos usuários..... pág. 18
 - XII - Formas de atendimento ao usuário, incluindo o número do SAC da autorizatória, os canais de comunicação com a Ouvidoria da ANTT e a plataforma Consumidor.gov.br. pág. 02
- Parágrafo único. Sem prejuízo de divulgação em outros canais, o Guia de Orientação aos Passageiros deverá estar disponível aos usuários para consulta em todos os pontos de venda e no interior dos veículos.



I - REGRAS RELACIONADAS A COMPRA DE PASSAGENS

Art. 2º Para fins desta Resolução, considera-se:

III - autorizatária: pessoa jurídica detentora de autorização para a prestação de serviços regulares;

IX - bilhete de passagem: documento fiscal que comprova o contrato de transporte entre o passageiro e a autorizatária;

CAPÍTULO VI - DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TRANSPORTE

➤ Seção I Da Venda Subseção I Das Disposições Comuns

Art. 132. A autorizatária será remunerada mediante preço pago pelo bilhete de passagem e pela comercialização de serviços acessórios prestados simultaneamente ao serviço de transporte, com liberdade para fixar o preço a ser pago pelos serviços.

Art. 133. Ao preço do serviço poderá ser acrescida taxa de embarque, eventualmente cobrada pela instalação utilizada como ponto de embarque dos passageiros.

§ 1º No preço do serviço deve estar incluído, a título de franquia, o transporte de bagagem despachada e no porta-embrulhos, observados os limites máximos previstos no art. 155.

§ 2º A pessoa idosa beneficiária da gratuidade e a pessoa com deficiência titular da credencial de Passe Livre estão isentas do pagamento da taxa de embarque.

§ 3º A autorizatária poderá ofertar preços diferenciados em seções e horários específicos, não sendo obrigatório o oferecimento de igual valor nas demais seções e horários da linha, ou em todas as poltronas disponibilizadas na mesma viagem.

➤ Subseção II Da Comercialização do Serviço

Art. 134. A autorizatária somente poderá iniciar a venda de bilhetes de passagem e a concessão de gratuidades e descontos previstos em lei para viagens previamente cadastradas em sistema da ANTT.

Art. 135. As viagens deverão ser cadastradas no sistema e os bilhetes disponibilizados para venda com antecedência mínima de:

I - 30 (trinta) dias para as viagens relativas à regularidade mínima, em que o serviço convencional deverá obrigatoriamente ser ofertado;

II - 72 (setenta e duas) horas para as demais viagens do serviço convencional; e

III - 2 (duas) horas para as demais viagens.

§ 1º Aplicam-se os prazos dos incisos I e II à disponibilização de gratuidades e descontos previstos em lei.

§ 2º Os prazos dos incisos I e II não se aplicam às viagens programadas para serem realizadas nos 30 (trinta) dias subsequentes à data de início da vigência do TAR.

Art. 136. A venda de bilhetes de passagem e a concessão de gratuidades e descontos previstos em lei deverão ser efetuadas em todos os pontos de venda da autorizatária, próprios ou terceirizados.

§ 1º A autorizatária deverá divulgar seus pontos de venda aos usuários, informando endereços, horários de atendimento e meios de contato em cada ponto.

§ 2º Os pontos de venda deverão atender às condições de acessibilidade previstas nas normas vigentes.

§ 3º Excepcionalmente, poderá ser efetuada a venda de bilhetes e a concessão de gratuidades e descontos previstos em lei no interior do veículo durante a viagem em curso.

§ 4º A venda de bilhetes no interior do veículo de que trata o §3º deverá ocorrer exclusivamente nos pontos de embarque vinculados à linha.

Art. 137. Nas vendas presenciais, eletrônicas ou virtuais, realizadas através de terceiros, deverá ser identificado, de forma clara e objetiva, o nome da autorizatária prestadora do serviço, inclusive na divulgação do serviço.

Art. 138. A autorizatária deverá informar no bilhete de passagem o horário de apresentação para embarque.

Parágrafo único. O horário de apresentação para embarque deverá ser de 30 (trinta) minutos antes do horário de início da viagem do passageiro.

Art. 139. O preço do serviço para uma mesma viagem poderá ser diferenciado em função do ponto de venda utilizado ou de outras condições definidas e previamente informadas aos usuários pela autorizatária.

Parágrafo único. Em caso de divergência entre o preço divulgado e o preço no momento da compra, deverá prevalecer o preço mais favorável ao usuário, caso não tenham sido previamente informadas as condições do preço divulgado.

➤ Subseção III Dos Bilhetes de Passagem

Art. 140. O passageiro do serviço regular de transporte rodoviário coletivo interestadual de passageiros somente poderá ser transportado de posse do respectivo bilhete de passagem.

Art. 141. Nas viagens dos serviços interestaduais operados simultaneamente ou nas operações conjuntas com serviços intermunicipais, os passageiros deverão estar de posse dos bilhetes de passagem correspondentes à linha interestadual ou intermunicipal do serviço adquirido, conforme o caso.

Art. 142. O bilhete de passagem deverá ser emitido no ato da aquisição.

§ 1º Nas vendas efetuadas no interior do veículo, o bilhete de passagem deverá ser emitido no ato do embarque do passageiro, sendo vedada a emissão posterior.

§ 2º A autorizatária deverá utilizar o BP-e ou documento equivalente, conforme especificação do órgão fazendário responsável.

§ 3º No caso de emissão do BP-e, deverá ser emitido e entregue ao passageiro o DABPE, no ato de aquisição do bilhete pelo passageiro.

§ 4º O passageiro poderá solicitar, a qualquer momento e desde que não tenha utilizado o serviço, a reemissão de sua via do bilhete de passagem ou do DABPE, mediante apresentação de documento oficial com foto e o CPF, se o possuir.

Art. 143. Deverão constar nos bilhetes de passagens, sem prejuízo de outras informações:

I - identificação da autorizatária:

- a) CNPJ e razão social;
- b) endereço; e
- c) número do SAC da autorizatária.

II - identificação do bilhete:

- a) número do bilhete e da via, série, subsérie conforme o caso;
- b) chave de acesso do BP-e, se for o caso;
- c) local de emissão do bilhete; e
- d) data e horário da emissão do bilhete.

III - identificação da viagem:

- a) prefixo da linha, ou outro código de identificação do serviço definido pela ANTT; e
- b) municípios de origem e destino da linha.

IV - identificação do passageiro:

- a) nome;
- b) número e tipo do documento de identificação oficial;
- c) número do CPF, se o possuir;
- d) número ou código de identificação do documento comprobatório do benefício de gratuidades e descontos previstos em lei, quando for o caso.

V - serviço comercializado e informações para embarque:

- a) município e local de embarque do passageiro;
- b) data e horário de apresentação para embarque;
- c) data e horário do início da viagem do passageiro;
- d) classe do serviço;
- e) número da poltrona; e
- f) município e local de desembarque do passageiro.

VI - informações sobre os valores pagos:

- a) preço do serviço;
- b) valor do ICMS;
- c) taxa de embarque, se houver;
- d) categoria do beneficiário, nos casos de gratuidades e descontos previstos em lei; e
- e) regra aplicada ao bilhete para transferência e remarcação.

VII - indicação de que os direitos e deveres dos passageiros podem ser consultados no Guia de Orientação aos Passageiros.

§ 1º Deverá constar no bilhete de gratuidade a informação da obrigatoriedade de o beneficiário de gratuidade comparecer ao ponto de embarque até 30 (trinta) minutos antes da hora marcada para o início da sua viagem e que o não comparecimento acarretará a perda do benefício.

§ 2º Na hipótese de aquisição por meio virtual de bilhetes destinados a beneficiários de gratuidades e descontos previstos em lei, a autorizatária poderá optar por exigir a comprovação do cumprimento dos requisitos para o usufruto do benefício no ponto de embarque, no prazo previsto no § 1º.

§ 3º Deverá constar no bilhete de passagem a informação de que a viagem será realizada com veículo do tipo micro-ônibus categoria M3, quando for o caso.

§ 4º A ausência da informação do § 3º no bilhete de passagem dará ao passageiro, caso decida não viajar, o direito ao reembolso imediato, integral e monetariamente atualizado do bilhete de passagem, mesmo após o horário de embarque, sem prejuízo da aplicação de penalidade cabível à autorizatária.

§ 5º A correção monetária a que se refere o § 4º se dará pelo IPCA ou índice equivalente, caso venha a ser extinto.

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.

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.

§ 1º Solicitado o cancelamento, a autorizatária deverá efetuar a devolução do preço pago ao usuário em até 30 (trinta) dias, a partir da data do pedido, podendo reter até 5% (cinco por cento) da importância a ser restituída ao passageiro a título de multa compensatória.

§ 2º No momento da solicitação, a autorizatária deverá fornecer ao passageiro o comprovante ou protocolo da solicitação realizada, em que seja possível identificar a autorizatária, o preposto responsável pelo atendimento e a data da solicitação.

§ 3º Em caso de ausência de comprovante ou protocolo da solicitação de cancelamento a ser fornecido ao passageiro, a autorizatária deverá reembolsar o passageiro de imediato, salvo se este aceitar outra forma de reembolso.

§ 4º As taxas decorrentes de serviços ainda não usufruídos deverão ser reembolsadas integralmente, sem ônus para o usuário.

§ 5º Em caso de cobrança de multa compensatória pelo reembolso, a autorizatária deverá fornecer ao usuário o comprovante do pagamento.

§ 6º O passageiro que adquirir o bilhete de passagem em pontos de venda não presenciais terá direito ao reembolso integral, caso solicite o cancelamento do bilhete no prazo de até 7 (sete) dias após a sua aquisição e desde que não tenha utilizado o bilhete, observado o disposto no §7º.

§7º O não comparecimento do passageiro para embarque, sem que tenha solicitado o cancelamento do bilhete de passagem até 3 (três) horas antes do horário de início de sua viagem, acarretará na perda do direito ao reembolso.

➤ Subseção VI

Do Cancelamento de Viagem

Art. 163. A autorizatária poderá efetuar o cancelamento de viagem, desde que comunique em sistema disponibilizado pela ANTT com antecedência mínima de 3 (três) horas em relação ao horário de partida do ponto inicial da linha.

§ 1º Caso o cancelamento impacte passageiros com bilhetes já adquiridos, a autorizatária deverá assegurar a devida assistência, conforme disposto na Seção V do Capítulo VI desta Resolução.

II - REGRAS PARA OBTENÇÃO DE GRATUIDADES OU DESCONTOS PREVISTOS EM LEI

➤ Subseção IV Das Gratuidades e 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; e

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 autorizatárias 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 CPNJ 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.

III – REGRAS RELACIONADAS A DESITÊNCIA DE VIAGEM

➤ Subseção III Dos Bilhetes de Passagem

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. 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.

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.

§ 1º Solicitado o cancelamento, a autorizatária deverá efetuar a devolução do preço pago ao usuário em até 30 (trinta) dias, a partir da data do pedido, podendo reter até 5% (cinco por cento) da importância a ser restituída ao passageiro a título de multa compensatória.

§ 2º No momento da solicitação, a autorizatária deverá fornecer ao passageiro o comprovante ou protocolo da solicitação realizada, em que seja possível identificar a autorizatária, o preposto responsável pelo atendimento e a data da solicitação.

§ 3º Em caso de ausência de comprovante ou protocolo da solicitação de cancelamento a ser fornecido ao passageiro, a autorizatária deverá reembolsar o passageiro de imediato, salvo se este aceitar outra forma de reembolso.

§ 4º As taxas decorrentes de serviços ainda não usufruídos deverão ser reembolsadas integralmente, sem ônus para o usuário.

§ 5º Em caso de cobrança de multa compensatória pelo reembolso, a autorizatária deverá fornecer ao usuário o comprovante do pagamento.

§ 6º O passageiro que adquirir o bilhete de passagem em pontos de venda não presenciais terá direito ao reembolso integral, caso solicite o cancelamento do bilhete no prazo de até 7 (sete) dias após a sua aquisição e desde que não tenha utilizado o bilhete, observado o disposto no §7º.

§7º O não comparecimento do passageiro para embarque, sem que tenha solicitado o cancelamento do bilhete de passagem até 3 (três) horas antes do horário de início de sua viagem, acarretará na perda do direito ao reembolso.

➤ **TRANSFERÊNCIA, TROCA, REMARCAÇÃO ou REEMBOLSO**

LEI Nº 11975 de 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. (Vide ADIN 4289)

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. .

➤ **Subseção VI Do Cancelamento de Viagem**

Art. 163. A autorizatária poderá efetuar o cancelamento de viagem, desde que comunique em sistema disponibilizado pela ANTT com antecedência mínima de 3 (três) horas em relação ao horário de partida do ponto inicial da linha.

§ 1º Caso o cancelamento impacte passageiros com bilhetes já adquiridos, a autorizatária deverá assegurar a devida assistência, conforme disposto na Seção V do Capítulo VI desta Resolução.

§ 2º É vedado o cancelamento de viagens que ofereçam serviço convencional.

Art. 164. O atendimento a uma seção intermediária de uma viagem poderá ser suprimido:

I - quando não houver bilhetes comercializados para a seção correspondente; e

II - desde que a supressão seja comunicada à ANTT com, no mínimo, 1 (uma) hora de antecedência do horário previsto para o início da viagem no ponto inicial da linha.

§ 1º As supressões de atendimento a seções intermediárias não se aplicam às viagens que ofereçam serviços convencionais.

§ 2º As supressões de atendimento de pontos de embarques intermediários devem ser comunicadas à ANTT até o horário previsto para o início da viagem no ponto inicial da linha.

IV - REGRAS RELACIONADAS AOS SERVIÇOS ACESSÓRIOS QUANDO OFERECIDOS

LXXVII - serviço acessório: transporte de malas postais e encomendas, transporte de excedente de bagagens, transporte de animais, exploração de publicidade nos veículos, bem como outras atividades econômicas vinculadas à exploração do serviço de transporte de passageiros;

➤ Subseção V Das Bagagens e Serviços Acessórios

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.

1. SERVIÇO ACESSÓRIO TRANSPORTE DE ANIMAIS



➤ COMO SOLICITAR O SERVIÇO DE TRANSPORTE DE ANIMAIS

- No ato da aquisição do Bilhete de Passagem informe a Empresa para que providencias sejam tomadas e orientações sejam dadas;
- Transporte Internacional de Animais requer autorização de saída do país de origem e de entrada do país de destino, estes documentos deverão ser apresentados no ato da aquisição do Bilhete de Passagem;
- O detentor do animal deverá comprar outro Bilhete de Passagem para acomodar o animal ao seu lado, salvo o cão-guia;
- Há limites físicos para este transporte, caso seja excedido não poderemos transportar;

➤ CONDIÇÕES GERAIS

- Em caso de força maior de qualquer natureza imputados a Empresa que possam impedir o embarque, obrigar ao desembarque e/ou interromper a viagem de um, de ambos ou de todos em nada será indenizado ao contratante do serviço;
- Caso o detentor do animal ou o próprio animal contribuam com fatos que possam impedir o embarque, obrigar o desembarque e/ou interromper a viagem de um ou de ambos em nada será indenizado ao contratante do serviço sendo de inteira responsabilidade, deste, por suas custas sanar o problema;
- A Empresa não se responsabiliza por danos à saúde, risco ou morte do animal por quaisquer ocorrências, que possam vitimar ou deixar sequelas no animal;
- Não transportamos animais que possam colocar em risco a segurança física, mental ou emocional dos demais passageiros;
- Não transportamos espécimes de animais em gestação;

ANIMAIS DE ESTIMAÇÃO - TRANSPORTE EM TERRITÓRIO BRASILEIRO

➤ Cão e Gato O trânsito de cães e gatos fica dispensado da exigência da GTA;

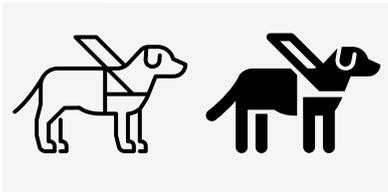
- Para esse trânsito, os animais deverão estar acompanhados de atestado sanitário emitido por médico veterinário, devidamente registrado no Conselho Regional de Medicina Veterinária, da Unidade Federativa de origem dos animais, comprovando a saúde dos mesmos e até 10 dias antes da data da viagem;
- O atendimento às medidas sanitárias definidas pelo serviço veterinário oficial e pelos órgãos de saúde pública, com destaque para a garantia de imunização antirrábica: recomendado para animais com mais de 90 dias de vida ao aplicar a primeira dose, é necessário esperar 30 dias para o embarque se esse período não for respeitado ou se a vacina estiver fora do período de validade, seu animal não poderá viajar.

➤ ANIMAIS DE OUTRAS ESPÉCIES

- É proibido o transporte de animal que por sua espécie, tamanho, ferocidade, peçonha ou saúde, comprometa o conforto e a segurança do veículo, de seus ocupantes, da tripulação ou de terceiros;
- Guia de Trânsito Animal (GTA), na forma do modelo e-GTA, para movimentação, em todo o território nacional, de animais vivos, ovos férteis e outros materiais de multiplicação animal;
- Deverá estar acompanhado da nota fiscal;

- Certificado de origem;
- Autorização ambiental de transporte.
- CAIXA DE TRANSPORTE
- A caixa de transporte deve ter no máximo 41cm de comprimento, 36cm de largura e 33cm de altura e não pode conter água e nem alimentos;
- É proibido transportar animais nos bagageiros ou no porta-embrulho;
- O animal deve ficar dentro da caixa de transporte durante todo o trajeto;
- Deve ser feito de material resistente que o animal não possa destruir;
- Deve ter espaço suficiente para que o animal possa se mover e girar ao redor de si mesmo, ou seja, somente será transportado animais de pequeno porte;
- Deve ter uma base impermeável absorvente, à prova de infiltrações, e com ventilação adequada;
- É extremamente importante que você garanta que a caixa atenda às condições;
- No não atendimento aos requisitos necessários, impedirão o embarque do seu animal de estimação;
- RECOMENDAÇÕES NAS PARADAS
- Higienizar a caixa de transporte do animal a cada parada.
- Também é o momento ideal para levá-lo para fazer as necessidades fisiológica e oferecer água e alimento.

➤ **TRANSPORTE DE CÃO-GUIA**



DECRETO DE 5904 de 21 de setembro de 2006

Regulamenta a Lei no 11.126, de 27 de junho de 2005, que dispõe sobre o direito da pessoa com deficiência visual de ingressar e permanecer em ambientes de uso coletivo acompanhada de cão-guia e dá outras providências.

Art. 1o A pessoa com deficiência visual usuária de cão-guia tem o direito de ingressar e permanecer com o animal em todos os locais públicos ou privados de uso coletivo.

§ 1o O ingresso e a permanência de cão em fase de socialização ou treinamento nos locais previstos no caput somente poderá ocorrer quando em companhia de seu treinador, instrutor ou acompanhantes habilitados.

§ 2o É vedada a exigência do uso de focinheira nos animais de que trata este Decreto, como condição para o ingresso e permanência nos locais descritos no caput.

§ 5o No transporte público, a pessoa com deficiência visual acompanhada de cão-guia ocupará, preferencialmente, o assento mais amplo, com maior espaço livre à sua volta ou próximo de uma passagem, de acordo com o meio de transporte.

§ 7o É vedada a cobrança de valores, tarifas ou acréscimos vinculados, direta ou indiretamente, ao ingresso ou à presença de cão-guia nos locais previstos no caput, sujeitando-se o infrator às sanções de que trata o art. 6o.

Art. 3o A identificação do cão-guia e a comprovação de treinamento do usuário dar-se-ão por meio da apresentação dos seguintes itens:

I - carteira de identificação e plaqueta de identificação, expedidas pelo centro de treinamento de cães-guia ou pelo instrutor autônomo, que devem conter as seguintes informações:

a) no caso da carteira de identificação:

1. nome do usuário e do cão-guia;
2. nome do centro de treinamento ou do instrutor autônomo;
3. número da inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica - CNPJ do centro ou da empresa responsável pelo treinamento ou o número da inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas - CPF do instrutor autônomo; e
4. foto do usuário e do cão-guia; e

b) no caso da plaqueta de identificação:

1. nome do usuário e do cão-guia;
2. nome do centro de treinamento ou do instrutor autônomo; e
3. número do CNPJ do centro de treinamento ou do CPF do instrutor autônomo;

II - carteira de vacinação atualizada, com comprovação da vacinação múltipla e anti-rábica, assinada por médico veterinário com registro no órgão regulador da profissão; e

III - equipamento do animal, composto por coleira, guia e arreio com alça.

§ 1º A plaqueta de identificação deve ser utilizada no pescoço do cão-guia.

§ 3º O cão em fase de socialização e treinamento deverá ser identificado por uma plaqueta, presa à coleira, com a inscrição “cão-guia em treinamento”, aplicando-se as mesmas exigências de identificação do cão-guia, dispensado o uso de arreio com alça.

Outras patologias em que utilizam os serviços do CÃO-GUIA ou ANIMAL DE SERVIÇO:

- Cães-Guias, que auxiliam pessoas com deficiência visual;
- Cães-Ouvintes, que ajudam pessoas com deficiência ou incapacidade auditiva;
- Cães de Alerta, que auxiliam a alertar pessoas para condições frequentes, por exemplo, pessoas com epilepsia ou diabetes
- Cães de Serviço, que ajudam pessoas com deficiência orgânica ou motora, buscando objetos, abrindo portas, entre outras tarefas.



- Animal de Assistência Emocional
 - Podem ser usados cães, felinos, aves, tartarugas, dentre outros.
 - O importante é que o animal seja dócil e não cause perigo à sociedade.
 - Como o principal benefício destes animais é a sua presença, não necessitam de um treino específico. Ou seja, o treino básico de obediência é o suficiente.
 - Todavia, é primordial que possam conviver com outras pessoas e animais de forma saudável.
- NORMAS, CONDIÇÕES e/ou EXIGÊNCIAS
 - O passageiro deverá entrar em contato com a Empresa e verificar as normas;
 - É necessário atender, também, todas as normas nacionais de transporte para realizar **uma viagem com animal** de acordo com a espécie;
 - Além disso, é obrigatório fornecer um **formulário de informação médica**, o **MEDIE** (preenchido e assinado pelo médico pessoal), e um atestado ou carta de um profissional de saúde mental (identificado pelo número do registro, tipo e estado de emissão da carteira), em que conste o estado de saúde do passageiro;
 - Nesse atestado também deve constar a informação de que o animal é indispensável para o bem-estar emocional do passageiro.

V - REGRAS RELACIONADAS AO EMBARQUE, INCLUINDO DOCUMENTAÇÃO DE IDENTIFICAÇÃO NECESSÁRIA

➤ Seção II Dos Procedimentos de Embarque

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. 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.

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.

VI – REGRAS RELACIONADAS ÀS BAGAGENS, INCLUINDO O PROCEDIMENTO PARA RECLAMAÇÕES DE DANOS E EXTRAVIO DE BAGAGEM

➤ Subseção V Das Bagagens e Serviços Acessórios

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 autorizatária poderá oferecer aos passageiros, como serviço acessório, o transporte de bagagem excedente.

§ 3º Cabe à autorizatária 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 microônibus de categoria M3.

§ 6º A autorizatária 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 autorizatária 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 tíquete de bagagem, com código de controle e a identificação da autorizatária, 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 autorizatária.

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

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

§ 1º A obrigação de identificação das bagagens transportadas junto aos passageiros no porta-embrulhos 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.

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.

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.

REGRAS DA EMPRESA SOBRE O TRANSPORTE DE BAGAGENS

1. A Empresa JBL não transporta mercadorias SOB PENA DE PERDIMENTO de acordo com: *Lei 14.651/23, Perdimento é uma pena aplicada pela Receita Federal do Brasil em casos de irregularidades no trâmite de mercadorias, veículos e moeda, tais como contrabando, descaminho e falsificação de documentos. Fonte: Agência Câmara de Notícias;*
2. A Empresa JBL não transporta substâncias ilegais e produtos relacionados;
3. A Empresa JBL não transporta tabaco, produtos derivados do tabaco e produtos similares identificados pelas leis 9.294/1996 e 10.167/2000;
4. A Empresa JBL não transporta explosivos, armas e produtos relacionados;
5. A Empresa JBL não transporta PRODUTOS PERIGOSOS: Produtos perigosos são substâncias ou materiais que podem representar risco para a integridade, a segurança, a propriedade ou o ambiente ao serem armazenados, manuseados ou transportados, por conterem substâncias inflamáveis, pressurizadas, corrosivas ou nocivas.
6. Excedida a franquia, aqui estabelecida, a Empresa cobrará o excesso de bagagem, limitado ao espaço físico disponível no bagageiro do ônibus

SIMBOLOGIA QUE INDICAM PRODUTOS PERIGOSOS E QUE NÃO SERÃO EMBARCADOS



VII - REGRAS RELACIONADAS A ACESSIBILIDADE

➤ Seção III Do Cadastro de Veículos

Art. 82. Os veículos destinados à prestação dos serviços regulares de transporte rodoviário coletivo interestadual de passageiros deverão atender aos requisitos de acessibilidade às pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida previstos na legislação e em normas técnicas estabelecidas pelas instituições e entidades que compõem o Sinmetro.

§ 1º As adaptações de acessibilidade e as especificações para a fabricação de veículos acessíveis deverão atender as normas técnicas e os programas de avaliação de conformidade desenvolvidos e implementados pelas instituições e entidades que compõem o Sinmetro.

§ 2º O tipo de acessibilidade será comprovado por meio de inscrição das características ou dos tipos de acessibilidade no campo "observações" do CRLV, conforme atos normativos da Senatran e do Contran.

➤ Subseção II Da Comercialização do Serviço

Art. 136. A venda de bilhetes de passagem e a concessão de gratuidades e descontos previstos em lei deverão ser efetuadas em todos os pontos de venda da autorizatória, próprios ou terceirizados.

§ 1º A autorizatária deverá divulgar seus pontos de venda aos usuários, informando endereços, horários de atendimento e meios de contato em cada ponto.

§ 2º Os pontos de venda deverão atender às condições de acessibilidade previstas nas normas vigentes.

§ 3º Excepcionalmente, poderá ser efetuada a venda de bilhetes e a concessão de gratuidades e descontos previstos em lei no interior do veículo durante a viagem em curso.

§ 4º A venda de bilhetes no interior do veículo de que trata o §3º deverá ocorrer exclusivamente nos pontos de embarque vinculados à linha.

➤ **Seção II Dos Procedimentos de Embarque**

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.

VIII – REGRAS DE IDENTIFICAÇÃO DO NÍVEL DE CONFORTO DA POLTRONA

➤ **Seção III Do Cadastro de Veículos**

Art. 71. Somente será permitida a realização de viagens do serviço regular de transporte rodoviário coletivo interestadual de passageiros com veículos que possuam cadastro ativo vinculados à frota da autorizatária

Art. 81. As informações sobre características dos veículos exigidas para o cadastro são:

I - tipo do veículo, podendo ser ônibus rodoviário ou micro-ônibus rodoviário de categoria M3; e

II - quantidade de poltronas disponíveis, por classe de conforto da poltrona, conforme tabela abaixo:

Classe de conforto da poltrona	Reclinação final mínima em relação à vertical	Distância mínima para poltrona imediatamente anterior (DPA)
A (cama)	80 graus	48 cm
B (leito)	50 graus	37 cm
C (semileito)	45 graus	28 cm
D (executiva)	40 graus	26 cm
E (básica)	-	26 cm

Art. 259. A [Resolução nº 4.130, de 2013](#), passa a vigorar com as seguintes alterações:

"**Art. 1º** Esta Resolução define as características, especificações e padrões técnicos a serem observados nos ônibus utilizados na operação dos serviços regulares de transporte rodoviário coletivo interestadual e internacional semiurbano de passageiros." (NR)

"**Art. 4º** Os ônibus destinados aos serviços regulares de transporte rodoviário coletivo semiurbano interestadual e internacional de passageiros deverão, por suas condições de utilização e conforto, ser classificados nas seguintes categorias:

Parágrafo único. Para fins de classificação do tipo de serviço, será considerada a categoria do veículo prevista nos incisos I e II deste artigo." (NR)

"Seção II - Do ônibus convencional

Art. 10. É considerado convencional o ônibus de características rodoviárias, cuja distância mínima de uma poltrona para outra poltrona imediatamente anterior (DPM) seja de 26 (vinte e seis) centímetros" (NR)

IX - REGRAS RELACIONADAS A SEGURANÇA DA VIAGEM

➤ **Seção III Da Comunicação dos Procedimentos de Segurança**

Seção III Da Comunicação dos Procedimentos de Segurança

Art. 172. Previamente ao início da viagem, a autorizatária deverá comunicar aos usuários os seguintes procedimentos de segurança:

I - obrigatoriedade do uso do cinto de segurança;

II - localização das saídas de emergência e os procedimentos para sua utilização;

III - proibição do uso de cigarro, ou de qualquer outro produto fumígeno no interior do veículo; e

IV - proibição do transporte de produtos considerados proibidos ou perigosos.

Parágrafo único. Os procedimentos de segurança deverão constar do Guia de Orientação aos Passageiros.

Art. 173. As saídas de emergência deverão ser identificadas com a transcrição "Saída de Emergência", além de serem disponibilizadas as devidas instruções de manuseio.

§ 1º No caso da existência de cortinas nas janelas destinadas à saída de emergência, nelas deverão conter a transcrição de que trata o caput e terão a cor diferenciada das demais, preferencialmente na cor vermelha, com a transcrição na cor branca.

§ 2º Alternativamente à forma prevista no §1º, a indicação das saídas de emergência poderá ser feita por meio de displays indicativos (texto apostro à luminária), a serem afixados em locais apropriados da parte interna da carroceria e com ampla visibilidade aos passageiros, não podendo esses dispositivos serem obstruídos por cortinas ou outros obstáculos.

§ 3º A autorizatária poderá submeter à aprovação da ANTT a implantação de outras formas de sinalização em substituição às previstas nos §§1º e 2º, com o intuito de garantir maior eficiência na indicação das saídas de emergência.

➤ **Seção VII Dos Direitos e Deveres dos Usuários**

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

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;

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

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;

X - REGRAS RELACIONADAS A ASSISTÊNCIA AOS PASSAGEIROS QUANTO AS SITUAÇÕES PREVISTAS NESTA RESOLUÇÃO

Seção V Da Assistência aos 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 autorizatória, 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 autorizatória, de novo bilhete de passagem para serviço equivalente, de mesma classe de poltrona ou superior, de outra autorizatória, 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 autorizatória 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 autorizatória, 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 autorizatória 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.

XI – ESPECIFICAÇÃO DOS DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

➤ Seção VII 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 autorizatária informações sobre as características dos serviços oferecidos, tais como horários, tempo de viagem, localidades atendidas, preço de passagem, entre outras;
- V - receber da autorizatária o serviço de transporte conforme especificado no bilhete de passagem, incluindo a classe e o número da poltrona adquirida;
- VI - receber da autorizatária, 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 autorizatária 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 autorizatária;
- XII - receber da autorizatária, em caso de incidente, acidente ou assalto, imediata e adequada assistência;
- XIII - receber da autorizatária, 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 autorizatária 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 autorizatária 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 autorizatária;
- VII - observar as regras e procedimentos relativos aos serviços acessórios contratados estabelecidos pela autorizatária e pela legislação vigente, quando for o caso;
- VIII - informar à autorizatária, 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 autorizatária 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 autorizatária, e não usar produtos fumígenos no interior do veículo;
- XIV - proceder à abertura de bagagens, quando solicitado pelos prepostos da autorizatária 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.

XII - Formas de atendimento ao usuário, incluindo o número do SAC da autorizatária, os canais de comunicação com a Ouvidoria da ANTT e a plataforma Consumidor.gov.br

➤ **Seção VI Da Comunicação**

Art. 183. A autorizatária deverá manter Plano de Comunicação, que conterà as seguintes informações:

I - pontos de venda de passagens e horários de funcionamento;

II - Guia de Orientação aos Passageiros;

III - locais e formas de disponibilização das informações aos usuários; e

IV - formas de atendimento ao usuário, incluindo o SAC e a plataforma Consumidor.gov.br.

Art. 184. A autorizatária deverá disponibilizar em todos os pontos de vendas informações sobre:

I - relação dos serviços regulares prestados, contendo:

a) horários e duração das viagens;

b) preços referentes a cada classe de serviço e as comodidades disponibilizadas, quando for o caso;

c) assentos disponíveis;

d) locais de embarque e desembarque;

e) pontos de parada utilizados ao longo do percurso;

f) local e tempo de transbordo, quando houver; e

g) os serviços em que são disponibilizadas as gratuidades e descontos previstos em lei.

II - regras aplicáveis ao bilhete, sobretudo quanto à transferência, à remarcação e ao reembolso;

III - uso de veículos sem sanitários e sem ar-condicionado, quando for o caso;

IV - uso de micro-ônibus de categoria M3, quando for permitido;

V - franquia de bagagem disponível para cada passageiro;

VI - coisas que não transporta como bagagem, quando for o caso;

VII - serviços acessórios prestados, preço e procedimentos aplicáveis, quando for o caso;

VIII - horário de funcionamento do local, no caso de pontos de venda físicos;

IX - forma de acesso ao Guia de Orientação aos Passageiros; e

X - formas de atendimento ao usuário, incluindo o número do SAC da autorizatária, os canais de comunicação com a Ouvidoria da ANTT e a plataforma Consumidor.gov.br.

FORMAS DE CONTATO COM A EMPRESA JBL TURISMO LTDA

SAC: 0800 648 4440

e-mail: sac@jblinternacional.com

AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES - ANTT

Ouvidoria da ANTT: 166

Plataforma Consumidor

consumidor.gov.br