

## **RESOLUÇÃO Nº 4.282, DE 17 DE FEVEREIRO DE 2014**

*Dispõe sobre as condições gerais relativas à venda de bilhetes de passagem nos serviços regulares de transporte terrestre interestadual e internacional de passageiros regulados pela Agência Nacional de Transportes Terrestres e, dá outras providências.*

A Diretoria da Agência Nacional de Transportes Terrestres – ANTT, no uso das atribuições que lhe conferem o inciso VIII do art. 25 do Regimento Interno da ANTT, aprovado pela Resolução nº 3.000, de 28 de janeiro de 2009, fundamentada Voto DJB – 001, de 17 de fevereiro de 2014, no que consta do Processo nº 50500.072719/2009-36 e 50500.024543/2011-11;

CONSIDERANDO a Lei nº 11.975, de 7 de julho de 2009, que dispõe sobre a validade dos bilhetes de passagem no transporte coletivo rodoviário de passageiros;

CONSIDERANDO o Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008, que regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, e fixa normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC;

CONSIDERANDO o Decreto nº 1.832, de 4 de março de 1996, que aprova o Regulamento dos Transportes Ferroviários;

CONSIDERANDO o art. 731 da Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002, que “Institui o Código Civil”;

CONSIDERANDO a Lei nº 12.741/2012, que dispõe sobre as medidas de esclarecimento ao consumidor, de que trata o § 5º do artigo 150 da Constituição Federal; e

CONSIDERANDO o Decreto nº 2.521, de 20 de março de 1998, que dispõe sobre a exploração mediante permissão e autorização de serviços de transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros e dá outras providências, RESOLVE:

Art. 1º Estabelecer as condições gerais relativas à venda de bilhetes de passagem nos serviços regulares de transporte terrestre interestadual e internacional de passageiros regulados pela Agência Nacional de Transportes Terrestres - ANTT.

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

I – Bilhete de Passagem: documento fiscal que comprova o contrato de transporte com o passageiro;

II – Bilhete de Embarque: documento não fiscal que comprova o contrato de transporte com o passageiro, vinculado ao Bilhete de Passagem;

## **RESOLUÇÃO Nº 4.282, DE 17 DE FEVEREIRO DE 2014**

III – Bilhete de Embarque Gratuidade: documento não fiscal que comprova o contrato de transporte com o passageiro com direito à gratuidade tarifária;

IV – Cupom Fiscal - Bilhete de Passagem: documento fiscal, emitido pelo Emissor de Cupom Fiscal, que comprova o contrato de transporte com o passageiro e equipara-se para os fins desta Resolução, no que couber, ao Bilhete de Passagem;

V – Cupom de Embarque: documento não fiscal, emitido pelo Emissor de Cupom Fiscal, que comprova o contrato de transporte com o passageiro, vinculado ao Cupom Fiscal – Bilhete de Passagem, e equipara-se para os fins desta Resolução, no que couber, ao Bilhete de Embarque;

VI – Cupom de Embarque Gratuidade: documento não fiscal, emitido pelo Emissor de Cupom Fiscal, que comprova o contrato de transporte com o passageiro com direito à gratuidade tarifária, e equipara-se para os fins desta Resolução, no que couber, ao Bilhete de Embarque Gratuidade;

VII - Emissor de Cupom Fiscal – ECF: equipamento eletrônico que emite o Cupom Fiscal – Bilhete de Passagem, o Cupom de Embarque e o Cupom de Embarque Gratuidade de acordo com as especificações estabelecidas pelo Conselho Nacional de Política Fazendária – Confaz;

VIII - Programa Aplicativo Fiscal (PAF-ECF): programa desenvolvido para possibilitar o envio de comandos ao software básico do ECF, sem capacidade de alterá-lo ou ignorá-lo;

IX – Valor da Tarifa: preço fixado para o serviço, por passageiro, obtido da multiplicação do coeficiente tarifário pela extensão do percurso;

X – Valor do Bilhete de Passagem: inclui valor da tarifa, ICMS e, taxa de embarque e pedágio, se houver; e

XI – Viagem Extra: é aquela que não está prevista no Quadro de Horários cadastrado na ANTT e que poderá ser oferecida visando atender à demanda adicional, devendo a transportadora informar os dados dessa viagem nos prazos e condições estabelecidas na Resolução ANTT nº 3.524/2010.

Art. 3º Os passageiros dos serviços de transporte terrestre interestadual e internacional de passageiros somente poderão ser transportados de posse dos respectivos bilhetes.

Parágrafo único. Serão emitidos Bilhetes de Embarque Gratuidade, para fins de identificação, aos seguintes passageiros:

I - crianças de até 6 (seis) anos incompletos, desde que transportadas no colo e observadas as disposições legais e regulamentares aplicáveis ao transporte de menores; e

## **RESOLUÇÃO Nº 4.282, DE 17 DE FEVEREIRO DE 2014**

II - outras pessoas contempladas com o direito à gratuidade em legislação própria.

Art. 4º Os Bilhetes de Passagem e os Bilhetes de Embarque poderão ser emitidos manual, mecânica ou eletronicamente e deles constarão, em sua parte frontal, no mínimo, as seguintes informações:

I - nome, endereço, número de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica - CNPJ e número do Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC da transportadora;

II - denominação do bilhete, de acordo com o art. 2º desta Resolução;

III - data e horário de emissão do bilhete;

IV - identificação do passageiro, constando nome, número do Cadastro de Pessoa Física – CPF, se o possuir, e número de documento de identificação oficial;

V - valor da tarifa;

VI - valor da tarifa promocional, se houver;

VII - alíquota do ICMS e o valor monetário deste tributo;

VIII - valor monetário dos demais tributos incidentes (excluído o valor do ICMS);

IX - valor da taxa de embarque, se houver, e desde que arrecadado pela transportadora;

X - valor do pedágio, se houver;

XI - valor do bilhete de passagem (valor total pago);

XII - número da poltrona;

XIII - origem e destino da viagem;

XIV - prefixo da linha e suas localidades terminais;

XV - data e horário da viagem;

XVI - número do bilhete e da via, série, ou subsérie, conforme o caso;

XVII - agência emissora do bilhete,

## **RESOLUÇÃO Nº 4.282, DE 17 DE FEVEREIRO DE 2014**

XVIII - nome da empresa gráfica impressora do bilhete e número da respectiva inscrição no CNPJ, se for o caso, exceto para os bilhetes de embarque;

XIX - tipo de serviço, quando se tratar de viagem em serviço diferenciado;

XX - forma de pagamento; e

XXI - identificação de viagem extra.

§ 1º Deverão constar nos Bilhetes de Embarque Gratuidade, o disposto nos incisos I a IV, XIII a XVII e XXI, e, quando for o caso, os incisos IX a XII e XX, todos do art. 4º, bem como campo constando a gratuidade correspondente, nos seguintes termos:

I - “Gratuidade de Criança”, quando tiver por fundamento o art. 29, inciso XVII, do Decreto nº 2.521, de 20 de março de 1998;

II – “Bilhete de Viagem do Idoso”, quando tiver por fundamento legal o art. 40, inciso I, da Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003;

III – “Autorização de Viagem - Passe Livre”, quando tiver por fundamento legal a Lei nº 8.899, de 29 de junho 1994; e

IV – “Passe Livre Auditores e Agentes do Trabalho”, quando tiver por fundamento do art. 34 do Decreto nº 4.552, 27 de dezembro de 2002;

§ 2º O tamanho da fonte de impressão dos bilhetes, na parte frontal, não será inferior ao corpo 12 (doze), de modo a facilitar sua visualização pelo passageiro.

§ 3º Fica vedada a emissão de bilhetes únicos de passagem para operação de serviços de transporte terrestre intermunicipal, interestadual e internacional de passageiros em linhas distintas.

§ 4º Em caso de extravio, furto ou roubo dos bilhetes, o passageiro terá direito à emissão de 2ª via, apresentando o seu CPF, se o possuir, e documento de identificação oficial no guichê da transportadora, que emitirá 2 (duas) vias do bilhete de embarque.

Art. 5º Nas linhas de característica semiurbana, quando utilizados veículos de característica urbana, poderão ser utilizados bilhetes simplificados ou aparelhos de contagem mecânica, eletrônica ou automática de passageiros, asseguradas as condições necessárias ao controle e à coleta de dados estatísticos.

Parágrafo único. Nos bilhetes simplificados deverão constar a garantia de sua prestação ao usuário e os seguintes dados mínimos de caracterização dos serviços:

## **RESOLUÇÃO Nº 4.282, DE 17 DE FEVEREIRO DE 2014**

I - nome, endereço, número de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica - CNPJ e número do Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC da transportadora;

II - valor do bilhete de passagem (valor total pago);

III - prefixo da linha e suas localidades terminais; e,

IV - número do bilhete e da via, série, ou subsérie, conforme o caso.

Art. 6º A venda de Bilhetes de Passagem deverá ser efetuada em todos os pontos de seção da linha, diretamente pela transportadora ou, sob sua responsabilidade, por intermédio de agente por ela credenciado.

§ 1º A venda de Bilhetes de Passagem deverá ocorrer nos terminais de passageiros ou em agências de venda de passagens da própria transportadora ou de terceiros, desde que legalmente habilitadas e, facultativamente, por meio de sistema eletrônico não presencial, como a internet e o televidas.

§ 2º A transportadora poderá comercializar passagens no interior dos veículos quando do embarque do passageiro, em ponto de seção autorizada, ao longo da rodovia ou ferrovia, respeitadas as seções da linha, e sempre que houver impossibilidade operacional para a realização de venda em pontos fixos.

§ 3º A venda de que trata o § 2º somente poderá ser efetuada por preposto da transportadora ou por outro agente credenciado e legalmente habilitado, devendo ser, na ocasião, expedido o bilhete e atendidos os requisitos exigidos para o embarque.

§ 4º A transportadora que não tenha comercializado bilhete de passagem para determinada linha e suas seções, com uma hora de antecedência do início do horário do ponto de origem da linha, poderá não realizá-la, devendo comunicar à ANTT, por meio do e-mail cancelamento.viagem@antt.gov.br, antes do horário previsto para a viagem, sob pena de ser configurada a infração de supressão de viagem.

Art. 7º Os Bilhetes de Passagem terão validade máxima de um ano, a partir da data de sua primeira emissão, independentemente de estarem com data e horário marcados.

§1º Dentro do prazo de validade e mediante a apresentação do Bilhete de Embarque para substituição, os bilhetes com data e horário marcados poderão ser remarcados, para utilização na mesma linha, seção e sentido.

§2º No caso previsto no §1º, o passageiro pode optar por serviço em veículo de categoria diversa do originalmente contratado, arcando com as diferenças dos valores de tarifa, no caso de serviço em veículo de categoria superior ou tendo direito a restituição das diferenças de preço, no caso de serviço em veículo de categoria inferior.

## **RESOLUÇÃO Nº 4.282, DE 17 DE FEVEREIRO DE 2014**

§ 3º Para fins de remarcação, os Bilhetes de Passagem manterão, como crédito para o passageiro, durante sua validade, o valor atualizado da tarifa.

§ 4º O passageiro que desejar remarcar o bilhete adquirido com tarifa promocional sujeitar-se-á às condições de comercialização estabelecidas pela transportadora para a nova data de utilização, observado o disposto nesta Resolução, no que couber.

§ 5º A partir de 3 (três) horas antes do horário do início da viagem até a data de validade do bilhete, faculta-se à transportadora efetuar a cobrança de até 20% (vinte por cento) do valor da tarifa a título de remarcação, e com entrega de recibo ao usuário.

§ 6º Os bilhetes de passagem serão nominais e transferíveis.

§ 7º A transferência do bilhete a outro passageiro dar-se-á pela presença do passageiro cedente ou por meio da apresentação de seu documento de identidade original, munido dos bilhetes de passagem e embarque, no guichê da transportadora.

Art. 8º A venda dos Bilhetes de Passagem deverá iniciar-se com antecedência mínima de trinta dias úteis da data da viagem, exceto para as linhas rodoviárias de característica semiurbana, viagens extras e seções à margem da rodovia.

Art. 9º Os Bilhetes de Passagem serão emitidos em duas vias e os Bilhetes de Embarque serão emitidos em uma via.

§ 1º Uma via dos Bilhetes de Passagem será destinada ao passageiro e de porte obrigatório durante a viagem, não podendo ser recolhida pela transportadora, salvo em caso de reembolso ou de substituição.

§ 2º A via dos Bilhetes de Embarque será recolhida pela transportadora no momento do embarque e deverá ser mantida no veículo durante a viagem com a afiação do tíquete de bagagem do respectivo passageiro.

§ 3º Em caso de remarcação ou transferência de bilhete de passagem, somente o bilhete de embarque será alterado, mantendo-se os dados do bilhete da passagem original.

Art. 10. Os Bilhetes de Embarque Gratuidade serão emitidos em duas vias, sendo 1 (uma) via destinada ao passageiro e de porte obrigatório durante a viagem, e a outra via recolhida pela transportadora no momento do embarque.

Art. 11. Os Bilhetes de Passagem adquiridos com antecedência mínima de 7 (sete) dias da data da viagem poderão não ter horário de embarque definido, sujeitando-se o passageiro à disponibilidade de assento.

## **RESOLUÇÃO Nº 4.282, DE 17 DE FEVEREIRO DE 2014**

Art. 12. O passageiro deverá indicar o número do bilhete de passagem quando proceder reclamação sobre o respectivo serviço prestado pela transportadora.

Art. 13. Antes de configurado o embarque, o passageiro terá direito ao reembolso do valor pago pelo bilhete, em até 30 (trinta) dias do pedido, bastando para tanto a sua simples declaração de vontade por meio de formulário fornecido pela transportadora.

§ 1º Para efeito de reembolso do valor pago pelo bilhete dos serviços de transporte rodoviário de passageiros, considera-se configurado o embarque 3 (três) horas antes do horário do início da viagem constante do bilhete de passagem.

§ 2º No caso disposto no parágrafo anterior, o passageiro deverá observar o horário de funcionamento dos guichês de venda de passagem, afixado pela transportadora em local visível, ficando esta obrigada a aceitar a desistência do contrato de transporte pelo contratante, no caso deste não encontrar o guichê em funcionamento no horário estabelecido.

§ 3º Em caso de ausência de formulário, a transportadora estará obrigada a reembolsar o passageiro de imediato e em espécie.

§ 4º O reembolso de Bilhetes de Passagem dar-se-á:

I - nos casos de bilhetes pagos em espécie, em moeda corrente ou por meio de transação bancária de crédito em favor do passageiro e a critério deste;

II - nos casos de bilhetes pagos com cheque, em moeda corrente ou por meio de transação bancária de crédito em favor do passageiro, após compensação bancária da ordem de pagamento e tendo sido configurada quitação do débito, ou devolução do cheque caso o mesmo não houver sido descontado;

III - para compras efetuadas no cartão de crédito, por meio de crédito único, realizado na fatura do titular do cartão, das parcelas já faturadas e pagas, e cancelamento das parcelas vincendas; e

IV - para compras efetuadas por meio de sistema de crediário, em moeda corrente ou por meio de transação bancária de crédito em favor do passageiro, das parcelas pagas, e cancelamento das parcelas vincendas.

§ 5º Faculta-se às transportadoras, exclusivamente no caso de reembolso, reter até 5% (cinco por cento) sobre o valor da tarifa, a título de comissão de venda e multa compensatória, conforme o caso, e com entrega de recibo ao usuário.

§ 6º Na hipótese de a compra ter sido efetuada na vigência de tarifa promocional, o reembolso da quantia paga pelo bilhete dar-se-á pelo valor vigente na data de restituição, subtraído o percentual de desconto concedido na aquisição.



## **RESOLUÇÃO Nº 4.282, DE 17 DE FEVEREIRO DE 2014**

§ 7º O montante do reembolso será calculado com o valor da tarifa vigente na data da efetiva restituição, observadas as disposições previstas nos parágrafos anteriores.

§ 8º É condição para solicitação do reembolso a devolução pelo passageiro dos bilhetes, salvo na hipótese de aquisição por meio de sistema eletrônico não presencial, situação em que a transportadora deverá providenciar o cancelamento da compra e proceder ao reembolso de acordo com uma das formas prevista no §4º deste artigo.

§ 9º No caso de bilhete internacional, o reembolso terá valor equivalente em moeda estrangeira convertida no câmbio do dia da efetivação do reembolso.

§ 10 O não comparecimento do passageiro para embarque ou a não declaração da vontade de desistir antes da configuração do embarque acarretam a perda do direito ao reembolso, mantendo a validade dos bilhetes para fins de remarcação e/ou transferência por até um ano, a partir da data de sua primeira emissão, observado o disposto no art. 7º desta Resolução.

Art. 14. Independente das penalidades administrativas determinadas pela autoridade fiscalizadora e impostas à transportadora em caso de atraso da partida do ponto inicial ou de uma das paradas previstas durante o percurso por período superior a 1 (uma) hora, ou de preterição de embarque de passageiro com bilhete emitido, a transportadora:

I - providenciará o embarque do passageiro em outra transportadora que ofereça serviços equivalentes para o mesmo destino, se houver e assim optar o passageiro;

II - restituirá, de imediato, em caso de desistência do passageiro, o valor do bilhete de passagem; ou

III - realizará ou dará continuidade à viagem dos passageiros que assim desejarem, sanadas as razões do atraso.

Art. 15. Fica assegurada a imediata devolução do valor dos bilhetes de passagem pela transportadora ao passageiro, se este optar por não continuar a viagem, no caso de interrupção ou atraso da viagem por mais de três horas devido a defeito, falha ou outro motivo de sua responsabilidade.

Art. 16. Durante a interrupção ou retardamento da viagem, ou atraso no ponto inicial da viagem, por mais de três horas, a alimentação e a hospedagem, esta quando for o caso, dos passageiros correrão às expensas da transportadora.

Parágrafo único. A hospedagem será sempre devida quando, após o prazo definido no caput, for constatada a impossibilidade de continuidade da viagem no mesmo dia, independentemente da transportadora que realizará a viagem.



## **RESOLUÇÃO Nº 4.282, DE 17 DE FEVEREIRO DE 2014**

Art. 17. Se, em qualquer das paradas obrigatórias, o passageiro interromper sua viagem por iniciativa própria, nenhum reembolso será devido pela transportadora.

Art. 18. Quando, por eventual indisponibilidade de veículo de categoria em que o transporte foi contratado, tanto no ponto de partida como nos pontos de paradas intermediárias da viagem, houver mudança de serviço de natureza inferior para superior, nenhuma diferença de preço será devida pelo passageiro.

Parágrafo único. No caso inverso ao previsto no caput deste artigo, será devida ao passageiro a restituição da diferença de preço, devendo a transportadora proceder ao reembolso de imediato.

Art. 19. Na impossibilidade de restituição imediata do valor do bilhete, conforme inciso II do art. 14, art. 15 e parágrafo único do art. 18, a transportadora deverá portar no veículo e emitir formulário com o valor do crédito a ser restituído ao passageiro, ao final da viagem no guichê de vendas, sem cobrança de multas ou encargos.

§ 1º O bilhete de passagem será anexado ao formulário.

§ 2º No formulário deverá constar no mínimo os seguintes dados: logomarca da transportadora e seus dados cadastrais; data da solicitação, motivo da viagem cancelada, dados do passageiro, forma de restituição, SAC da transportadora, Ouvidoria da ANTT (166); número do bilhete de passagem, valor do bilhete, valor da restituição e dados bancários do passageiro, se necessário.

Art. 20. Quando o passageiro optar por realizar a viagem em serviços de características diferentes daquelas contratadas, a transportadora deverá promover a substituição do respectivo bilhete de passagem, ajustando-o à tarifa correspondente.

Art. 21. A transportadora deverá divulgar, em lugar visível e de fácil acesso aos usuários, no local de venda de passagens, nos terminais de embarque e desembarque e disponibilizar nos veículos, o disposto no Anexo Único desta Resolução.

Art. 22. No verso da via dos bilhetes destinados aos passageiros, deverá constar a transcrição dos direitos dos usuários relacionados no Anexo Único a esta Resolução.

Art. 23. As transportadoras poderão optar pela utilização do Emissor de Cupom Fiscal – ECF com o Programa de Aplicativo Fiscal – PAF-ECF e observar as especificações estabelecidas pelo Confaz.

§1º Na hipótese do caput deste artigo, em caso de impossibilidade de impressão pelo ECF, será permitida a emissão manual, com posterior lançamento no Programa de Aplicativo Fiscal – PAF-ECF.

## **RESOLUÇÃO Nº 4.282, DE 17 DE FEVEREIRO DE 2014**

§2º O reembolso do Cupom Fiscal – Bilhete de Passagem e a remarcação do Cupom de Embarque poderão ser solicitados em qualquer agência de venda de passagem da transportadora ou de agente por ela credenciado, independente do local de aquisição.

§3º Na hipótese do caput deste artigo, se a venda for realizada via internet, deverão ser emitidas duas vias do Cupom de Embarque, uma destinada ao passageiro e a outra para recolhimento da transportadora no momento do embarque, ficando dispensado o porte obrigatório durante a viagem do Cupom Fiscal-Bilhete de Passagem.

§4º Após a licitação do sistema de transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros, será obrigatória a utilização pelas transportadoras do ECF e PAF-ECF e a disponibilidade de comercialização de bilhetes de passagem pela internet.

Art. 24. Aplica-se ao transporte ferroviário de passageiros o disposto nos artigos 1º; 2º; 3º; 4º, §§ 2º ao 4º; 5º ao 12; 13, §§ 2º ao 10; 14, incisos II e III; 15 ao 20 e 23 da presente Resolução.

§ 1º Para efeitos de reembolso do valor pago do bilhete de passagem dos serviços de transporte ferroviário de passageiros, considera-se configurado o embarque seis horas antes do início da viagem, observado o horário de funcionamento do guichê de venda.

§2º O passageiro dos serviços de transporte ferroviário de passageiros deverá apresentar o seu bilhete de passagem sempre que solicitado durante a viagem, facultando-se à transportadora, no caso de não apresentação, cobrar o valor do bilhete a partir do trecho da viagem identificado.

Art. 25. Os novos modelos de bilhete deverão ser implementados no prazo de até 180 dias da data de publicação desta Resolução.

Parágrafo único. Após a implementação de que trata o caput deste artigo, não será exigida a Ficha Individual de Identificação de Passageiro – FICHA.

Art. 26. Os bilhetes de passagem e as FICHAS/bilhetes de embarque dos passageiros regularmente embarcados deverão ser arquivados por viagem, de forma a possibilitar, sempre que necessário, a elaboração de lista dos passageiros, permanecendo as mesmas em poder da transportadora e à disposição da ANTT, nos noventa dias subseqüentes ao término da viagem.

Parágrafo único. Ocorrendo qualquer evento de natureza criminal ou acidente, no curso da viagem, o prazo referido no "caput" deste artigo passará a ser de 365 (trezentos e sessenta e cinco dias).

Art. 27. A inobservância de disposições constantes desta Resolução sujeitará o infrator às penalidades previstas no Decreto nº 2.521, de 1998, bem como nas Resoluções nos 233, de 25 de junho de 2003, e 3.075, de 26 de março de 2009.

## **RESOLUÇÃO Nº 4.282, DE 17 DE FEVEREIRO DE 2014**

Art. 28. O art. 1º da Resolução ANTT nº 233, de 25 de julho de 2003, passa a vigorar com a seguinte redação:

“I - ...

- a) realizar transporte permissionado de passageiros, sem a emissão de bilhete;
- b) emitir bilhete sem observância das especificações;
- c) reter via de bilhete destinada ao passageiro;
- ...
- q) não divulgar informações ou fornecer formulários a que esteja obrigado, aos usuários.

II – ...

...

- j) divulgar informações que possam induzir o público em erro sobre as características dos serviços a seu cargo;

III – ...

...

- f) não providenciar, no caso de atraso de viagem ou preterição de embarque, o transporte do passageiro de acordo com as especificações constantes do bilhete de passagem;

...

IV – ...

...

- o) não prestar assistência aos passageiros e à tripulação, em caso de acidente, assalto, avaria mecânica ou atraso;

...” (NR)

Art. 29. O art. 2º da Resolução ANTT nº 3.075, de 26 de março de 2009, passa a vigorar com a seguinte redação:

“I - ...

- a) realizar transporte de passageiros, sem a emissão de bilhete;
- b) emitir bilhete sem observância das especificações;
- c) reter via de bilhete destinada ao passageiro;
- ...
- q) não divulgar informações ou fornecer formulários a que esteja obrigado aos usuários.

## **RESOLUÇÃO Nº 4.282, DE 17 DE FEVEREIRO DE 2014**

II – ...

...

j) divulgar informações que possam induzir o público a erro sobre as características dos serviços a seu cargo;

...

III – ...

...

f) não providenciar, no caso de atraso de viagem ou preterição de embarque, o transporte do passageiro de acordo com as especificações constantes do bilhete de passagem;

...

IV – ...

...

l) não prestar assistência aos passageiros e à tripulação, em caso de acidente, assalto, avaria mecânica ou atraso;

...” (NR)

Art. 30. O art. 6º da Resolução ANTT nº 1.383, de 29 de março de 2006, passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 6º ...

...

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, por mais de 3 (três) horas, em razão de defeito, falha ou outro motivo de responsabilidade da transportadora;

...

XVIII - optar, em caso de atraso da partida do ponto inicial ou de uma das paradas previstas, durante o percurso, por período superior a 1 (uma) hora, ou em caso de preterição de embarque, por:

## **RESOLUÇÃO Nº 4.282, DE 17 DE FEVEREIRO DE 2014**

- a) continuar a viagem em outra empresa que ofereça serviços equivalentes para o mesmo destino, às custas da transportadora;
- b) receber de imediato o valor do bilhete de passagem; ou
- c) continuar a viagem, pela mesma transportadora.

XIX - receber a importância paga no caso de desistência da viagem, observadas as regras de reembolso, facultado à transportadora, conforme o caso, reter até 5% (cinco por cento) a título de comissão de venda e multa compensatória, da importância a ser restituída ao passageiro, desde que o passageiro manifeste-se com antecedência mínima de três horas em relação ao horário de partida constante no bilhete;

XX - estar garantido pelo Seguro de Responsabilidade Civil contratado pela transportadora, que prevê a cobertura para garantir a liquidação de danos causados aos passageiros, em virtude de acidente quando da realização da viagem em ônibus, discriminados nas respectivas apólices, que operam os serviços, sem prejuízo da cobertura do seguro obrigatório de danos pessoais (DPVAT), a que se refere a Lei nº 6.194, de 19 de dezembro de 1974;

...

XXII - comprar passagem com validade de um ano, a contar da data de sua primeira emissão, independente de estar com data e horário marcados, sendo que os Bilhetes de Passagem adquiridos com antecedência mínima de sete dias da data da viagem poderão não ter horário de embarque definido;

XXIII – remarcar o bilhete adquirido com data e horário previamente marcados, observado o prazo de validade do bilhete, para utilização na mesma linha, seção e sentido, podendo inclusive optar por serviço em veículo de categoria diversa do originalmente contratado, arcando com as diferenças dos valores de tarifa, no caso de serviço em veículo de categoria superior ou tendo direito à restituição das diferenças de preço, no caso de serviço em veículo de categoria inferior.

XXIV - transferir o bilhete adquirido, observado o prazo de validade do bilhete.” (NR)

Art. 31. O art. 2º do Título III da Resolução ANTT nº 19, de 23 de maio de 2002, passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 2º Para fins deste Título, considera-se Seguro de Responsabilidade Civil o contrato que prevê a cobertura para garantir a liquidação de danos causados aos passageiros, em virtude de acidente quando da realização da viagem em veículos que operam os serviços de transporte mencionados no art. 1º, obrigatoriamente discriminados nas respectivas apólices.” (NR)

## **RESOLUÇÃO Nº 4.282, DE 17 DE FEVEREIRO DE 2014**

Art. 32. O anexo da Resolução ANTT nº 3.524, de 26 de maio de 2010, passa a vigorar com a seguinte redação:

“ ...

VII – número de viagens extras por linha.”

Art. 33. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 34. Fica revogada a Resolução ANTT nº 978, de 8 de junho de 2005, e suas alterações.

**JORGE BASTOS**  
Diretor-Geral, em Exercício

## **RESOLUÇÃO Nº 4.282, DE 17 DE FEVEREIRO DE 2014**

### **ANEXO ÚNICO DIREITOS DOS PASSAGEIROS**

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

II - transportar, gratuitamente, até 30 (trinta) quilos de bagagem no bagageiro e 5 (cinco) quilos de volume no porta-embrulho, observados os limites de dimensão constantes de resolução específica;

III - receber os comprovantes das bagagens transportadas no bagageiro e ser indenizado por extravio ou dano de bagagem transportada no bagageiro, devendo a reclamação ser efetuada ao término da viagem, em formulário próprio fornecido pela transportadora;

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

V - 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/retardamento da viagem, após três horas, em razão de defeito, falha ou outro motivo de responsabilidade da transportadora.

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

VII - optar, em caso de atraso da partida do ponto inicial ou de uma das paradas previstas, durante o percurso, por período superior a uma hora, por:

a) continuar a viagem em outra empresa que ofereça serviços equivalentes para o mesmo destino, às expensas da transportadora;

b) receber de imediato o valor do bilhete de passagem, em caso de desistência; ou

c) continuar a viagem, pela mesma transportadora, que deverá dar continuidade à viagem num período máximo de 3 (três) horas após a interrupção.

VIII – remarcar o bilhete adquirido com data e horário previamente marcados, observado o prazo de um ano de validade do bilhete a contar da data da primeira emissão. A partir de 3 (três) horas antes do início da viagem, é facultado à transportadora efetuar a cobrança de até 20% (vinte por cento) do valor da tarifa a título de remarcação.

IX – transferir o bilhete adquirido, observado o prazo de 1 (um) ano de validade do bilhete a contar da data da primeira emissão.



## **RESOLUÇÃO Nº 4.282, DE 17 DE FEVEREIRO DE 2014**

X - receber a importância paga no caso de desistência da viagem, desde que declare a sua vontade com antecedência mínima de 3 (três) horas em relação ao horário de partida constante do bilhete, observadas as regras de reembolso, facultado à transportadora, quando devido, o desconto de 5% (cinco por cento) do valor da tarifa a título de comissão de venda e multa compensatória;

XI - estar garantido pelo Seguro de Responsabilidade Civil contratado pela transportadora;

XII - não ser obrigado a adquirir seguro facultativo complementar de viagem.