TRANSPORTE RODOVIÁRIO INTERESTADUAL GUIA DE ORIENTAÇÃO AOS PASSAGEIROS

(Resolução ANTT nº 6.033/2023 – art. 185)

Este Guia de Orientação aos Passageiros contem o rol de direitos e deveres dos passageiros do Sistema de Transporte Interestadual sob gestão da Agência Nacional de Transportes Terrestres, com indicativos das regras gerais e específicas a seguir destacadas:

As empresas transportadoras têm a responsabilidade de garantir que ele esteja disponível para consulta em todos os pontos de venda, em seus sites e dentro dos veículos, com acesso por meio do QR code, disponibilizado ao final do Guia.

Este Guia de Orientação aos Passageiros oferece as seguintes informações aos usuários.

- **Regras relacionadas à compra de passagens;**
- **Regras para obtenção de gratuidades ou descontos previstos em lei;**
- **Regras relacionadas à desistência de viagem;**
- **Regras relacionadas aos serviços acessórios, quando oferecidos;**
- **Regras relacionadas ao embarque, incluindo a documentação necessária;**
- **Regras relacionadas às bagagens, incluindo o procedimento para reclamações de danos e extravios de bagagem;**
- **Regras relacionadas à acessibilidade;**
- **Identificação do nível de conforto da poltrona;**
- **Regras relacionadas à segurança da viagem;**

- **Regras relacionadas à assistência aos passageiros quanto às situações previstas nesta Resolução;**
- **Especificação dos direitos e deveres dos usuários; e**
- **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.**

A seguir estão individualizados e com seus respectivos conteúdos, os ítens acima.

Regras relacionadas à compra de passagens

1. A empresa transportadora 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.
2. Ao preço do serviço poderá ser acrescida taxa de embarque, eventualmente cobrada pela instalação utilizada como ponto de embarque dos passageiros.
3. 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.
4. A empresa transportadora 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.
5. A venda de bilhetes de passagem deverá ser efetuada em todos os pontos de venda da empresa transportadora, próprios ou terceirizados.

6. A empresa transportadora deverá divulgar seus pontos fixos de venda aos usuários, informando endereços, horários de atendimento e meios de contato em cada caso.

7. Excepcionalmente, poderá ser efetuada a venda de bilhetes no interior do veículo durante a viagem em curso.

8. Nas vendas presenciais, eletrônicas ou virtuais, realizadas através de terceiros, deverá ser identificado, de forma clara e objetiva, o nome da empresa transportadora prestadora do serviço, assim como na divulgação do serviço.

9. A empresa transportadora deverá informar no bilhete de passagem o horário de apresentação para embarque, que deverá ser de 30 (trinta) minutos antes do horário de início da viagem do passageiro.

10. 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 empresa transportadora.

11. 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.

12. O bilhete de passagem deverá ser emitido no ato da aquisição:

    12.1. A empresa transportadora deverá utilizar o bilhete de passagem eletronico ou documento equivalente, conforme especificação do órgão fazendário responsável;

    12.2. No caso de emissão do bilhete de passagem eletronico, deverá ser emitido e entregue ao passageiro o documento auxiliar do bilhete de passagem eletrônico, no ato de aquisição do bilhete pelo passageiro;

    12.3. 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 documento auxiliar do bilhete de passagem eletrônico, mediante apresentação de documento

oficial com foto e o CPF, se o possuir.

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

13.1. CNPJ e razão social da empresa transportadora;

13.2. Endereço da empresa transportadora;

13.3. número do SAC da empresa transportadora;

13.4. número do bilhete e da via, série, subsérie conforme o caso;

13.5. chave de acesso do bilhetes de passagem eletrônico, se for o caso;

13.6. local de emissão do bilhete;

13.7. data e horário da emissão do bilhete;

13.8. prefixo da linha, ou outro código de identificação do serviço definido pela ANTT;

13.9. municípios de origem e destino da linha;

13.10. nome do passageiro;

13.11. número e tipo do documento de identificação oficial do passageiro;

13.12. número do CPF do passageiro, se o possuir;

13.13. serviço comercializado e informações para embarque;

13.14. município e local de embarque do passageiro;

13.15. data e horário de apresentação para embarque;

13.16. data e horário do início da viagem do passageiro;

13.17. classe do serviço;

13.18. número da poltrona;

13.19. município e local de desembarque do passageiro;

13.20. preço do serviço;

13.21. valor do ICMS;

13.22. taxa de embarque, se houver;

13.23. regra aplicada ao bilhete para transferência e remarcação;

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

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

14.1. A empresa transportadora poderá estabelecer suas regras para transferência, remarcação e reembolso de bilhetes, desde que Respeitadas as exigências previstas na Resolução nº 6.033, de 21 de Dezembro de 2023 e o disposto na Lei nº 11.975, de 7 de julho de 2009;

14.2. As regras para transferência, remarcação e reembolso de bilhete estabelecidas pela empresa transportadora deverão ser informadas aos usuários previamente à aquisição do bilhete;

14.3. A solicitação de transferência, remarcação e reembolso do bilhete será garantida ao usuário em qualquer ponto de venda da empresa transportadora, independentemente do local de aquisição, e através do SAC.

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

15.1. A empresa transportadora deverá disponibilizar para venda, salvo nos casos de gratuidades e descontos previstos em lei, a opção de bilhete transferível;

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

16. Os bilhetes deverão ser remarcados pela empresa transportadora, quando solicitado pelo usuário dentro do prazo de validade do bilhete, para alteração de data, horário ou classe do serviço:

16.1. 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;

16.2. A empresa transportadora poderá cobrar taxa pela remarcação,
desde que:

- a possibilidade de cobrança seja informada no ato da

aquisição do serviço;

- a possibilidade de cobrança e o valor da taxa de remarcação sejam especificados no bilhete de passagem;
- o valor da taxa não ultrapasse o preço do serviço de transporte.

16.3. Em caso de cobrança de taxa de remarcação, a empresa transportadora deverá fornecer ao usuário o comprovante do pagamento.

17. 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:

17.1. Solicitado o cancelamento, a empresa transportadora 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;

17.2. No momento da solicitação, a empresa transportadora deverá fornecer ao passageiro o comprovante ou protocolo da solicitação realizada, em que seja possível identificar a empresa transportadora, o preposto responsável pelo atendimento e a data da solicitação;

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

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

17.5. 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;

17.6. 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.

18. Quando houver troca de veículo para realização de operação simultânea, a informação deverá constar no bilhete de passagem, inclusive com a identificação do local onde se dará o transbordo.

19. Nos guichês de vendas de passagens e em todos os veículos, deverão ser fixados cartazes em locais visíveis, com o objetivo de informar aos usuários, o novo número de comunicação com a ANTT por meio de atendimento 166 ou internet.

Regras para obtenção das gratuidades ou descontos previstos em lei

20. A empresa transportadora 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.

21. O estatuto do idoso, Lei 10.741/2003, assegura ao idoso o direito à gratuidade para utilizar os transportes públicos coletivos, exceto nos serviços especiais.

22. O estatuto da juventude, Lei nº 12.852/2013, assegura a reserva de vagas a jovens de baixa renda nos veículos do sistema de transporte coletivo interestadual.

23. A Lei nº 8.899/1994 garante a concessão de passe livre às pessoas portadoras de deficiência, comprovadamente carentes, no sistema de transporte coletivo interestadual.

24. A Portaria Nº 1.579, de 25 de novembro de 2022, estabelece os procedimentos para a concessão do benefício do passe livre no sistema de transporte coletivo interestadual, garantido às

pessoas com deficiência, comprovadamente carentes.

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

- 2 (duas) vagas gratuitas para pessoas idosas com renda de até dois salários-mínimos;
- 2 (duas) vagas gratuitas para pessoas jovens de baixa renda, titular da Identidade Jovem;
- vagas gratuitas, sem limitação de assentos, para pessoas com deficiência, comprovadamente carentes, titulares da credencial de Passe Livre;

  - Se estende ao acompanhante do beneficiário, quando devidamente indicada na credencial do Passe Livre a necessidade de acompanhante.

- 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;

  - Para fins de concessão dos descontos, deverá ser utilizado como referência o preço mais baixo praticado pela empresa transportadora e disponível para venda na viagem e seção pretendida pelo beneficiário no momento da solicitação do benefício.

- 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.

  - Para fins de concessão dos descontos, deverá ser utilizado como referência o preço mais baixo praticado pela empresa transportadora e disponível para venda na viagem e seção pretendida pelo beneficiário no momento da solicitação do benefício.

25.1. Nas viagens em que for ofertado o serviço convencional,

mesmo quando em operação simultânea ou conjunta com outro serviço diferenciado, deverão ser disponibilizadas 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;

25.2. 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;

25.3. Após o prazo estabelecido, caso não tenham sido concedidos os benefícios das gratuidades e descontos legais, a empresa transportadora poderá colocar à venda os assentos reservados, os quais, enquanto não comercializados, continuarão disponíveis aos respectivos beneficiários;

25.4. 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;

25.5. Nas viagens das linhas objeto de operação simultânea em que for ofertado o serviço convencional, a empresa transportadora 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.

26. As gratuidades e descontos previstos em lei poderão ser solicitados ou adquiridos em qualquer ponto de venda da empresa transportadora, próprios ou terceirizados, sejam físicos, eletrônicos ou virtuais, nas mesmas condições oferecidas aos demais usuários.

26.1. O beneficiário de gratuidades e descontos previstos em lei não poderá, ainda que em empresa transportadoras

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;

26.2. A empresa transportadora poderá recusar a concessão do benefício quando sua solicitação caracterizar prática de domínio de reserva de lugares, ocasião em que deverá emitir documento registrando a recusa;

26.3. Nos pontos de venda virtuais ou eletrônicos, a empresa transportadora deverá informar a existência ou não de viagem do serviço convencional para a data, origem e o destino consultados;

27. 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.

27.1. Pessoa com deficiência comprovadamente carente deverá apresentar a credencial de Passe Livre;

27.2. Pessoa jovem de baixa renda deverá apresentar a Identidade Jovem;

27.3. Pessoa idosa de baixa renda deverá apresentar um dos seguintes documentos:

- Carteira de Trabalho e Previdência Social com anotações atualizadas;
- contracheque de pagamento ou documento expedido pelo empregador;
- carnê de contribuição para o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS);
- extrato de pagamento de benefício ou declaração fornecida pelo INSS ou outro regime de previdência social público ou privado;

- Carteira da Pessoa Idosa, versão digital emitida pela Secretaria Nacional de Assistência Social (SNAS); ou
- documento ou carteira emitida pelas secretarias de assistência social, ou congêneres, em nível estadual ou municipal. Na hipótese de aquisição de bilhetes destinados a beneficiários de gratuidades e descontos previstos em lei, em bilheterias ou por meio virtual, a empresa transportadora poderá optar pela apresentação da documentação que comprove o direito à gratuidade ou desconto no momento do embarque.

28. A empresa transportadora tem a opção de incluir a documentação necessária no bilhete de passagem.

29. No caso de negativa da concessão do benefício, inclusive para a viagem de retorno, a empresa transportadora deverá emitir, no ato, documento ao solicitante, indicando:
- nome e número do CPNJ da empresa transportadora;
- data, origem e destino da viagem pretendida;
- data, hora e local da solicitação; e
- motivo da recusa.

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

30. 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.

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

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

32.1. informação da obrigatoriedade do 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;

32.2. número ou código de identificação do documento comprobatório do benefício de gratuidades e descontos previstos em lei, quando for o caso;

32.3. categoria do beneficiário, nos casos de gratuidades e descontos previstos em lei;

32.4. na hipótese de aquisição por meio virtual de bilhetes destinados a beneficiários de gratuidades e descontos previstos em lei, a empresa transportadora poderá optar por exigir a comprovação do cumprimento dos requisitos para o usufruto do benefício no ponto de embarque.

33. Os bilhetes emitidos com gratuidades e descontos previstos em lei são intransferíveis.

34. 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.

35. Excepcionalmente, poderá ser efetuada a concessão de gratuidades e descontos previstos em lei no interior do veículo durante a viagem em curso.

Regras relacionadas à desistência de viagem

36. 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:

36.1. Solicitado o cancelamento, a empresa transportadora 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;

36.2. No momento da solicitação, a empresa transportadora

deverá fornecer ao passageiro o comprovante ou protocolo da solicitação realizada, em que seja possível identificar a empresa transportadora, o preposto responsável pelo atendimento e a data da solicitação;

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

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

36.5. Em caso de cobrança de multa compensatória pelo reembolso, a empresa transportadora deverá fornecer ao usuário o comprovante do pagamento;

36.6. 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;

36.7. 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.

Regras relacionadas aos serviços acessórios, quando oferecidos

37. A empresa transportadora será remunerada pela comercialização de serviços acessórios prestados simultaneamente ao serviço de transporte, com liberdade para fixar o preço a ser pago pelos serviços.

38. A franquia mínima de transporte de bagagem por passageiro deverá observar os seguintes limites máximos de peso, volume e

dimensão:

- 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;
- 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.

38.1. As bagagens dentro da franquia estabelecida deverão ser transportadas na mesma viagem do passageiro;

38.2. Excedida a franquia, a empresa transportadora poderá oferecer aos passageiros, como serviço acessório, o transporte de bagagem excedente;

38.3. 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;

38.4. A franquia de bagagens não se aplica às viagens realizadas em microônibus de categoria M3;

38.5. A empresa transportadora 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.

39. 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. No caso de incompatibilidade do equipamento com o bagageiro, a empresa transportadora fica dispensada do transporte, devendo informar ao passageiro para que providencie o transporte de outra forma. O controle de identificação de bagagem atenderá às seguintes determinações:

39.1. Utilização, nas bagagens despachadas, de tíquete de bagagem, com código de controle e a identificação da empresa transportadora, em 3 (três) vias, sendo que:

- a 1ª via será fixada à bagagem;
- a 2ª via deverá ser entregue ao passageiro no ato do despacho da bagagem;
- a 3ª via permanecerá em poder da empresa transportadora.

39.2. Utilização, nas bagagens transportadas no porta-embrulhos, de tíquete de bagagem, com código de controle e a identificação da empresa transportadora, em 2 (duas) vias, sendo que:

- a 1ª via será fixada à bagagem;
- a 2ª via permanecerá em poder da empresa transportadora.

39.3. 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;

39.4. As vias dos tíquetes de bagagem em poder da empresa transportadora deverão ser mantidas nos veículos durante toda a viagem.

40. A empresa transportadora 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:

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 empresa transportadora responde até o valor de 3.000 UMRP no caso de dano parcial, e 10.000 UMRP no caso de dano integral ou extravio;

41.1. A empresa transportadora deverá indenizar o proprietário da bagagem danificada ou extraviada no prazo de até 30 (trinta) dias, contados da data da reclamação;

41.2. É facultado à empresa transportadora exigir a declaração do valor da bagagem a fim de fixar o valor da indenização, respeitados os limites estabelecidos neste artigo;

41.3. 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.

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

- tíquete da bagagem;
- bilhete de passagem correspondente à viagem em que se verificou o extravio ou o dano da bagagem;
- documento de identificação do passageiro proprietário da bagagem danificada ou extraviada.

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

41.2. A empresa transportadora não poderá reter o bilhete de passagem ou o tíquete de bagagem, que deverá permanecer sob a posse do passageiro.

42. A empresa transportadora poderá oferecer serviços acessórios simultaneamente ao serviço regular de transporte rodoviário

coletivo interestadual de passageiros.

42.1. O transporte de encomendas, bem como demais serviços acessórios, deverá observar as disposições legais;

42.2. Os preços de serviços acessórios deverão estar previamente disponibilizados aos usuários nos pontos de venda onde forem ofertados;

42.3. A empresa transportadora deverá fornecer ao usuário documento que comprove a contratação do serviço acessório.

43. O transporte de animais é considerado serviço acessório e, optando por comercializar esse serviço, a empresa transportadora deverá informar aos usuários:

- espécies e características dos animais que poderão ser transportados em suas viagens;
- procedimentos a serem adotados para o transporte de cada espécie de animal, em conformidade com as disposições normativas dos órgãos responsáveis.

44.1. 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.

44. 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.

45. São ações inerentes às atividades de fiscalização solicitar, quando houver indícios de transporte de itens proibidos ou que comprometam a segurança, higiene ou conforto do serviço, a abertura das bagagens pelos passageiros e das encomendas pelos expedidores;

Regras relacionadas ao embarque, incluindo a

documentação necessária

46. A empresa transportadora deverá informar no bilhete de passagem o horário de apresentação para embarque.

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

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

- 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.

49. Deverão constar nos bilhetes de passagens as seguintes informações para embarque:

49.1. Identificação da empresa transportadora:

- CNPJ e razão social;
- endereço;
- número do SAC da empresa transportadora.

49.2. Identificação do bilhete:

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

49.3. Identificação da viagem:

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

49.4. Identificação do passageiro:

- nome;
- número e tipo do documento de identificação oficial;
- número do CPF, se o possuir;
- número ou código de identificação do documento

comprobatório do benefício de gratuidades e descontos previstos em lei, quando for o caso.

- Serviço comercializado e informações para embarque:
- município e local de embarque do passageiro;
- data e horário de apresentação para embarque;
- data e horário do início da viagem do passageiro;
- classe do serviço;
- número da poltrona;
- município e local de desembarque do passageiro.

49.5. Informações sobre os valores pagos:

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

49.6. Indicação de que os direitos e deveres dos passageiros podem ser consultados no Guia de Orientação aos Passageiros.

50. A localidade de embarque e desembarqie que consta no bilhete de passagem deverá ser rigorosamente observada, sob pena de ser caraterizada operação de serviço não autorizado.

51. No horário programado para apresentação dos passageiros para embarque deverá estar presente, no local de embarque, um funcionário da empresa transportadora, com identificação visível do nome e sobrenome.

51.1. O funcionário 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.

52. É direito dos usuários dos serviços regulares de transporte

rodoviário coletivo interestadual de passageiros 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.

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

53.1. Comparecer ao local de embarque no horário estabelecido, portando o bilhete de passagem;

53.2. Apresentar documento de identificação ao agente da empresa transportadora ou aos agentes da fiscalização no momento do embarque e, quando solicitado, em qualquer momento durante a prestação do serviço, inclusive no desembarque;

53.3. 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;

53.4. Não comparecer ao embarque sob efeito de bebida alcoólica, não fazer uso de bebida alcoólica ao longo da viagem, salvo se expressamente permitido pela empresa transportadora, e não usar produtos fumígenos no interior do veículo;

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

Regras relacionadas às bagagens, incluindo o procedimento para reclamações de danos e extravios de bagagem

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

- 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;
- 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.

55.1. As bagagens dentro da franquia estabelecida deverão ser transportadas na mesma viagem do passageiro.

55.2. Excedida a franquia, a empresa transportadora poderá oferecer aos passageiros, como serviço acessório, o transporte de bagagem excedente.

55.3. 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.

55.4. A franquia de bagagens não se aplica às viagens realizadas em microônibus de categoria M3.

55.5. A empresa transportadora 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.

56. A empresa transportadora 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.

56.1. 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 empresa transportadora responde até o valor de 3.000 UMRP no caso de dano parcial, e 10.000 UMRP no caso de dano integral ou extravio;

56.2. A empresa transportadora deverá indenizar o proprietário da bagagem danificada ou extraviada no prazo de até 30 (trinta) dias, contados da data da reclamação;

56.3. É facultado à empresa transportadora exigir a declaração do valor da bagagem a fim de fixar o valor da indenização;

56.4. 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.

57. 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.

58. A empresa transportadora deverá manter no veículo, durante toda a viagem, o controle das bagagens despachadas e de sua vinculação aos proprietários. Incluindo também às bagagens transportadas no porta-embrulhos para os serviços que transitarem em municípios e/ou regiões metropolitanas nos quais existam pontos terrestres de fronteira alfandegados.

59. São ações inerentes às atividades de fiscalização solicitar, quando houver indícios de transporte de itens proibidos ou que comprometam a segurança, higiene ou conforto do serviço, a abertura das bagagens pelos passageiros e das encomendas pelos expedidores;

Regras relacionadas à acessibilidade

60. As condições de acessibilidade previstas nas normas vigentes,

deverão ser efetuadas em todos os pontos fisícos de venda da empresa transportadora, próprios ou terceirizados.

61. A empresa transportadora deverá oferecer auxílio para o embarque e o desembarque de pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida.

61.1. 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.

61.2. 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.

62. Os passageiros com deficiência ou com mobilidade reduzida têm direito a receber tratamento prioritário e diferenciado de forma a garantir a eles condição para utilização com segurança e autonomia, total ou assistida, dos serviços de transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros.

63. É vedada a cobrança de valores, tarifas ou acréscimos vinculados, direta ou indiretamente, ao cumprimento do disposto neste Guia e Resolução nº 3.871, de 1º de agosto de 2012.

64. As empresas transportadoras garantirão o embarque ou desembarque de pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida, adotando uma ou mais das seguintes possibilidades:

64.1. Passagem em nível da plataforma de embarque e desembarque do terminal (ou ponto de parada) para o salão de passageiros;

64.2. Dispositivo de acesso instalado no veículo, interligando este com a plataforma;

64.3. Dispositivo de acesso instalado na plataforma de embarque, interligando-a ao veículo;

64.4. Rampa móvel colocada entre veículo e plataforma; ou

64.5. Plataforma elevatória.

65. Os passageiros portadores de deficiência ou com mobilidade reduzida deverão ter acesso aos seus equipamentos e ajudas técnicas nos locais de embarque e desembarque de passageiros e em todos os pontos intermediários de parada, entre a origem e o destino das viagens.

65.1. Na hipótese de equipamento de auxílio não ser compatível com o bagageiro, sendo impossível o armazenamento, o passageiro deverá providenciar o seu transporte, arcando com as despesas decorrentes.

66. A pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida deverá indicar eventuais necessidades de atendimento especial durante a viagem com antecedência mínima de 3 (três) horas do horário de partida do ponto inicial do serviço.

67. O passageiro deverá se apresentar para o embarque com antecedência mínima de 30 (trinta) minutos do horário de partida da sua viagem no local designado pela transportadora.

68. O embarque do passageiro com deficiência ou mobilidade reduzida será preferencial em relação aos demais passageiros, e no destino final, seu desembarque deverá ser posterior ao dos demais passageiros, exceto os casos de passageiros com cão-guia, quando esta prioridade poderá ser invertida.

69. O passageiro com deficiência visual poderá ingressar e permanecer no veículo com o cão-guia, o qual será transportado gratuitamente, no piso do veículo, próximo ao seu usuário.

69.1. O acesso do animal se dará por meio de identificação de cão-guia, carteira de vacinação atualizada e equipamentos (coleira, guia e arreio com alça), dispensado o uso de focinheira;

69.2. O treinador, instrutor ou acompanhante habilitado quando o cão estiver em fase de socialização ou treinamento, devendo o animal estar devidamente identificado por uma plaqueta

com a inscrição "cão-guia em treinamento", dispensado o uso de arreio com alça;

69.3. O treinador, instrutor ou acompanhante habilitado quando o cão estiver em fase de socialização ou treinamento, não terão direito à gratuidade de passagem.

70. Caso o passageiro com deficiência ou mobilidade reduzida precise utilizar o sanitário durante a viagem, deverá comunicar à tripulação, para que, caso necessário, possa utilizar as instalações do posto de serviços mais próximo.

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

Regras de identificação do nível de conforto da poltrona

72. A classe de conforto da poltrona deverá ser indicada no bilhete de passagem.

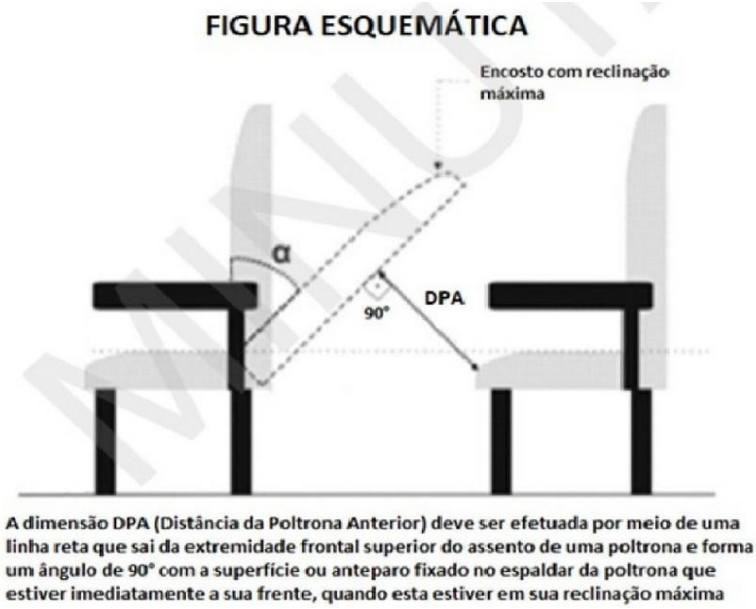
72.1. Informações sobre as características exigidas para a classe de conforto da poltrona:

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

72.2. Deverão ser consideradas como classe "E" todas as poltronas de veículos que não disponham de ar-condicionado ou gabinete sanitário;

72.3. Informações sobre a forma da medida da distância mínima para

a poltrona anterior:



73. Nos casos de interrupção da viagem em curso, 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 empresa transportadora, ao final da viagem do passageiro, ressarci-lo pela diferença de preço entre os dois serviços.

Regras relacionadas à segurança da viagem

74. Previamente ao início da viagem, a empresa transportadora deverá comunicar aos usuários os seguintes procedimentos de segurança:

- obrigatoriedade do uso do cinto de segurança;
- localização das saídas de emergência e os procedimentos para sua utilização;
- proibição do uso de cigarro, ou de qualquer outro produto

fumígeno no interior do veículo;

- proibição do transporte de produtos considerados proibidos ou perigosos.

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

75.1. 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 ou a indicação das saídas de emergência poderá ser feita por meio de displays indicativos (texto aposto 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.

76. O Seguro de Responsabilidade Civil deverá garantir aos usuários do transporte providos de bilhete de passagem a liquidação dos danos causados em virtude de acidentes quando da realização de viagens do serviço regular.

Regras relacionadas à assistência aos passageiros quanto às situações previstas nesta Resolução

77. No horário programado para apresentação dos passageiros para embarque deverá estar presente, no local de embarque, um funcionário da empresa transportadora, com identificação visível do nome e sobrenome.

77.1. O funcionário deverá ter conhecimento dos direitos e deveres dos usuários e do serviço a ser prestado pela empresa transportadora;

77.2. O funcionário 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. A empresa transportadora deverá providenciar a devida assistência aos passageiros ao longo de toda a prestação dos serviços, sobretudo quando houver:

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

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

79. Em caso de cancelamento de viagem, a empresa transportadora 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.

80. Em caso de atraso da partida por período superior a 1 (uma) hora do horário de início da viagem previsto no bilhete de passagem, cancelamento de viagem ou outro motivo de responsabilidade da empresa transportadora que interrompa ou atrase a viagem, o passageiro poderá exigir, à sua escolha, uma das seguintes alternativas:

- substituição, sem custos para o passageiro, do bilhete de passagem por outro em serviço equivalente da empresa transportadora, 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;

- aquisição, às custas da empresa transportadora, de novo bilhete de passagem para serviço equivalente, de mesma classe de poltrona ou superior, de outra empresa

transportadora, que venha a ocorrer em até 3 (três) horas após o horário de início da viagem previsto no bilhete de passagem;

- 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
- restituição imediata e monetariamente atualizada do valor total do bilhete de passagem pago pelo passageiro, observado o pelo IPCA ou índice equivalente, caso venha a ser extinto.

81. Nos casos de interrupção da viagem em curso, poderão ser utilizados veículos com cadastro ativo na ANTT de outra empresa transportadora do serviço regular ou de fretamento para dar continuidade à viagem, desde que comunicado previamente à ANTT.

82.1. A viagem sempre deverá estar coberta pelo Seguro de Responsabilidade Civil, em nome da empresa transportadora na qual o veículo que prestar o socorro estiver com o cadastro ativo.

82. A empresa transportadora 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.

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

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

82.3. A hospedagem poderá ser substituída por acomodação em local que seja aceito pelo passageiro;

82.4. A empresa transportadora 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;

82.5. Caso o passageiro opte por não continuar a viagem, a empresa transportadora deverá assegurar a imediata e integral restituição do valor total pago pelo bilhete de passagem;

82.6. 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.

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

Especificação dos direitos e deveres dos usuários

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

- receber serviço adequado;
- ser transportado com pontualidade, segurança, higiene e conforto, do início ao término da viagem;
- obter e utilizar o serviço com liberdade de escolha;
- receber da empresa transportadora informações sobre as características dos serviços oferecidos, tais como horários, tempo de viagem, localidades atendidas, preço de passagem, entre outras;
- receber da empresa transportadora o serviço de transporte conforme especificado no bilhete de passagem, incluindo a classe e o número da poltrona adquirida;
- receber da empresa transportadora, quando for o caso, o serviço acessório conforme estabelecido em contrato;
- transportar bagagens gratuitamente no limite da franquia

estabelecida;

- ser atendido com urbanidade pelos agentes da empresa transportadora e da fiscalização, devidamente identificados;
- 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;
- receber os comprovantes das bagagens despachadas;
- 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 empresa transportadora;
- receber da empresa transportadora, em caso de incidente, acidente ou assalto, imediata e adequada assistência;
- receber da empresa transportadora, em caso de atraso, cancelamento ou interrupção da viagem, ou nas demais situações previstas nesta Resolução, a adequada assistência;
- 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;
- receber indenização do seguro de responsabilidade civil quando devido;
- utilizar os canais de comunicação da empresa transportadora ou do Poder Público para obter informações para a defesa de seus direitos ou para reclamar da prestação inadequada do serviço;
- remarcar, transferir ou ter o bilhete de passagem reembolsado conforme as regras estabelecidas no bilhete e na legislação.

85. 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.

86. São deveres dos usuários dos serviços regulares de transporte

rodoviário coletivo interestadual de passageiros:

- observar as regras aplicáveis ao bilhete de passagem no momento da sua aquisição;
- observar as informações descritas no bilhete de passagem adquirido;
- comparecer ao local de embarque no horário estabelecido, portando o bilhete de passagem;
- apresentar documento de identificação ao agente da empresa transportadora ou aos agentes da fiscalização no momento do embarque e, quando solicitado, em qualquer momento durante a prestação do serviço, inclusive no desembarque;
- comprovar que é beneficiário de gratuidade ou desconto estabelecido em lei, quando for o caso;
- observar as restrições de bagagem estabelecidas pela ANTT e pela empresa transportadora;
- observar as regras e procedimentos relativos aos serviços acessórios contratados estabelecidos pela empresa transportadora e pela legislação vigente, quando for o caso;
- informar à empresa transportadora, 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;
- seguir as regras e orientações de segurança estabelecidas pela empresa transportadora e pela legislação vigente;
- não portar armas sem autorização legal;
- fazer uso do cinto de segurança durante toda a viagem;
- 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;

- não comparecer ao embarque sob efeito de bebida alcoólica, não fazer uso de bebida alcoólica ao longo da viagem, salvo se expressamente permitido pela empresa transportadora, e não usar produtos fumígenos no interior do veículo;
- proceder à abertura de bagagens, quando solicitado pelos prepostos da empresa transportadora ou pelos agentes de fiscalização;
- zelar pela conservação dos bens e equipamentos por meio dos quais lhes são prestados os serviços;
- prestar informações relacionadas ao serviço de transporte aos agentes de fiscalização, procedendo com urbanidade e boa-fé.

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

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

88. A empresa transportadora deverá disponibilizar em todos os pontos de vendas informações sobre 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.

88.1. Consumidor.gov.br: plataforma digital oficial da administração pública federal direta, autárquica e fundacional para a autocomposição nas controvérsias em relações de consumo;

88.2. SAC: serviço de atendimento realizado por diversos canais integrados da autorizatária com a finalidade de dar tratamento às demandas dos consumidores, tais como

informação, dúvida, reclamação, contestação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços;

- O SAC deverá ser gratuito e atender às exigências previstas em legislação específica;
- Sem prejuízo das outras formas de divulgação, o número do SAC deverá ser divulgado no Guia de Orientação aos Passageiros, nos veículos que estiverem prestando o serviço, nos pontos de venda e no bilhete de passagem.

NOTA: Para encontrar o número de telefone do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) da empresa, encontrado abaixo ou consultar o site indicado no bilhete de passagem, bem como outros pontos de exibição disponíveis.

Fone: 51 3793 1700, watts 51 9 8455 0570 (horário comercial)
e-mail: sac@viasulbus.com.br (horário comercial)
site: www.viasulbus.com.br
SAC Deficientes Auditivos e de fala: 0800 880 1320
SAC Ouvintes Interestaduais: 0800 880 1980

88.3. A Ouvidoria da ANTT desempenha um papel de intermediadora de interesses, buscando promover a interligação entre toda sociedade, inclusive os servidores e as unidades organizacionais da Agência.

- Todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria, independentemente do canal utilizado, recebem tratamento criterioso: são cadastradas em banco de dados, protocoladas, analisadas e respondidas.

88.4. Formas de contato com a Ouvidoria da ANTT:

- Telefone: 166
- Whatsapp: (61) 99688-4306
- Formulário eletrônico:

  https://ouvidoria.antt.gov.br/Cadastro/Mensagem.aspx

89. A empresa transportadora deve fornecer acesso público ao Código de Defesa do Consumidor, conforme estabelecido pela Lei Federal 12.291/2010.

Fontes:

- ✓ https://www.gov.br/antt/
- ✓ Decreto nº 5.904, de 21 de setembro de 2006
- ✓ Decreto 8.537 de 05 de outubro de 2015
- ✓ Decreto nº 9.579, de 22 de novembro de 2018
- ✓ Lei nº 8.889/1994
- ✓ Lei 10.741/2003
- ✓ Lei nº 11.975/ 2009
- ✓ Lei nº 12.852/2013
- ✓ Portaria Nº 1.579, de 25 de novembro de 2022
- ✓ Resolução nº 6.033, de 21 de dezembro de 2023
- ✓ Resolução nº 3.871, de 1º de agosto de 2012