

# Transporte Rodoviário Interestadual e Internacional de Passageiros

## DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS





## HISTÓRICO

- **Decreto 68.961/1971** – previsão de regras de proteção do usuário
  - proibição de venda casada do bilhete de passagem + seguro facultativo
  - direito à indenização → dano ou extravio de bagagem, dentre outros .
- **Decreto 90.958/1985** - pela primeira vez → capítulo exclusivo elencou os direitos e deveres dos usuários
  - forma detalhada nos moldes como é versado até hoje,
  - preocupação maior:
    - ✓ direito à informação correta e completa sobre o serviço de transporte,
    - ✓ implementação de regras contratuais mais vantajosas para o passageiro → aumento do prazo para exercer o direito de desistência da viagem.
- **Decreto 92.353/1986** → repetiu os dispositivos do decreto anterior,
  - ✓ inclusive quando estabelece as hipóteses em que o passageiro terá recusado o seu embarque → educação dos consumidores quanto aos seus deveres → princípio da relação consumerista.



## HISTÓRICO

- **Decreto 952/1993** → estabelece os direitos e deveres dos usuários:
  - sem prejuízo do disposto no CDC → prevê expressamente
  - Lei de Concessões → incorporou o princípio da prestação do serviço adequado ao pleno atendimento aos usuários:
    - ✓ é direito do usuário receber serviço adequado e é dever da transportadora prestar serviço adequado, na forma prevista no regulamento, nas normas técnicas aplicáveis e no contrato .
- **Decreto 2.521/1998** → atualmente vigente.
  - não inovou em relação ao normativo anterior,
  - exceção da inclusão da proibição de fumar dentro dos veículos.
- **ATIT – Acordo Sobre Transporte Internacional Terrestre** - não dispõe sobre direitos e deveres do usuário, aplicando aos serviços internacionais a legislação de cada país.





# HISTÓRICO

## - Lei 10.233/2001

- confere à ANTT a atribuição de elaborar e editar normas e regulamentos relativos à prestação do serviço de transporte terrestres.
- editada a **Resolução ANTT n.º 1383/2006**, → dispõe sobre os direitos e deveres de permissionárias e usuários dos serviços de transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros.



# DIREITOS E DEVERES DO USUÁRIO

Na prestação do serviço em geral, são direitos:

- Receber serviço adequado  
art. 4º, parágrafo único, do Decreto nº 2521/1998
- Ser transportado com pontualidade, segurança, higiene e conforto, do início ao término da viagem  
art. 56, §§ 1º e 2º, do Decreto nº 2521/1998
- Obter e utilizar o serviço com liberdade de escolha  
art. 32, XI, do Decreto nº 2521/1998
- Ser atendido com urbanidade pelos prepostos da transportadora e pelos agentes de fiscalização  
art. 57 e 58 do Decreto nº 2521/1998





## DIREITOS E DEVERES DO USUÁRIO

Na prestação do serviço em geral, são deveres:

- Zelar pela conservação dos bens e equipamentos por meio dos quais lhes são prestados os serviços
- Não comprometer a segurança, o conforto ou a tranquilidade dos demais passageiros
- Não fazer uso de aparelho sonoro, depois de advertido pela tripulação do ônibus, ou quando demonstrar incontinência no comportamento
- Não fazer uso de produtos fumígenos no interior do ônibus, em desacordo com a legislação pertinente





# DIREITOS E DEVERES DO USUÁRIO

No exercício da prerrogativa de passageiro, são direitos:

- Receber da ANTT e da transportadora informações para defesa de interesses individuais ou coletivos  
art. 10 do Decreto nº 2521/1998
- Ter acesso ao Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC , de que trata o Decreto nº 6.523/2008
- Levar ao conhecimento do órgão de fiscalização as irregularidades de que tenha conhecimento, referentes ao serviço delegado  
Resolução ANTT nº 79/2002





# DIREITOS E DEVERES DO USUÁRIO

No exercício da prerrogativa de passageiro, são direitos:

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

art. 58 do Decreto nº 2521/1998

- Estar garantido pelo Seguro de Responsabilidade Civil contratado pela transportadora

Resolução ANTT nº 19/2002 – Título III

- Não ser obrigado a adquirir seguro facultativo complementar de viagem

Resolução ANTT nº 1454/2006



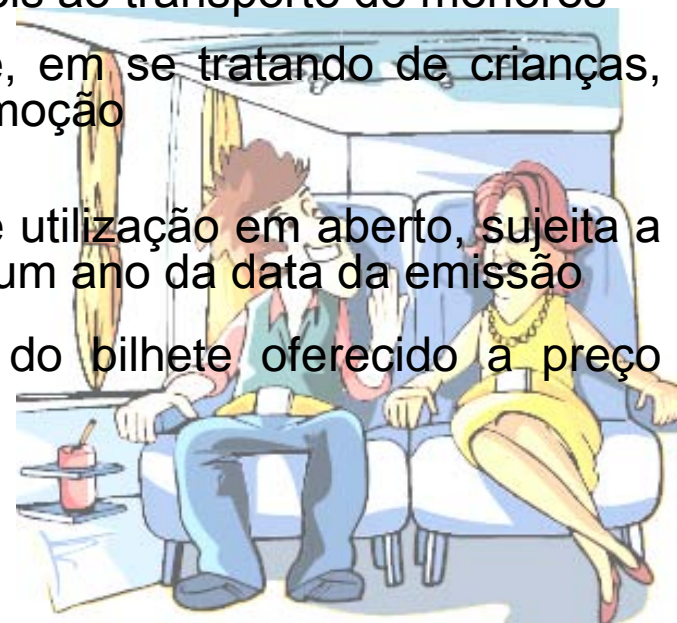


# DIREITOS E DEVERES DO USUÁRIO

## No embarque, são direitos:

- Ter garantida sua poltrona no ônibus, nas condições especificadas no bilhete de passagem
- Transportar, sem pagamento, uma criança de até seis anos incompletos, por responsável, desde que não ocupe poltrona, observadas as disposições legais e regulamentares aplicáveis ao transporte de menores
- Ser auxiliado no embarque e desembarque, em se tratando de crianças, pessoas idosas ou com dificuldades de locomoção
- Efetuar a compra de passagem com data de utilização em aberto, sujeita a reajuste de preço se não utilizada dentro de um ano da data da emissão
- Ter conhecimento das condições de uso do bilhete oferecido a preço promocional

Resolução ANTT nº 1928/2007





# DIREITOS E DEVERES DO USUÁRIO

## No embarque, são direitos:

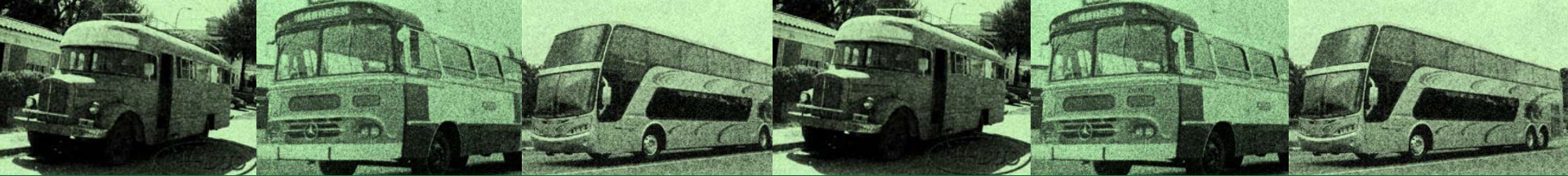
- Receber a importância paga, no caso de desistência da viagem, ou revalidar o bilhete de passagem para outro dia ou horário, desde que, em ambos os casos, se manifeste com antecedência mínima de três horas em relação ao horário de partida
- Receber a diferença do preço da passagem, quando a viagem se faça, total ou parcialmente, em ônibus de características inferiores às daquele contratado
- Ter conhecimento dos procedimentos de segurança que devem observar durante a viagem.

Resolução ANTT nº 643/2004

- Ver observada a legislação que estabelece gratuidades ao portador de necessidades especiais e ao idoso

Portaria Interministerial 003/2001 e Resolução ANTT nº 1692/2006





# DIREITOS E DEVERES DO USUÁRIO

No embarque, são deveres:

- Não recusar-se ao pagamento da tarifa;
- Identificar-se quando exigido.

Art. 4º do Título IX da Resolução nº 19/2002







# DIREITOS E DEVERES DO USUÁRIO

## Quanto a bagagem, são direitos:

- Transportar, gratuitamente, até trinta quilos de bagagem no bagageiro e cinco quilos de volume no porta-embrulhos, observados os limites de dimensão constantes em resolução específica

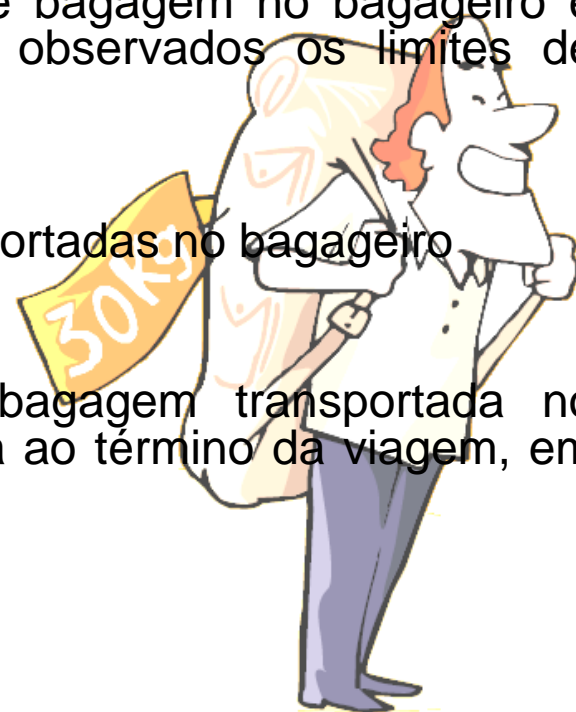
art. 3º da Resolução ANTT nº 1432/2006

- Receber os comprovantes das bagagens transportadas no bagageiro

Resolução ANTT nº 1432/2006

- Ser indenizado por extravio ou dano da bagagem transportada no bagageiro, devendo a reclamação ser efetuada ao término da viagem, em formulário próprio fornecido pela transportadora

art. 8º da Resolução ANTT nº 1432/2006





# DIREITOS E DEVERES DO USUÁRIO

## Quanto a bagagem, terá recusado o embarque:

- Quando pretender embarcar objeto de dimensões e acondicionamento incompatíveis com o porta-embrulhos  
Art. 3º, II, da Resolução ANTT nº 1432/2006
- Quando em estado de embriaguez ou quando portar arma, sem autorização da autoridade competente
- Quando pretender embarcar produtos considerados perigosos pela legislação específica  
Resolução ANTT nº 420/2004
- Quando pretender embarcar consigo animais domésticos ou silvestres, sem o devido acondicionamento ou em desacordo com disposições legais ou regulamentares





## DIREITOS E DEVERES DO USUÁRIO

Durante a viagem, são direitos:

- Receber, às expensas da transportadora, enquanto perdurar a situação, alimentação e pousada, nos casos de venda de mais de um bilhete de passagem para a mesma poltrona, ou interrupção ou retardamento da viagem, quando tais fatos forem imputados à transportadora
- Receber da transportadora, em caso de acidente, imediata e adequada assistência







## IMPLEMENTAÇÃO DE TECNOLOGIA E ADOÇÃO DE INDICADORES DE DESEMPENHO PARA CONTROLE DO CUMPRIMENTO DOS DIREITOS DO USUÁRIO

- Modelo de Gestão e Controle do
  - o Tecnologias e fluxos de dados para monitoramento dos serviços de transporte rodoviário interestadual de passageiros
  - o Sistema de avaliação de desempenho das empresas permissionárias





## IMPLEMENTAÇÃO DE TECNOLOGIA E ADOÇÃO DE INDICADORES DE DESEMPENHO PARA CONTROLE DO CUMPRIMENTO DOS DIREITOS DO USUÁRIO

- Tecnologias e fluxos de dados para monitoramento dos serviços de transporte rodoviário interestadual de passageiros

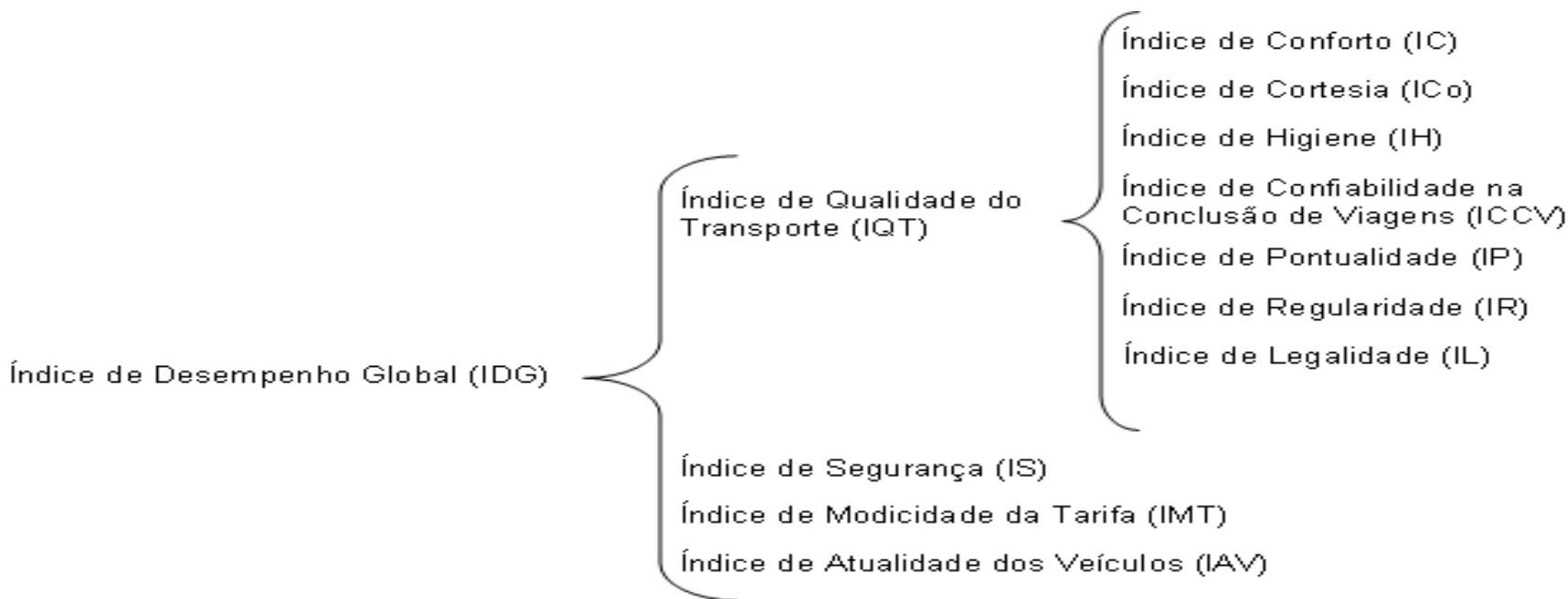
Coleta automatizada, por meio de equipamentos embarcados e não-embarcados, de dados de posição geográfica, do bilhete de embarque, do detector de embarque e desembarque de passageiros, de identificação da viagem e do registro de ocorrências, que permitirão, por exemplo, informações sobre:

- horário de início de todas as viagens → a pontualidade, regularidade e continuidade do serviço;
- o itinerário percorrido e o tempo da viagem → *os casos de interrupção da viagem por quebra do veículo*;
- venda da mesma poltrona para dois ou mais passageiros;
- concessão das gratuidades previstas em lei;
- reclamações de usuários → *registro de ocorrências*;
- tempo de direção do motorista → *segurança*.



# IMPLEMENTAÇÃO DE TECNOLOGIA E ADOÇÃO DE INDICADORES DE DESEMPENHO PARA CONTROLE DO CUMPRIMENTO DOS DIREITOS DO USUÁRIO

- Sistema de avaliação de desempenho das empresas operadoras







## FORMA DE DIVULGAÇÃO DOS DIREITOS E DEVERES DO USUÁRIO E DE CONTATO COM A ANTT

- Os direitos do passageiro devem estar dispostos:
  - no verso do bilhete de passagem (Resolução nº 978/2005); e
  - nos locais de venda de passagens e nos terminais de embarque e desembarque de passageiros (Resolução ANTT nº 1383/2006).
- As transportadoras deverão fixar cartaz com o objetivo de informar aos usuários a forma de comunicação com a ANTT, por meio de atendimento 0800-610300 ou [ouvidoria@antt.gov.br](mailto:ouvidoria@antt.gov.br):
  - em local visível nos guichês de venda de passagem e em todos os veículos (Resolução ANTT nº 79/2002)

Obrigada

Sonia Haddad

[supas@antt.gov.br](mailto:supas@antt.gov.br)



novembro de 2009

