

RESOLUÇÃO ANTT Nº 4282 DE 17/03/2014

Publicado no DOU em 3 abr 2014

• **Compartilhar:**



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;

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

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, 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;

V - "Bilhete de viagem do Jovem", quando tiver fundamento no art. 32, inciso I, da Lei nº 12.852, de 5 de agosto de 2015. **(Alínea acrescentada pela Resolução ANTT Nº 5063 DE 30/03/2016).**

(Revogado pela Resolução ANTT Nº 4432 DE 19/09/2014):

§ 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. **(Redação do parágrafo dada pela Resolução ANTT Nº 4432 DE 19/09/2014).**

§ 5º O Bilhete de Passagem emitido por ECF, ou por sistema fiscal eletrônico similar, nos termos do art. 23, observará as disposições do CONFAZ relativas aos documentos fiscais. **(Parágrafo acrescentado pela Resolução ANTT Nº 5652 DE 17/01/2018).**

§ 6º O Bilhete de Embarque emitido por ECF, ou Sistema Fiscal Eletrônico similar, nos termos do Art. 23, deverá conter as informações previstas nos incisos I a VII, IX a XVII, XIX e XXI do caput deste artigo. **(Parágrafo acrescentado pela Resolução ANTT Nº 5652 DE 17/01/2018).**

§ 7º O Bilhete de Embarque deve ser emitido com dado identificador que possibilite a vinculação direta com o documento fiscal correspondente ou com o sistema fiscal emissor. **(Parágrafo acrescentado pela Resolução ANTT Nº 5652 DE 17/01/2018).**

§ 8º O Bilhete de Embarque emitido por ECF, ou sistema fiscal eletrônico similar, nos termos do art. 23, deve ser emitido com código de barras composto exclusivamente por números, preferencialmente bidimensional, com o seguinte formato e ordenação: número de série do equipamento fiscal emissor ou chave de acesso do documento fiscal eletrônico, número do bilhete de embarque, identificação da linha, data prevista da viagem, hora prevista da viagem, código do desconto, valor da tarifa, percentual do desconto, número de celular do passageiro, código do ponto de origem, código do ponto de destino. **(Parágrafo acrescentado pela Resolução ANTT Nº 5652 DE 17/01/2018).**

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:

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 Sistema de Gerenciamento de Permissões - SGP, antes do horário previsto para a viagem, sob pena de ser configurada a infração de supressão de viagem. **(Redação do parágrafo dada pela Resolução ANTT Nº 4432 DE 19/09/2014).**

§5º A transportadora estará desobrigada a atender o ponto de seção autorizado no quadro de tarifas e no esquema operacional do serviço, desde que não tenha sido emitido bilhete de passagem para seção que envolva esse ponto e desde que não coincida com ponto de parada para lanche ou refeição. **(Parágrafo acrescentado pela Resolução ANTT Nº 5285 DE 09/02/2017).**

§ 6º Em vendas não presenciais, quando não for possível a obtenção dos Bilhetes de Passagem e de Embarque pelo usuário no ato da compra, o fornecimento dos bilhetes deverá ser garantido no local de início da viagem do passageiro até o horário de partida do veículo mediante a apresentação de documento de identificação previsto na Resolução nº 4.308, de 10 de abril de 2014. **(Parágrafo acrescentado pela Resolução ANTT Nº 5652 DE 17/01/2018).**

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 Passagem e de Embarque, os bilhetes com data e horário marcados poderão ser remarcados, para utilização na mesma linha, seção e sentido. **(Redação do parágrafo dada pela Resolução ANTT Nº 4432 DE 19/09/2014).**

§ 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.

§ 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, podendo ser intransferíveis se o contrato de transporte assim dispuser. **(Redação do parágrafo dada pela Resolução ANTT Nº 5652 DE 17/01/2018).**

§ 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 afixação do tíquete de bagagem do respectivo passageiro, devendo a transportadora manter o controle dos passageiros efetivamente embarcados. **(Redação do parágrafo dada pela Resolução ANTT Nº 4432 DE 19/09/2014).**

(Revogado pela Resolução ANTT Nº 4432 DE 19/09/2014):

§ 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.

(Artigo acrescentado pela Resolução ANTT Nº 5652 DE 17/01/2018):

Art. 10-A . Os Bilhetes de Passagem, os Bilhetes de Embarque e os Bilhetes de Embarque Gratuidade poderão ser emitidos e armazenados exclusivamente por meio eletrônico digital.

Parágrafo único. Os bilhetes poderão ser portados em formato digital para efeito de embarque, desde que sejam mantidos os controles da transportadora sobre os passageiros efetivamente embarcados e suas bagagens.

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.

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.

§ 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.

(Revogado pela Resolução ANTT Nº 5652 DE 17/01/2018):

§ 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 3 (três) horas, a alimentação e a hospedagem, esta quando for o caso, dos passageiros correrão às expensas da transportadora, quando devido a defeito, falha ou outro motivo de sua responsabilidade. **(Redação do caput dada pela Resolução ANTT Nº 4432 DE 19/09/2014).**

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.

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 em seu guichê de vendas, sem cobrança de multas ou encargos. **(Redação do caput dada pela Resolução ANTT Nº 4432 DE 19/09/2014).**

§ 1º O bilhete de passagem será anexado ao formulário, caso tenha sido emitido de forma manual ou mecânica. **(Redação do parágrafo dada pela Resolução ANTT Nº 5652 DE 17/01/2018).**

§ 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.

§ 3º As transportadoras poderão disponibilizar via SAC o serviço de registro de restituição do valor do bilhete, cuja informação do número do protocolo substituirá o formulário. **(Parágrafo acrescentado pela Resolução ANTT Nº 4432 DE 19/09/2014).**

(Artigo acrescentado pela Resolução ANTT Nº 5652 DE 17/01/2018):

Art. 19-A . O pedido de cancelamento previsto no Art. 22 da Resolução nº 3.535, de 2010 , será permitido e assegurado ao usuário por todos os meios disponíveis para a contratação do serviço e serão observadas as condições estabelecidas nesta Resolução para o reembolso do valor pago ou, a critério do passageiro, para a remarcação.

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 afixará, em lugar visível e de fácil acesso aos usuários, nos ônibus, as disposições dos arts. 1º, 2º, 3º, 4º, 5º, 6º e 7º da Lei nº 11.975/2009. **(Redação do artigo dada pela Resolução ANTT Nº 4432 DE 19/09/2014).**

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. **(Redação do artigo dada pela Resolução ANTT Nº 4432 DE 19/09/2014).**

Art. 23. As transportadoras poderão optar pela utilização do Emissor de Cupom Fiscal - ECF com o Programa de Aplicativo Fiscal - PAF-ECF, ou sistema similar que emita documento fiscal eletrônico instituído pelo CONFAZ, desde que atendidas as determinações desta Resolução. **(Redação do caput dada pela Resolução ANTT Nº 5652 DE 17/01/2018).**

§ 1º Na hipótese do caput deste artigo, em caso de impossibilidade de emissão do documento fiscal, será permitida a emissão manual, com posterior lançamento no sistema fiscal utilizado. **(Redação do parágrafo dada pela Resolução ANTT Nº 4432 DE 19/09/2014).**

§ 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 A partir de 30 de janeiro de 2018, ou a critério das Secretarias de Estado de Fazenda, será obrigatória a utilização do ECF e PAF-ECF, ou sistema similar que emita documento fiscal instituído pelo CONFAZ, pelas transportadoras, para o transporte coletivo regular interestadual e internacional de passageiros que não possua características de transporte urbano. **(Redação do parágrafo dada pela Resolução ANTT Nº 5652 DE 17/01/2018).**

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 estar implementados até o dia 3 de janeiro de 2015. **(Redação do caput dada pela Resolução ANTT Nº 4432 DE 19/09/2014).**

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.

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.

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:

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)

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

(Redação do anexo dada pela Resolução ANTT Nº 4432 DE 19/09/2014):

ANEXO ÚNICO

DIREITOS DOS PASSAGEIROS

I - ser transportado com pontualidade, segurança, higiene e conforto;

II - transportar, gratuitamente, até 30 (trinta) quilos de bagagem no bagageiro e 5 (cinco) quilos de volume no porta-embulho;

III - receber os comprovantes das bagagens transportadas no bagageiro e ser indenizado por extravio ou dano de bagagem transportada no bagageiro;

IV - receber a diferença do preço da passagem em veículos de características inferiores às daquele contratado;

V - receber, às expensas da transportadora, alimentação e pousada, nos casos de venda de mais de um bilhete de passagem para a mesma poltrona ou interrupção/retardamento da viagem, após 3 (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 por período superior a 1 (uma) hora, por: continuar a viagem em outra empresa às expensas da transportadora; ou receber de imediato o valor do bilhete de passagem, em caso de desistência; ou 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 observado o prazo de um 1 (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, exceto se o contrato de transporte dispuser de outra maneira, observado o prazo de 1 (um) ano de validade do bilhete a contar da data da primeira emissão. **(Redação do inciso dada pela Resolução ANTT Nº 5652 DE 17/01/2018).**

X - receber a importância paga no caso de desistência da viagem, desde que com antecedência mínima de 3 (três) horas em relação ao horário de partida constante do bilhete, facultado à transportadora o desconto de 5% (cinco por cento) do valor da tarifa;

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

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