

# DIREITOS & DEVERES DO PASSAGEIRO

Guia para uma viagem segura  
da compra ao desembarque



**PROCON**  
SUPERINTENDÊNCIA DE PROTEÇÃO  
E DEFESA DO CONSUMIDOR

PREFEITURA DE  
**UBERLÂNDIA**  
FAZER MAIS. FAZER BEM.



>>>> Essa cartilha é dedicada àqueles que utilizam o serviço de **transporte por ônibus**, do tipo rodoviário, interestadual e internacional de passageiros. Conhecer seus **direitos e deveres** é fundamental para exigir um serviço que ofereça **segurança e qualidade**.

## DIREITOS AO COMPRAR UMA PASSAGEM DE ÔNIBUS

>>>> É direito do passageiro a **livre escolha** entre as empresas de ônibus, além de ser transportado com **pontualidade, segurança, higiene e conforto**, do início ao fim da viagem. Motoristas, funcionários e fiscais devem tratá-lo com **respeito e cortesia**.

## ONDE RECORRER EM CASO DE IRREGULARIDADES

Procure o Procon Uberlândia



[faleprocon.uberlandia.mg.gov.br](http://faleprocon.uberlandia.mg.gov.br)

Procure a sala de fiscalização da **ANTT** no **Terminal Rodoviário** ou entre em contato



**LIGUE 166**  
[www.antt.gov.br/faleconosco](http://www.antt.gov.br/faleconosco)



## ANTECEDÊNCIA VENDA DE PASSAGEM

As empresas devem iniciar a venda de passagem, no mínimo, **30 dias úteis** antes da viagem.



## PASSAGEM COM EMBARQUE EM ABERTO

É **possível** comprar, desde que o bilhete seja adquirido com antecedência de **sete dias** da data da viagem.



## DIREITO AO SEGURO VIAGEM

Além do seguro **DPVAT**, todas as empresas devem possuir o Seguro de Responsabilidade Civil.



## PRAZO DE VALIDADE DO BILHETE

A validade da passagem é de **um ano**, a contar da data da sua **1ª emissão**.



## REMARCAÇÃO DA PASSAGEM

Pode ser feita a **qualquer momento**, desde que o destino seja o mesmo e o seu bilhete esteja dentro do prazo de validade. Caso tenha **perdido a viagem**, é possível remarcar-la para outra data, desde que esteja **dentro da validade**.

ATÉ TRÊS HORAS ANTES DA VIAGEM	MENOS DE TRÊS HORAS ANTES DA VIAGEM
Não paga taxa de remarcação	Paga taxa de remarcação (até 20% do valor da passagem)
Não há tarifa adicional desde que a viagem seja feita no mesmo tipo de serviço	Não há tarifa adicional desde que a viagem seja feita no mesmo tipo de serviço



## DESISTÊNCIA DA VIAGEM

É possível receber o seu dinheiro de volta caso desista em até **três horas** antes do início da viagem.

### IMPORTANTE

Fique atento a esse prazo, pois você não terá direito ao reembolso quando desistir de viajar faltando menos de 03 (três) horas para a partida do ônibus. É importante lembrar que a empresa poderá descontar até 5% do valor pago e tem 30 dias pra devolver o que você pagou.



## ATRASO OU INTERRUPTÃO MAIS DE 1H

Se o imprevisto acontecer por **culpa da transportadora** ou pela venda de **mais de um bilhete** de passagem para a mesma poltrona, você pode:

1. **Esperar a partida** do ônibus e continuar a viagem pela mesma transportadora;
2. Pedir para fazer a viagem em outra empresa, sem pagar **nada a mais** por isso;
3. Receber, **imediatamente**, o seu dinheiro de volta.

### IMPORTANTE

Esses direitos também valem para o caso de a empresa desistir de fazer a viagem.



## ATRASO OU INTERRUPTÃO MAIS DE 3H

Se o atraso ou a interrupção acontecerem por **culpa da empresa** ou pela venda de mais de um bilhete para a mesma poltrona, você tem direito a receber **alimentação** até que a situação seja resolvida. Caso não seja possível continuar a viagem no mesmo dia, a empresa é obrigada a oferecer **hospedagem**.



## TRANSPORTE DE BAGAGEM

Pode-se transportar, gratuitamente, bagagens de **até 30kg**, limitado a um metro de dimensão. Volumes pequenos e de fácil acomodação podem ser levados no porta embrulhos, desde que não ultrapassem o peso máximo de **5kg**.



## **BAGAGEM EXTRAVIADA OU DANIFICADA**

Caso ocorra o **extravio ou dano** na bagagem transportada no bagageiro, você tem **direito a indenização**. A reclamação deve ser feita por meio de formulário, logo após o término da viagem. A empresa tem **30 dias** para efetuar o pagamento.



## **ÔNIBUS COM SERVIÇO INFERIOR**

Você tem **direito** a receber de volta a **diferença** do valor pago pela passagem.



## **BENEFÍCIO DA GRATUIDADE**

**Os idosos com idade mínima de 60 anos**, com renda até dois salários mínimos, têm direito a **dois assentos** gratuitos por ônibus. A solicitação deverá ser feita pelo menos três horas antes do horário de partida. Caso estes estejam preenchidos, o idoso tem direito ao desconto mínimo de 50% do valor da passagem para os demais assentos do veículo.

**>>>> As pessoas com necessidades especiais**, comprovadamente carentes, também têm o direito à gratuidade, desde que munidas da Carteira do Passe Livre.

**>>>> Crianças de até seis anos incompletos** também devem ser transportadas gratuitamente, desde que não ocupem poltrona.

**>>>> Jovens de 15 a 29 anos**, de baixa renda, também têm esse direito. São reservadas duas vagas gratuitas e, no mínimo, duas vagas com 50% de desconto depois de esgotadas as vagas gratuitas. É necessário apresentar Identidade Jovem (IdJovem).

### **IMPORTANTE**

As gratuidades previstas em lei só valem para viagens em **serviço convencional**. Caso o benefício não seja concedido, a empresa é obrigada a emitir documento ao solicitante indicando a data, a hora, o local e o motivo da não concessão.

# DEVERES DO PASSAGEIRO



Nenhum passageiro poderá **fumar** dentro do ônibus, viajar **embriagado** ou **portar arma** sem a permissão de autoridade competente.



Os passageiros devem pagar as **tarifas**, usar o **cinto de segurança**, zelar pela **conservação** do veículo e apresentar um **bom comportamento**.



**Adultos e adolescentes** podem utilizar documentos originais de identificação com **fotografia** e fé pública em todo território nacional.



**Crianças** podem utilizar RG, Passaporte ou Certidão de Nascimento (original ou cópia autenticada). Crianças de **até 12 anos** de idade só poderão viajar, desacompanhada dos pais ou responsáveis, com **autorização judicial**.



É seu dever **não embarcar** ou transportar **animais** domésticos ou silvestres sem **acomodação adequada**.



Não é permitido embarcar objetos cujo **tamanho** ou **embalagem** não sejam **apropriados** para porta-embrulhos e que comprometam o **conforto**, a **segurança** e a **higiene** dos passageiros.



É **proibido** embarcar com produtos considerados **ilícitos** e **perigosos**, como explosivos, tóxicos, inflamáveis, químicos, etc.