



**PASSAGEIRO,  
CONHEÇA SEUS**

**DIREITOS  
E DEVERES.**

## O que é a ANTT?

A Agência Nacional de Transportes Terrestres – ANTT regula e fiscaliza a prestação de serviços de transportes terrestres de passageiros em todo o Brasil. É responsável pela fiscalização da qualidade dos serviços nas viagens de ônibus de um estado para outro (viagens interestaduais) ou do Brasil para países vizinhos (viagens internacionais). Além do transporte de passageiros, a ANTT controla e fiscaliza as concessões rodoviárias, as concessões ferroviárias e o transporte de cargas.

## **Por que é importante você conhecer os seus direitos como passageiro?**

Para você exigir um serviço de transporte que ofereça segurança e qualidade. Conhecer seus direitos e deveres junto às empresas de transporte é fundamental para que você viaje com segurança e pontualidade.

# DIREITOS DO PASSAGEIRO

## **1. Quais são os seus direitos na hora de comprar uma passagem de ônibus?**

O primeiro direito que você tem é o de livre escolha entre as empresas de ônibus. Motoristas, funcionários e fiscais devem tratá-lo com respeito e cortesia. A sua poltrona deverá apresentar as mesmas condições especificadas no bilhete de passagem. Também é seu direito receber serviços adequados, como ser transportado com pontualidade, segurança, higiene e conforto, do início ao fim da viagem.

## **2. Se acontecer alguma irregularidade, a quem você deve recorrer?**

Procure a Sala de Apoio à Fiscalização da ANTT, no terminal rodoviário.



## **3. Como devem ser tratadas as crianças, pessoas idosas ou com dificuldades de locomoção?**

Devem ter prioridade e serem auxiliadas, na hora do embarque e do desembarque.



#### **4. Quais informações você tem direito de receber da empresa de ônibus?**

Todas as informações relativas à viagem, como: horários, tempo de duração, localidades atendidas, preço da passagem, entre outras.



## 5. Quais bagagens você pode levar no bagageiro e no porta-embrulhos?

No bagageiro você pode transportar bagagens de até 30 quilos de peso, 300 decímetros cúbicos de volume ou um metro de dimensão máxima. É seu direito receber os comprovantes desses volumes. Volumes pequenos e de fácil acomodação podem ser levados no porta-embrulhos.





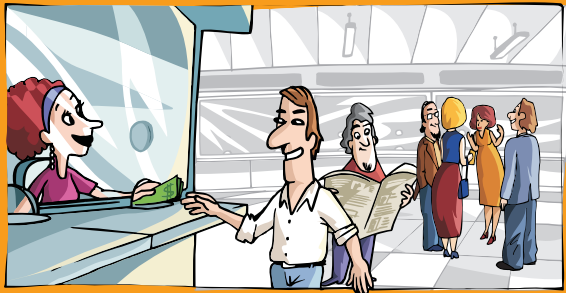


## **6. E se a bagagem for extraviada?**

Caso haja extravio ou dano na bagagem transportada no bagageiro, você tem direito a uma indenização da empresa de ônibus.

## **7. Quais os seus direitos, caso a viagem seja realizada total ou parcialmente em ônibus de características inferiores às do contratado?**

Receber a diferença do preço da passagem.



**8. Se você for obrigado a pernoitar em algum local porque a viagem foi interrompida ou retardada por responsabilidade da empresa de ônibus ou porque a empresa de ônibus vendeu mais de um bilhete de passagem para a mesma poltrona, quais são os seus direitos?**

Receber, por conta da empresa de ônibus, alimentação e pousada.





## **9. Como a empresa de ônibus deve proceder em caso de acidentes?**

Deve prestar toda assistência, de forma eficiente e adequada.

## **10. Quais são os direitos das crianças?**

Crianças de até cinco anos devem ser transportadas gratuitamente, desde que não ocupem poltrona e sejam respeitadas as leis de transporte de menores.



## **11. Você pode comprar uma passagem com a data da viagem em aberto?**

Sim. Mas você deve ficar atento, porque se o bilhete não for utilizado em um ano, a contar da data da sua emissão, estará sujeito a reajuste de preço.

## **12. Se você comprar uma passagem e desistir da viagem, tem direito a devolução?**

Neste caso, você poderá receber o valor pago ou revalidar a passagem, desde que comunique o fato com, no mínimo, três horas de antecedência. No caso de desistência, a empresa de ônibus poderá reter até 5% do valor da passagem, a título de multa compensatória. Para revalidar a passagem não há multa.

### **13. Ao viajar de ônibus, você tem direito a seguro?**

Sim. Você viaja garantido pelos seguros DPVAT (Danos Pessoais Causados por Veículos Automotores de Via Terrestre) e de Responsabilidade Civil.



# DEVERES DO PASSAGEIRO

## **1. Como o passageiro deverá se comportar em relação ao motorista e aos fiscais?**

Deverá identificar-se, sempre que exigido, pagar as tarifas, zelar pela conservação do veículo, dos bens utilizados na viagem e apresentar um bom comportamento.

## **2. E como deverá ser o seu comportamento em relação aos demais passageiros?**

Nenhum passageiro poderá fumar (respeitando a lei vigente), viajar embriagado ou, sem a permissão de autoridade competente, portar arma. Se for advertido pelo motorista ou fiscal, deverá desligar aparelhos sonoros. Enfim, deverá tomar todos os cuidados para não comprometer a segurança, a tranqüilidade e o conforto dos demais passageiros.

### 3. Como você deve proceder para embarcar crianças?

Criança acompanhada, para viajar deve ter um documento pessoal, como, por exemplo, a certidão de nascimento. Para embarcar criança desacompanhada, você precisa obter uma autorização de viagem emitida pelo Juizado de Menores.





## 4. Quais são os seus deveres quanto ao transporte da bagagem?

É seu dever não embarcar ou transportar animais domésticos ou silvestres sem acomodação adequada, respeitando a legislação. Também não poderá embarcar objetos cujo tamanho ou embalagem não sejam apropriados para porta-embrulhos.



## 5. Que produtos você não pode levar em um ônibus?

Você não pode embarcar produtos considerados perigosos, como explosivos, tóxicos, inflamáveis, químicos, etc.



## 6. O que pode ocorrer, se o passageiro não respeitar os seus deveres?

Poderá ter seu embarque recusado ou, se já estiver dentro do veículo, ser obrigado a desembarcar.





## **Como você pode se comunicar com a ANTT?**

Nos principais terminais rodoviários do país, existem salas de apoio e fiscalização da ANTT. Dirija-se a ela quando você precisar perguntar, reclamar ou dar sugestões sobre condições de higiene e segurança dos veículos, horários de partida e de chegada, emissão de bilhetes de passagem, extravio de bagagem ou para tratar de qualquer outra situação em que você se sinta prejudicado.

## Você também pode se comunicar com a ANTT pelos seguintes canais:

- Ouvidoria: ligue **0800-610300**
- E-mail: **ouvidoria@antt.gov.br**
- Site: **www.antt.gov.br** (fale conosco)
- Escritórios regionais (confira a relação na próxima página)



## **Sede**

Setor Bancário Norte, Quadra 2, Bloco C, lote 17

Ed. Phenícia

CEP 70040-020 - Brasília - DF

Tels. (61) 3410-1000 / 1001

Fax (61) 3410-1873

## **Unidade Regional do Rio de Janeiro - RJ**

Av. Marechal Câmara, 160 - 11º andar

Ed. Le Bourget - Castelo

CEP 20020-080 - Rio de Janeiro - RJ

Tel. (21) 3974-5300

Fax (21) 2240-3977

## **Unidade Regional de São Paulo - SP**

Rua Sampaio Viana, 277, 11º andar

Ed. Albatroz - Bairro Paraíso

CEP 04004-000 - São Paulo - SP

Tels. (11) 3885-9840 / 3051

Fax (11) 3889-9646

### **Unidade Regional de Minas Gerais - MG**

Av. Cristóvão Colombo, 485 - 14º andar - Bairro Savassi

CEP 30140-140 - Belo Horizonte - MG

Tel. (31) 3287-7055

Fax (31) 3281-6440

### **Unidade Regional do Rio Grande do Sul - RS**

BR 290 - km 77,8

CEP 94065-140 - Gravataí - RS

Tels. (51) 3489-1717 / 1723

Fax (51) 3489-1718

### **Unidade Regional do Ceará - CE**

Av. Borges de Melo, 1.630 - Bairro Fátima

Terminal Rodoviário João Thomé

CEP 60415-510 - Fortaleza - CE

Tel./fax (85) 3256-1990

### **Unidade Regional do Maranhão - MA**

Av. dos Franceses, s/n - Bairro Santo Antônio

Terminal Rodoviário São Luís

CEP 65036-284 - São Luís - MA

Tel./fax (98) 3243-1002



TRABALHANDO PARA VOCÊ VIAJAR BEM.

**Ministério dos  
Transportes**