



**Presidência da República**  
**Casa Civil**  
**Subchefia para Assuntos Jurídicos**

**LEI Nº 11.975, DE 7 DE JULHO DE 2009.**

[Mensagem de veto](#)

Dispõe sobre a validade dos bilhetes de passagem no transporte coletivo rodoviário de passageiros e dá outras providências.

**O VICE-PRESIDENTE DA REPÚBLICA**, no exercício do cargo de **PRESIDENTE DA REPÚBLICA** Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º Os bilhetes de passagens adquiridos no transporte coletivo rodoviário de passageiros intermunicipal, interestadual e internacional terão validade de 1 (um) ano, a partir da data de sua emissão, independentemente de estarem com data e horários marcados.

Parágrafo único. Os bilhetes com data e horário marcados poderão, dentro do prazo de validade, ser remarcados.

Art. 2º Antes de configurado o embarque, o passageiro terá direito ao reembolso do valor pago do bilhete, bastando para tanto a sua simples declaração de vontade.

Parágrafo único. Nos casos de solicitação de reembolso do valor pago do bilhete por desistência do usuário, a transportadora disporá de até 30 (trinta) dias, a partir da data do pedido, para efetivar a devolução.

Art. 3º Independentemente das penalidades administrativas determinadas pela autoridade rodoviária impostas à empresa autorizada, permissionária ou concessionária, em caso de atraso da partida do ponto inicial ou em uma das paradas previstas durante o percurso por mais de 1 (uma) hora, o transportador providenciará o embarque do passageiro em outra empresa que ofereça serviços equivalentes para o mesmo destino, se houver, ou restituirá, de imediato, se assim o passageiro optar, o valor do bilhete de passagem.

Art. 4º A empresa transportadora deverá organizar o sistema operacional de forma que, em caso de defeito, falha ou outro motivo de sua responsabilidade que interrompa ou atrase a viagem durante o seu curso, assegure continuidade à viagem num período máximo de 3 (três) horas após a interrupção.

Parágrafo único. Na impossibilidade de se cumprir o disposto no caput deste artigo, fica assegurada ao passageiro a devolução do valor do bilhete de passagem.

Art. 5º Durante a interrupção ou retardamento da viagem, a alimentação e a hospedagem, esta quando for o caso, dos passageiros correrão a expensas da transportadora.

Art. 6º Se, em qualquer das paradas previstas, a viagem for interrompida por iniciativa do passageiro, nenhum reembolso será devido pelo transportador.

Art. 7º Os bilhetes de passagens adquiridos com antecedência mínima de 7 (sete) dias da data da viagem poderão não ter horário de embarque definido.

Art. 8º As empresas de transporte coletivo rodoviário de passageiros deverão operar com um sistema de proteção à viagem, visando à regularidade, segurança e eficiência de tráfego, abrangendo as seguintes alternativas:

I – de controle de tráfego, devendo o motorista ser informado antes da partida das condições de trânsito nas estradas;

II – de telecomunicações rodoviárias;

III – de supervisão, reparo, distribuição de peças e equipamentos e da manutenção dos ônibus.

Art. 9º (VETADO)

Art. 10. A transportadora afixará, em lugar visível e de fácil acesso aos usuários, no local de venda de passagens, nos terminais de embarque e desembarque e nos ônibus, as disposições dos arts. 1º, 2º, 3º, 4º, 5º, 6º e 7º desta Lei.

Art. 11. As empresas que operam com linhas urbanas e de características semi-urbanas estão isentas de cumprir as disposições desta Lei.

Art. 12. 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 classe de serviço inferior para superior, nenhuma diferença de preço será devida pelo passageiro.

§ 1º No caso inverso, é devida ao adquirente da passagem a restituição da diferença de preço, sendo facultado ao transportador proceder ao reembolso devido após a realização da viagem.

§ 2º Quando a modificação na classe do serviço ocorrer por solicitação do passageiro, o transportador deverá promover a substituição do respectivo bilhete de passagem, ajustando-o à tarifa vigente e registrando nele as diferenças havidas para mais ou para menos, bem como se a diferença foi restituída, conforme o caso.

Art. 13. É vedado ao transportador, direta ou indiretamente, reter o valor do bilhete de passagem comprado a vista decorridos 30 (trinta) dias do pedido de reembolso feito pelo usuário.

§ 1º O bilhete de passagem manterá como crédito de passageiro, durante sua validade, o valor atualizado da tarifa do trecho emitido.

§ 2º O montante do reembolso será igual ao valor da tarifa respectiva no dia da restituição, descontada a comissão de venda.

§ 3º No caso de bilhete internacional, o reembolso terá o valor equivalente em moeda estrangeira convertida no câmbio do dia.

Art. 14. O prazo máximo de reembolso do valor de passagens rodoviárias é de 30 (trinta) dias para as transportadoras nacionais e internacionais.

Art. 15. Se o bilhete houver sido comprado a crédito, o reembolso, por qualquer motivo, somente será efetuado após a quitação do débito.

Art. 16. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Brasília, 7 de julho de 2009; 188º da Independência e 121º da República.

JOSÉ ALENCAR GOMES DA SILVA

*Alfredo Nascimento*

*Helio Costa*

Este texto não substitui o publicado no DOU de 8.7.2009 e retificado no DOU de 9.7.2009