

Número do Documento: XXXXXXXX

RESOLUÇÃO Nº XXX, DE XX DE XXXXXX DE 201X

*Dispõe sobre as condições gerais relativas à venda de bilhetes de passagem nos serviços de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros do Estado do Ceará regulados pela Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará e, dá outras providências.*

O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ - ARCE, no uso das atribuições que lhe conferem o artigo 8º, incisos IX e XV, e o artigo 11º da Lei Estadual nº 12.786, de 30 de dezembro de 1997, e o artigo 3º, inciso XII do Decreto Estadual nº 25.059, de 15 de julho de 1998;

CONSIDERANDO os termos da Lei Estadual nº 12.786, de 30 de dezembro de 1997, que instituiu a ARCE, bem como alterações posteriores;

CONSIDERANDO o disposto nos incisos I e III, do § 1º, do art. 63, da Lei Estadual nº 13.094, de 12 de janeiro de 2001, e suas alterações, que regram o sistema de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros do Estado do Ceará;

CONSIDERANDO o Decreto Estadual nº 29.687, de 18 de março de 2009, e suas alterações, que aprovou o regulamento dos serviços de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros estadual;

CONSIDERANDO a conveniência de padronização de normas aplicadas em âmbito nacional pela ANTT para os serviços de transporte de passageiros interestadual e internacional, que estabelece condições gerais para bilhete de passagem.

RESOLVE:

**Art. 1º** Para os fins desta Resolução, considera-se:

I - Bilhete de Embarque: documento não fiscal que comprova o contrato de transporte com o passageiro, vinculado ao Bilhete de Passagem;

II - Bilhete de Passagem: documento que comprova o contrato de transporte entre a transportadora e o usuário do serviço;

III – Tíquete de Bagagem: documento não fiscal para o controle e identificação da bagagem.

**Art. 2º** É vedada a prestação de Serviço Regular Intermunicipal de Passageiros sem a emissão do respectivo bilhete de passagem a cada usuário, exceto nos serviços metropolitanos.

**Art. 3º** Os bilhetes de passagem serão emitidos em 03 (três) vias, respectivamente destinadas ao usuário, à transportadora e ao órgão ou entidade fiscalizadora competente do Poder Concedente.

§ 1º A via do bilhete de passagem destinada ao passageiro é de porte obrigatório durante a viagem, não podendo ser recolhida pela transportadora, salvo em caso de reembolso ou de substituição.

§ 2º A via da transportadora será recolhida 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.

§ 3º Em caso de extravio, furto ou roubo do bilhete de passagem, o passageiro terá direito à emissão do bilhete de embarque, apresentando o seu CPF, se o possuir, e documento de identificação oficial no

guichê da transportadora, sendo o bilhete de embarque de porte obrigatório durante a viagem para fins de cumprimento do § 1º do presente artigo.

**Art. 4º** O passageiro deverá indicar o número do bilhete de passagem ou seu respectivo bilhete de embarque quando proceder reclamação sobre o respectivo serviço prestado pela transportadora.

**Art. 5º** A venda de passagens será feita pela própria transportadora nos terminais rodoviários e em suas agências, e, na ausência destes, por agentes credenciados, facultativamente, por meio de sistema eletrônico não presencial, como a internet e o televendas, admitindo-se, ainda, que, ao longo do itinerário, seja feita dentro do veículo.

**§ 1º** A venda de passagens realizada pela transportadora não ensejará taxas adicionais ao passageiro, além do valor do bilhete de passagem e taxa de embarque.

**§ 2º** A transportadora poderá comercializar passagens no interior dos veículos quando do embarque do passageiro, em ponto de seção autorizada ao longo da via, respeitadas as seções da linha, e sempre que houver impossibilidade operacional para a realização de venda em pontos fixos.

**§ 3º** Todos os meios de venda de passagens deverão disponibilizar as gratuidades previstas observadas na legislação pertinente.

**Art. 6º** Os Bilhetes de Passagem são nominais e intransferíveis e 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 ou de embarque, os bilhetes com data e horário marcados poderão ser remarcados, para utilização na mesma transportadora.

**§ 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, não cabendo a inclusão de cláusulas impeditivas de reembolso ou remarcação.

**§ 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.

**Art. 7º** 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** 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 ARCE (0800.275.3838); número do bilhete de passagem, valor do bilhete, valor da restituição e dados bancários do passageiro, se necessário.

**§ 2º** 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.

**§ 3º** 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.

**§ 4º** Em caso de ausência de formulário, a transportadora estará obrigada a reembolsar o passageiro de imediato e em espécie.

**§ 5º** O reembolso de bilhete 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.

**§ 6º** 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.

**§ 7º** 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.

**§ 8º** O montante do reembolso será calculado com o valor da tarifa vigente na data da efetiva restituição, observadas as disposições previstas nos parágrafos anteriores.

**§ 9º** 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 §5º deste artigo.

**§ 10º** 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 por até um ano, a partir da data de sua primeira emissão, observado o disposto no art. 6º desta Resolução.

**Art. 8º.** 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 30 (trinta) minutos, ou de preterição de embarque de passageiro com bilhete emitido, a transportadora:

I - restituirá, de imediato, em caso de desistência do passageiro, o valor integral do bilhete de passagem; ou

II - realizará ou dará continuidade à viagem dos passageiros que assim desejarem, sanadas as razões do atraso.

**Art. 9º.** Se, ao longo do trajeto, o passageiro interromper sua viagem por iniciativa própria, nenhum reembolso será devido pela transportadora.

**Art. 10.** 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. 11.** 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.

**Art. 12.** No verso da via dos bilhetes destinados aos passageiros, deverá constar a transcrição dos direitos dos usuários relacionados no Anexo Único a esta Resolução.

**Art. 13.** Os novos modelos de bilhete deverão estar implementados após 90 (noventa) dias da publicação desta resolução.

**Art. 14.** Os bilhetes de passagem e os 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 ARCE, nos 90 (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. 15.** A inobservância de disposições constantes desta Resolução sujeitará o infrator às penalidades previstas na Lei 13.094/2001 e suas alterações e no Decreto nº 29687/2009 e suas alterações.

**Art. 16.** O controle de identificação de bagagem e volumes atenderá às seguintes determinações:

I - utilização, nas bagagens transportadas no bagageiro, de tíquete de bagagem, criado pela empresa, em 3 (três) vias, sendo que:

- a) a 1ª via será fixada à bagagem;
- b) a 2ª via será destinada ao passageiro; e
- c) a 3ª via permanecerá com a transportadora.

Parágrafo único. As vias dos tíquetes de identificação de bagagem que permanecerão com a empresa deverão estar vinculadas aos passageiros, independentemente do tipo de serviço executado, e ser mantidas no ônibus durante toda a viagem, devendo ser exibidas, pelo motorista, à fiscalização, quando solicitado.

## **ANEXO ÚNICO**

### **DIREITOS DOS PASSAGEIROS**

- I** - Ser transportado em condições de segurança, higiene e conforto, do início ao término da viagem;
- II** - Ter assegurado seu lugar no veículo, nas condições fixadas no bilhete de passagem;
- III** - Ser atendido com urbanidade;
- IV** - Ter sua bagagem transportada no bagageiro e porta-volume, observado o disposto no Decreto Estadual nº 29.687/2009 e demais normas legais e regulamentares;
- V** - Receber os comprovantes dos volumes transportados no bagageiro;
- VI** - 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;
- VII** – 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.
- VIII** - 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;
- IX** - Não ser obrigado a adquirir seguro facultativo complementar de viagem.