

RESOLUÇÃO Nº 5.974, DE 21 DE MARÇO DE 2022

CAPÍTULO I

DO TRANSPORTE REGULAR

Seção I

Dos direitos dos usuários

Art. 3º São direitos dos usuários, dentre outros:

- I - ser transportado com pontualidade, segurança, higiene e conforto;
- II - transportar, gratuitamente, até 35 (trinta e cinco) quilos de bagagem no bagageiro e 5 (cinco) quilos de volume no porta- embrulho;
- 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 quando a viagem ocorrer, todo ou em parte, em carro 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: receber de imediato o valor do Bilhete de Passagem, em caso de desistência; ou continuar a viagem, pela mesma transportadora;
- VIII - remarcar o bilhete adquirido observado o prazo de 1 (um) ano de validade do bilhete a contar da data da primeira emissão;
- IX - transferir o bilhete adquirido, exceto nos casos de Bilhete de Viagem do Idoso, de Bilhete de Viagem do Jovem, de bilhete com desconto para idoso e jovem carente e 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;
- X - receber a importância paga no caso de desistência da viagem, desde que com antecedência mínima de 6 (seis) 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; e
- XII - não ser obrigado a adquirir seguro facultativo complementar de viagem.

Parágrafo único. Caso a solicitação de remarcação do Bilhete de Passagem, prevista no inciso VIII, ocorra 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.