



Terminal de ônibus: mais informações e melhorias nos serviços para usuários

# Indenização para usuários de ônibus

*Agência de Transportes lançou cartilha com direitos e deveres dos passageiros de ônibus interestaduais*

**O**s usuários das empresas de ônibus interestaduais têm direito a indenização por extravio e devolução do dinheiro no caso de viagens incompletas. Estes itens estão na cartilha com direitos e deveres dos passageiros de ônibus das linhas interestaduais e internacionais, que foi lançada pela Agência Nacional de Transporte Terrestres (ANTT).

O objetivo, afirmou o superintendente de Serviços de Transporte de Passageiros da autarquia, José Antonio Schmitt de Azevedo, é levar ao usuário mais informações sobre o assunto e permitir que, com isso, o transporte possa ter mais qualidade.

“O usuário não tem informação precisa sobre seus direitos. Por exemplo, ao comprar uma passagem, ele tem direito a um seguro caso ocorra um acidente”, explicou Azevedo, para quem esse tipo de transporte tem boa qualidade no País, mas pode ser melhorado.

As 3,2 milhões de cartilhas serão distribuídas em 64 terminais rodoviários no Brasil todo, por onde passam 85% de todos os usuários do transporte interestadual que, ao ano, somam 140 milhões de pessoas. Nas demais localidades, adiantou o superintendente, a ANTT pedirá que as prefeituras façam a distribuição.

Entre outras questões, a cartilha responde que em caso de extravio ou dano de bagagem o usuário tem direito a uma indenização da empresa de ônibus.

Outro direito do passageiro é receber a diferença do preço do ticket caso a viagem seja reali-

zada total ou parcialmente em ônibus de características inferiores às do contratado.

O consumidor, além disso, ao comprar uma passagem para uma viagem interestadual ou internacional tem assegurado direito a um assento.

“É proibido neste tipo de viagem ir de pé”, explicou o superintendente da ANTT.

Na outra ponta, o usuário terá de respeitar algumas leis, como a de não fumar dentro do veículo, não viajar embriagado ou, sem permissão de autoridade competente, portar armas.

Outro dever do passageiro é não transportar mercadorias consideradas perigosas, como explosivos, tóxicos, inflamáveis, químicos, entre outros.

Reclamações sobre o serviço de transporte podem ser feitas diretamente à ANTT, que possui postos espalhados em diversos terminais, ou pelo telefone da Ouvidoria do órgão regulador (0800-610300), entre outros meios.

A ANTT não tem autoridade sobre os transportes intermunicipais, por isso a cartilha não traz especificações sobre o tema, mas o superintendente explica que as regras são basicamente as mesmas.

## SAIBA MAIS

Reclamações sobre o serviço de transporte podem ser feitas diretamente à ANTT, que possui postos espalhados em diversos terminais, ou pelo telefone da Ouvidoria do órgão regulador (0800-610300), entre outros meios.