

*Saiba quais são os principais direitos e deveres
do usuário do transporte público
rodoviário intermunicipal*



Você é um passageiro do transporte público intermunicipal?

Então saiba que sempre que necessário você pode exigir e reclamar os seus direitos através do telefone da empresa transportadora, indicado no interior do veículo.

A empresa deve atender suas reclamações quando estas forem procedentes, normalizando pendências e prestando assistências.



Sua reclamação não foi atendida?

Neste caso, você pode entrar em contato com a Agerba – Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de Energia, Transportes e Comunicações da Bahia, órgão do Governo do Estado responsável por regular, fiscalizar e controlar transportes públicos intermunicipais de passageiros em todo o estado.

Por isso que o uso de "transportes irregulares" não é indicado, uma vez que esses transportes não são regulados ou fiscalizados. Quando acontece um problema eles não assumem nenhuma responsabilidade com o passageiro transportado.

E você não quer correr esse risco, não é?

O usuário também tem deveres que devem ser cumpridos em relação às empresas transportadoras.

Seus Direitos e Deveres como passageiro do transporte público intermunicipal estão previstos na Resolução Agerba nº 27, de 27 de novembro de 2001, Lei nº 11.378/09 e Decreto 11.832/09.

Direitos

São assegurados aos usuários dos serviços regulares de transporte intermunicipal de passageiros os seguintes direitos, dentre outros:

1

Ser indenizado por extravio ou dano dos volumes transportados no bagageiro, na forma da lei;



- 2 Receber a diferença do preço da passagem quando a viagem se faça, total ou parcialmente, em veículo de características inferiores àquele inicialmente contratado;
- 3 Receber, em caso de acidente, imediata e adequada assistência por parte da transportadora;
- 4 Receber, por conta da transportadora e enquanto perdurar a situação, alimentação e hospedagem, nos casos de interrupção ou retardamento da viagem, por culpa da empresa, ou de venda de mais de um bilhete de passagem para a mesma poltrona, além dos casos de retenção ou apreensão do veículo;

Direitos

- 5 Adquirir bilhete de passagem com validade pelo período de 01 (um) ano, a partir da data de sua emissão;
- 6 Ter direito ao reembolso do valor pago pelo bilhete de passagem, desde que solicitado até 03 (três) horas antes do horário marcado, ou remarcar o bilhete de passagem em caso de não embarque no horário marcado, perderá o direito ao reembolso;
- 7 No caso de solicitação do reembolso, o transportador dispõe de até 30 (trinta) dias, a partir da data do pedido, para fazer a devolução;
- 8 Optar pela contratação de seguro facultativo para ampliação da cobertura de despesas médico-hospitalares em caso de acidentes;

9

Obter segunda via do bilhete, em até 03 (três) horas antes do horário marcado para início da viagem, mediante identificação pessoal, nos casos de dano ou extravio por perda, roubo ou furto;

10

Transportar, sem pagamento de passagem, crianças até 05 (cinco) anos, desde que não ocupem assentos, obedecidas, ainda, as disposições regulamentares existentes sobre o transporte de menor.



Deveres

Em contrapartida aos seus direitos, os usuários estão obrigados, sob pena de recusa no embarque ou determinação do desembarque, a:

- 1 Identificar-se sempre que exigido;
- 2 Portar documentação ao viajar com criança;



3

Não embarcar consigo animais domésticos ou silvestres quando não devidamente acondicionados ou em desacordo com as disposições legais;



Deveres

- 4 Não fazer uso de aparelho sonoro, salvo se utilizar fones de ouvido;
- 6 Não consumir bebida alcoólica ou outra substância entorpecente durante a viagem;
- 5 Não fumar durante a viagem.





Mais informações no site da Agerba

www.agerba.ba.gov.br

*Dúvidas, reclamações e elogios podem ser
registrados junto a Ouvidoria da Agerba
através do telefone*

0800 071 0080

ou e-mail

agerba.ouvidoria@agerba.ba.gov.br

SECRETARIA DE
INFRAESTRUTURA



**GOVERNO
DO ESTADO**



AGÊNCIA ESTADUAL DE REGULAÇÃO
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE ENERGIA,
TRANSPORTES E COMUNICAÇÕES DA BAHIA

4ª Avenida, 435, 1º andar, CAB, Salvador - Bahia
CEP:41745 - 002

2019