

RESOLUÇÃO Nº 011/2017

Dispõe sobre as condições gerais relativas à venda de bilhetes de passagem no serviço público de transporte coletivo rodoviário intermunicipal de passageiros e dá outras providências.

A Diretoria Executiva Colegiada da Agência Estadual de Regulação dos Serviços Públicos Delegados - AGER/MT, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo Regimento Interno (Decreto nº 1.017, de 24 de Maio de 2017), artigo 5º, inciso V e:

CONSIDERANDO a Lei nº 11.975, de 07 de julho de 2009, que dispõe sobre a validade dos bilhetes de passagem no transporte coletivo rodoviário de passageiros e dá outras providências;

CONSIDERANDO os Artigos. 731 e 732 da Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002, que institui o Código Civil;

CONSIDERANDO o Ajuste SINIEF número 1, de 7 de abril de 2017, e o Decreto Estadual nº 2.212 de 20 de março de 2014.

RESOLVE:

Art. 1º Estabelecer as condições gerais relativas à venda de bilhetes de passagem no serviço público de transporte coletivo rodoviário intermunicipal de passageiros regulados pela Agência Estadual de Regulação dos Serviços Públicos Delegados - AGER/MT.

Art. 2º Para os fins desta Resolução, considera-se:

I - Bilhete de Passagem: documento fiscal que comprova o contrato de transporte com o passageiro, de modelo 13 conforme RICMS/MT;

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

III - Bilhete de Embarque Gratuidade: documento não fiscal que comprova o contrato de transporte com o passageiro com direito à gratuidade tarifária;

IV - Cupom Fiscal - Bilhete de Passagem: documento fiscal, emitido pelo Emissor de Cupom Fiscal, que comprova o contrato de transporte com o passageiro e equipara-se para os fins desta Resolução, no que couber, ao Bilhete de Passagem;

V - Cupom de Embarque: documento não fiscal, emitido pelo Emissor de Cupom Fiscal, que comprova o contrato de transporte com o passageiro, vinculado ao Cupom Fiscal - Bilhete de Passagem, e equipara-se para os fins desta Resolução, no que couber, ao Bilhete de Embarque;

VI - Cupom de Embarque Gratuidade: documento não fiscal, emitido pelo Emissor de Cupom Fiscal, que comprova o contrato de transporte com o passageiro com direito à gratuidade tarifária, e equipara-se para os fins desta Resolução, no que couber, ao Bilhete de Embarque Gratuidade;

VII - Emissor de Cupom Fiscal - ECF: equipamento eletrônico que emite o Cupom Fiscal - Bilhete de Passagem, o Cupom de Embarque e o Cupom de Embarque Gratuidade de acordo com as especificações estabelecidas pelo Conselho Nacional de Política Fazendária - Confaz;

VIII - Programa Aplicativo Fiscal (PAF-ECF): programa desenvolvido para possibilitar o envio de comandos ao software básico do ECF, sem capacidade de alterá-lo ou ignorá-lo;

IX - Bilhete de Passagem Eletrônico - BP-e, documento emitido e armazenado eletronicamente, de existência apenas digital, com intuito de documentar as prestações de serviço de transporte de passageiros, cuja validade jurídica é garantida pela assinatura digital do emitente e autorização de uso pela administração tributária da unidade federada do contribuinte, antes da ocorrência do fato gerador.

Art. 3º Os usuários dos serviços de transporte coletivo rodoviário intermunicipal de passageiros somente poderão ser transportados de posse dos respectivos bilhetes de passagem.

Parágrafo único. Serão obrigatoriamente emitidos bilhetes de passagem sem valor comercial, para fins de identificação, aos seguintes passageiros:

I) servidores da AGER, quando em serviço de fiscalização dos respectivos serviços de transporte de passageiros;

II) funcionários das empresas transportadoras intermunicipal de passageiros, a seu critério;

III) crianças de até CINCO anos de idade, ou seja, com 5 anos 11 meses e vinte nove dias, desde que não ocupem poltronas e observadas as disposições legais e regulamentares aplicáveis ao transporte de menores; e

IV) outras pessoas contempladas em legislação própria.

Art. 4º Os bilhetes de passagem poderão ser emitidos manual, mecânica ou eletronicamente e deles constarão, em sua parte frontal, no mínimo, as seguintes informações:

I - a identificação do emitente: o nome, o endereço e os números de inscrição estadual e do CNPJ;

II - a denominação: "Bilhete de Passagem Rodoviário";

III - data de emissão do bilhete;

IV - identificação do passageiro, constando nome, CPF ou RG;

V - valor da tarifa;

VI - valor da tarifa promocional se houver;

VII - valor do ICMS;

VIII - valor da taxa de embarque se houver;

IX - valor do pedágio se houver;

X - preço da passagem (valor total pago);

XI - número do bilhete e da via, a série, ou a subsérie, conforme o caso;

XII - origem e destino da viagem;

XIII - data e horário da viagem;

XIV - número da poltrona;

XV - agência emissora do bilhete, quando for o caso;

XVI - o nome, o endereço e os números de inscrição estadual e do CNPJ do impressor do documento, a data e a quantidade da impressão, o número de ordem do primeiro e do último documento impresso, as respectivas série e subsérie e o número da correspondente Autorização de Impressão de Documentos Fiscais.

XVII - tipo de serviço, quando se tratar de viagem em serviço diferenciado.

XVIII - a observação: "O passageiro manterá em seu poder este bilhete para fins de fiscalização em viagem";

§1º As indicações dos incisos I, II, XI, XVI e XVIII do caput deste artigo serão impressas.

§2º O tamanho da fonte não poderá ser inferior a 5,2 x 7,4 cm, em qualquer sentido.

§3º Quando a transportadora oferecer tarifa promocional deverá constar nos bilhetes os seguintes dizeres: 'TARIFA PROMOCIONAL'.

§4º Nas linhas rodoviárias de característica semiurbana, quando utilizados veículos de característica urbana, poderão ser utilizados bilhetes simplificados ou aparelhos de contagem mecânica, eletrônica ou automática de passageiros, asseguradas as condições necessárias ao controle e à coleta de dados estatísticos.

§ 5º Quando se tratar de compra de bilhetes de passagem com data de utilização em aberto, os incisos XIII e XIV do caput deste artigo deverão ser preenchidos, posteriormente, na ocasião da marcação do dia da viagem.

§ 6º Fica vedada a emissão de bilhetes únicos de passagem para operação de serviços de transporte intermunicipal de passageiros em linhas distintas.

Art. 5º A venda de bilhetes deverá ser efetuada diretamente pela transportadora ou, sob sua responsabilidade, por intermédio de agente por ela credenciado.

§ 1º A venda de bilhetes de passagem deverá ocorrer nos terminais rodoviários de passageiros ou em agências de venda de passagens da própria transportadora ou de terceiros, desde que legalmente habilitadas, antes do início da viagem.

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

§ 3º A venda de que trata o § 2º somente poderá ser efetuada pelo motorista do veículo ou por outro agente credenciado e legalmente habilitado, devendo ser, na ocasião, expedido o bilhete e atendidos os requisitos exigidos para o embarque.

Art. 6º Os bilhetes de passagem de transporte terrestre intermunicipal de passageiros terão validade de um ano, a partir da data de sua emissão, independentemente de estarem com data e horário marcados.

§1º Dentro do prazo de validade e mediante a apresentação do Bilhete de Passagem e de Embarque, os bilhetes com data e horário marcados poderão ser remarcados, para utilização na mesma linha, seção e sentido, podendo o passageiro optar pelo serviço em veículo de categoria diversa do originalmente contratado, arcando, nessa hipótese, com as diferenças dos valores de tarifa.

§2º Para fins de remarcação, os bilhetes de passagem manterão, como crédito para o passageiro, durante sua validade, o valor atualizado da tarifa.

§3º O usuário que desejar remarcar o bilhete adquirido com tarifa promocional sujeitar-se-á às condições de comercialização estabelecidas pelas transportadoras para a nova data de utilização, observado o disposto nesta Resolução, no que couber.

Art. 7º A venda dos bilhetes de passagem deverá iniciar-se com antecedência mínima de trinta dias úteis da data da viagem, exceto para as linhas de característica semiurbana.

§1º O usuário poderá adquirir bilhete de passagem com data da viagem em aberto.

§2º Os bilhetes de passagem adquiridos com antecedência mínima de sete dias da data da viagem poderão não ter horário de embarque definido.

§3º Os bilhetes de passagem serão nominais e transferíveis.

§4º A transferência do bilhete a outro passageiro dar-se-á pela presença do passageiro cedente ou por meio da apresentação de seu documento de identidade original, munido dos bilhetes de passagem e embarque, no guichê da transportadora, dentro do prazo de validade do respectivo bilhete.

§ 5º O bilhete de passagem será emitido apenas um por assento, caso o passageiro opte por ocupar mais de um assento deverá ser emitido outro bilhete de passagem com número correspondente, acrescido de taxa de embarque.

§6º 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. 8º Os bilhetes de passagem serão emitidos em, pelo menos, duas vias, sendo que uma será destinada ao passageiro e não poderá ser recolhida pela transportadora, salvo em caso de substituição.

Parágrafo único. O passageiro deverá indicar o número do bilhete de passagem quando proceder à reclamação sobre o respectivo serviço prestado pela transportadora.

Art. 9º Antes de configurado o embarque, o passageiro terá direito ao reembolso do valor pago pelo bilhete, bastando para tanto a sua declaração de vontade, que deverá ser feita por meio de formulário fornecido pela transportadora.

§ 1º Para efeitos de reembolso do valor pago pelo bilhete dos serviços de transporte coletivo rodoviário intermunicipal de passageiros, considera-se configurado o embarque três horas antes do início da viagem.

§ 2º No caso disposto no parágrafo anterior, o passageiro deverá observar o horário de funcionamento dos guichês de venda de passagem, que deverá ser fixado 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.

§ 3º O reembolso de bilhetes dar-se-á:

I - Nos casos de bilhetes pagos à vista, em até quarenta e oito horas do pedido, em moeda corrente ou por meio de transação bancária de crédito em favor do passageiro;

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 - Nos casos de bilhetes pagos em parcela única do cartão de crédito, pela efetuação de crédito único na fatura do titular do cartão, caso a compra já tenha sido faturada ou, no caso de a compra não ter sido quitada, por meio de crédito único na próxima fatura vincenda;

IV - Para compras parceladas efetuadas no cartão de crédito, por meio de efetuação de crédito único, realizado na fatura do titular do cartão, das parcelas já faturadas e pagas, e cancelamento das parcelas vincendas;

V - Para compras efetuadas por meio de sistema de crediário administrado pela própria empresa de transportes, pela restituição, seja em moeda corrente ou por meio de transação bancária de crédito em favor do passageiro, das parcelas pagas, e cancelamento das parcelas vincendas;

VI - Para compras efetuadas por meio de sistema de crediário administrado por terceiros, por meio de restituição pela empresa de crédito, seja em moeda corrente ou por meio de transação bancária de crédito em favor do passageiro, das parcelas pagas e cancelamento das parcelas vincendas.

§ 4º 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.

§ 5º 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 existente à época da compra.

§ 6º O montante do reembolso será calculado com o valor da tarifa vigente na data da efetiva restituição, observadas as disposições previstas nos parágrafos anteriores.

§ 7º É condição para solicitação do reembolso a devolução do bilhete que esteja na posse do consumidor, salvo na hipótese de aquisição do bilhete pela internet, situação em que a transportadora deverá providenciar o cancelamento do bilhete, bem como proceder ao reembolso de acordo com uma das formas prevista no parágrafo terceiro.

§ 8º 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 do bilhete para fins de remarcação por até um ano, a partir da data de sua emissão, facultando a Transportadora efetuar a cobrança de até 20% (vinte por cento) do valor da tarifa.

Art. 10. Independente das penalidades administrativas determinadas pela autoridade fiscalizadora e impostas à empresa transportadora em caso de atraso da partida do ponto inicial ou de uma das paradas previstas durante o percurso por período superior a uma hora, a transportadora:

I - providenciará o embarque do passageiro em outra empresa que ofereça serviços equivalentes para o mesmo destino, se houver e assim optar o passageiro;

II - restituirá de imediato, se assim o passageiro optar, o valor do bilhete de passagem; ou

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

Art. 11. Fica assegurada a imediata devolução do valor do bilhete de passagem pela empresa ao passageiro, se este optar por não continuar a viagem, no caso de interrupção ou atraso da viagem por mais de três horas devido a defeito, falha ou outro motivo de sua responsabilidade.

Art. 12. Se, em qualquer das paradas previstas, a viagem for interrompida por iniciativa do passageiro, nenhum reembolso será devido pelo transportador.

Art. 13. 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 serviço de natureza inferior para superior, nenhuma diferença de preço será devida pelo passageiro.

§ 1º No caso inverso ao previsto no caput deste artigo, será devida ao passageiro a restituição da diferença de preço, sendo facultado ao transportador proceder ao reembolso devido após a realização da viagem.

§ 2º Quando o passageiro optar por realizar a viagem em ônibus de características diferentes daquelas contratadas, 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. 14. A transportadora deverá afixar, em lugar visível e de fácil acesso aos usuários, no local de venda de passagens, nos terminais de embarque e desembarque e nos ônibus, o disposto no Anexo Único desta Resolução.

Art. 15. A transportadora poderá fazer constar, no verso, na via dos bilhetes de passagem destinados aos passageiros, a transcrição dos direitos e deveres dos usuários constantes no Anexo Único a esta Resolução.

Art. 16. A inobservância de disposições constantes desta Resolução sujeitará o infrator às penalidades previstas na Lei Complementar 432/2011.

Art. 17. Esta Resolução entra em vigor trinta dias após sua publicação.

Cuiabá, 19 de dezembro de 2017.

Eduardo Moura

Presidente Regulador

ANEXO ÚNICO

DIREITOS DOS PASSAGEIROS

I - receber serviço adequado;

II - receber da Agência Estadual de Regulação dos Serviços Públicos Delegados - AGER/MT e da transportadora informação para defesa de interesses individuais ou coletivos;

III - obter e utilizar o serviço com liberdade de escolha;

- IV - ser transportado com pontualidade, segurança, higiene e conforto, do início ao término da viagem;
- V - ter garantida sua poltrona no ônibus, nas condições especificadas no bilhete de passagem;
- VI - ser atendido com urbanidade pelos prepostos da transportadora e pelos agentes de fiscalização;
- VII - ser auxiliado no embarque e desembarque, em se tratando de crianças, pessoas idosas, com deficiência ou mobilidade reduzida;
- VIII - receber da transportadora, informações acerca das características dos serviços, tais como: horários, tempo de viagem, localidades atendidas, preço de passagem e outras características relacionadas aos serviços;
- IX - transportar, gratuitamente, até trinta quilos de bagagem no bagageiro e cinco quilos de volume no porta-embrulho, observados os limites de dimensão constantes de resolução específica;
- X - receber os comprovantes das bagagens transportadas no bagageiro;
- XI - ser indenizado por extravio ou dano de bagagem transportada no bagageiro, devendo a reclamação ser efetuada ao término da viagem, em formulário próprio fornecido pela transportadora;
- XII - receber a diferença do preço da passagem, quando a viagem se faça, total ou parcialmente, em ônibus de características inferiores às daquele contratado;
- XIII - receber, às expensas da transportadora, enquanto perdurar a situação, alimentação e pousada, nos casos de venda de mais de um bilhete de passagem para a mesma poltrona ou interrupção/retardamento da viagem, quando tais fatos forem de responsabilidade da transportadora;
- XIV - receber da transportadora, em caso de acidente, imediata e adequada assistência;
- XV - optar, em caso de atraso da partida do ponto inicial ou de uma das paradas previstas, durante o percurso, por período superior a uma hora, devido a motivo de responsabilidade da empresa transportadora, por:
- continuar a viagem em outra empresa que ofereça serviços equivalentes para o mesmo destino, às custas da empresa transportadora;
  - receber de imediato o valor do bilhete de passagem; ou
  - continuar a viagem, pela mesma empresa transportadora, que deverá dar continuidade à viagem num período máximo de três horas após a interrupção.
- XVI - comprar passagem com validade de um ano, a partir da data de sua emissão, independente de estar com data e horário marcados, sendo que os bilhetes de passagens adquiridos com antecedência mínima de sete dias da data da viagem poderão não ter horário de embarque definido;
- XVII - remarcar o bilhete adquirido com data e horário previamente marcados, observado o prazo de um ano de validade do bilhete a contar da data de emissão, para utilização na mesma linha, podendo inclusive optar por serviço em veículo de categoria diversa do originalmente contratado, arcando, nesta hipótese, com as diferenças nos valores das tarifas;
- XVIII - receber a importância paga no caso de desistência da viagem, observadas as regras de reembolso, facultado ao transportador, quando devido, o desconto de 5% a título de comissão de venda, da importância a ser restituída ao passageiro, desde que o passageiro manifeste-se com antecedência mínima de três horas em relação ao horário de partida;
- XIX - estar garantido pelo Seguro de Responsabilidade Civil contratado pela transportadora, que prevê a cobertura para garantir a liquidação de danos causados aos passageiros e seus dependentes, em virtude de acidente quando da realização da viagem em ônibus, sem prejuízo da cobertura do seguro obrigatório de danos pessoais (DPVAT), a que se refere a Lei nº 6.194, de 19 de dezembro de 1974.
- XX - não ser obrigado a adquirir seguro facultativo complementar de viagem.

#### DEVERES DOS PASSAGEIROS

- I - levar ao conhecimento do órgão de fiscalização as irregularidades de que tenha conhecimento, referentes ao serviço delegado;
- II - zelar pela conservação dos bens e equipamentos por meio dos quais lhes são prestados os serviços;
- III - não exigir da empresa transportadora reembolso quando a viagem for interrompida por iniciativa do passageiro, em qualquer das paradas previstas.
- IV - identificar, quando e se exigido;
- V - não embarcar se estiver em estado de embriaguez;
- VI - não fazer uso de qualquer espécie de tabaco no interior do veículo;

VII - não portar arma sem autorização da autoridade competente;

VIII - não transportar ou pretender embarcar produtos de porte ilegal ou considerados perigosos na legislação específica;

IX - não transportar ou pretender embarcar com animais domésticos ou silvestres quando não devidamente acondicionados ou em desacordo com as disposições legais e regulamentares sobre o assunto;

X - não pretender embarcar objeto de dimensão ou acondicionamento incompatível com o Porta-embrulhos;

XI - não comprometer, por qualquer forma ou meio, a segurança, o conforto ou a tranquilidade dos demais passageiros;

XII - não fazer uso de aparelhos sonoros, depois de advertido pela tripulação do veículo;

XIII - não demonstrar inconveniência no comportamento;

XIV - não se apresentar em trajes manifestamente impróprios ou ofensivos à moral pública.

---

Superintendência da Imprensa Oficial do Estado de Mato Grosso  
Rua Júlio Domingos de Campos - Centro Político Administrativo | CEP 78050-970 | Cuiabá, MT

Código de autenticação: e5aeaae7

Consulte a autenticidade do código acima em [https://iomat.mt.gov.br/legislacao/diario\\_oficial/consultar](https://iomat.mt.gov.br/legislacao/diario_oficial/consultar)