

Passageiros do transporte rodoviário interestadual e internacional têm mais direitos



A chegada das festas de final de ano faz com que a procura por viagens para outros estados por meio do transporte terrestre de passageiros aumente cerca de 30% nesse período. Por isso, é importante que os viajantes fiquem atentos e conheçam seus direitos para garantir que sejam respeitados quando utilizarem os serviços. Neste ano, foram editadas duas novas resoluções que ampliaram os direitos dos usuários. A principal novidade na regulamentação do transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros foi a edição da Resolução nº 4.282/2014, em fevereiro, que regulamentou a Lei nº 11.975/2009. A partir disso, passageiros do transporte terrestre passaram a ter garantias semelhantes aos do transporte aéreo. A validade do bilhete, por exemplo, passa a ser de um ano a contar da primeira emissão, independentemente de estar com data e horário marcados, o que possibilita que a viagem seja remarcada. Se isso for feito com menos de três horas para a partida, o usuário poderá ter que pagar uma multa de até 20% do valor da tarifa. Outra novidade é a exigência para que as empresas emitam bilhetes nominais. Essa medida permite que o usuário solicite a 2ª via do bilhete em caso de roubo ou extravio. Essa regra, no entanto, passa a valer a partir do dia 3 de janeiro de 2015. Outro direito do passageiro que vigora desde fevereiro diz respeito a atrasos nas viagens. Se a partida ocorrer mais de uma hora depois do horário marcado, seja do ponto inicial ou de uma parada, o usuário pode optar por seguir viagem em outra transportadora que ofereça serviços equivalentes e para o mesmo destino. Outra opção é receber, imediatamente, o valor da passagem de volta, caso desista de fazer a viagem. Se o atraso ultrapassar três horas, por defeito, falha ou outro motivo de responsabilidade da transportadora, a empresa deverá providenciar alimentação para todos os passageiros. E se for constatada a impossibilidade de continuação da viagem no mesmo dia, a prestadora deverá providenciar, também, hospedagem para os usuários.