

De acordo com a Resolução n. 4.282, de 17 de março de 2014, da ANTT, são direitos dos passageiros em caso de atraso:

I – Da partida do ponto inicial ou de uma das paradas previstas durante o percurso por período superior a 1 (uma) hora, ou de preterição de embarque de passageiro com bilhete emitido, a transportadora:

- a) providenciará o embarque do passageiro em outra transportadora que ofereça serviços equivalentes para o mesmo destino, se houver e assim optar o passageiro;
- b) restituirá, de imediato, em caso de desistência do passageiro, o valor do bilhete de passagem; ou
- c) realizará ou dará continuidade à viagem dos passageiros que assim desejarem, sanadas as razões do atraso.

II – Fica assegurada a imediata devolução do valor dos bilhetes de passagem pela transportadora ao passageiro, se este optar por não continuar a viagem, no caso de interrupção ou atraso da viagem por mais de 3 (três) horas devido a defeito, falha ou outro motivo de sua responsabilidade.

III – Durante a interrupção ou retardamento da viagem, ou atraso no ponto inicial da viagem, por mais de 3 (três) horas, a alimentação e a hospedagem, esta quando for o caso, dos passageiros correrão às expensas da transportadora, quando devido a defeito, falha ou outro motivo de sua responsabilidade.

IV – Se, em qualquer das paradas obrigatórias, o passageiro interromper sua viagem por iniciativa própria, nenhum reembolso será devido pela transportadora.

V – 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.

Parágrafo único. No caso inverso ao previsto no caput deste artigo, será devida ao passageiro a restituição da diferença de preço, devendo a transportadora proceder ao reembolso de imediato.

De acordo com a Resolução n. 1.383, de 29 de março de 2006, da ANTT, a transportadora poderá recusar o embarque ou determinar o desembarque do passageiro, quando:

I - Não se identificar quando exigido;

II - Em estado de embriaguez;

III - Portar arma, sem autorização da autoridade competente;

IV - Transportar ou pretender embarcar produtos considerados perigosos pela legislação específica;

V - Transportar ou pretender embarcar consigo animais domésticos ou silvestres, sem o devido acondicionamento ou em desacordo com disposições legais ou regulamentares;



- VI - Pretender embarcar objeto de dimensões e acondicionamento incompatíveis com o porta-embrulhos;
- VII - comprometer a segurança, o conforto ou a tranquilidade dos demais passageiros;
- VIII - fazer uso de aparelho sonoro, depois de advertido pela tripulação do ônibus;
- IX - Demonstrar incontinência no comportamento;
- X - Recusar-se ao pagamento da tarifa;
- XI - fazer uso de produtos fumígenos (cigarros, charutos, paiol, VAPE e similares) no interior do ônibus, em desacordo com a legislação pertinente.