

RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº (MINUTA)/2021- CR.

Dispõe sobre as condições gerais relativas ao reembolso do valor pago pelo Bilhete de Passagem e/ou a remarcação do Bilhete de Passagem no transporte rodoviário intermunicipal de passageiros do Estado de Goiás, conforme processo nº 202100029000213.

O Conselho Regulador da Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos - AGR, no uso de suas atribuições legais e,

Considerando que o Conselho Regulador da AGR é dotado de poderes para exercer a regulação, o controle e a fiscalização da prestação dos serviços públicos de competência estadual, nos termos do art. 11 da Lei nº 13.569, de 27 de dezembro de 1999, com a redação dada pela Lei nº 17.268, de 4 de fevereiro de 2011 e art. 4º, do Decreto nº 9.533, de 09 de outubro de 2019;

Considerando que o inciso VIII, do art. 11, da Lei nº 13.569, de 27 de dezembro 1999 e o inciso VIII, do art. 4º, do Decreto nº 9.533, de 09 de outubro de 2019, estabelecem que todas e quaisquer questões afetas às atividades de regulação, controle e fiscalização dos serviços públicos regulados, controlados e fiscalizados, apresentadas pelo Presidente do Conselho Regulador, deverão por ele ser deliberadas;

Considerando que compete a AGR regular, controlar e fiscalizar o serviço de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros do Estado de Goiás, nos termos do inciso III, do § 2º, do art. 1º, da Lei nº 13.569, de 27 de dezembro de 1999 e do inciso III, do § 4º, do art. 1º, do Decreto nº 9.533, de 09 de outubro de 2019, bem como do § 1º, do art. 2º, da Lei nº 18.673, de 21 de novembro de 2014 e do art. 2º, do Decreto nº 8.444, de 1º de setembro de 2015;

Considerando o que dispõe a Lei Federal nº 11.975, de 7 de julho de 2009, que trata da validade dos Bilhetes de Passagem no transporte coletivo rodoviário de passageiros;

Considerando o que dispõe o inciso XV, do art. 45, do Decreto nº 8.444, de 1º de setembro de 2015, que estabelece que é direito do usuário receber a importância paga ou revalidar sua passagem no caso de desistência da viagem;

Considerando que é necessário disciplinar as condições gerais relativas ao reembolso do valor pago pelo Bilhete de Passagem e/ou a remarcação do Bilhete de Passagem no transporte rodoviário intermunicipal de passageiros do Estado de Goiás;

Considerando o que dispõe o § 4º, do art. 11, da Lei nº 13.569, de 27 de dezembro de 1999, acrescido pela Lei nº 18.101, de 17 de julho de 2013 e do § 1º, do art. 4º, do Decreto nº 9.533, de 09 de outubro de 2019, que tratam da competência do Conselho Regulador da AGR para deliberar, com exclusividade e independência decisória, sobre todos os atos de regulação, controle e fiscalização inerentes à

prestação dos serviços públicos concedidos, permitidos ou autorizados;

Considerando a decisão uniforme do Conselho Regulador da AGR, em sua reunião realizada no dia de de 2021,

RESOLVE:

Art. 1º. Disciplinar as condições gerais para o reembolso do valor pago pelo Bilhete de Passagem e/ou a remarcação do Bilhete de Passagem no transporte rodoviário intermunicipal de passageiros do Estado de Goiás.

Parágrafo único. O reembolso do Bilhete de Passagem e/ou a remarcação do Bilhete de Passagem poderão ser solicitados em qualquer agência de venda de passagem da transportadora ou de agente por ela credenciado, independentemente do local de aquisição

Art. 2º. Os Bilhetes de Passagem terão validade máxima de um ano, a partir da data de sua primeira emissão, independentemente de estarem com data e horário marcados.

§ 1º. Os Bilhetes de Passagem serão nominais e transferíveis, podendo ser intransferíveis se o contrato de transporte assim dispuser.

§ 2º. 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.

Art. 3º. Os Bilhetes de Passagem poderão ser objeto de pedido de reembolso do valor pago e/ou de pedido de remarcação na forma estabelecida nesta Resolução.

Art. 4º. Antes de configurado o embarque, o passageiro terá direito ao reembolso do valor pago pelo bilhete, em até 30 (trinta) dias do pedido, bastando para tanto a sua simples declaração de vontade por meio de formulário fornecido pela transportadora.

§ 1º. Para efeito de reembolso do valor pago pelo bilhete dos serviços de transporte rodoviário de passageiros, considera-se configurado o embarque 3 (três) horas antes do horário do início da viagem constante do bilhete de passagem.

§ 2º. No caso disposto no parágrafo anterior, o passageiro deverá observar o horário de funcionamento dos guichês de venda de passagem, afixado 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. Em caso de ausência de formulário, a transportadora estará obrigada a reembolsar o passageiro de imediato e em espécie.

§ 4º. O reembolso de Bilhetes de Passagem dar-se-á em moeda corrente ou por meio de transação bancária de crédito em favor do passageiro a critério deste.

§ 5º. 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.

§ 6º. 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 dos bilhetes para fins de remarcação e/ou transferência por até um ano, a partir da data de sua primeira emissão, observado o disposto no art. 5º desta Resolução.

Art. 5º. 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.

§ 1º. No caso previsto no “caput” deste artigo, o passageiro pode optar por serviço em veículo de categoria diversa do originalmente contratado, arcando com as diferenças dos valores de tarifa, no caso de serviço em veículo de categoria superior ou tendo direito a restituição das diferenças de preço, no caso de serviço em veículo de categoria inferior.

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

§ 4º. 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. 6º. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Conselho Regulador da Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos, em Goiânia, aos dias do mês de de 2021.

Marcelo Nunes de Oliveira
Conselheiro Presidente