

Distribuição gratuita - é permitida a reprodução integral ou parcial do texto, desde que citada a fonte.

# PASSAGEM GRATUITA PARA IDOSOS

CONHEÇA OS  
**DIREITOS E DEVERES DO IDOSO**  
NO TRANSPORTE COLETIVO RODOVIÁRIO  
DE PASSAGEIROS



A Lei Federal nº 10.741, de 1º de outubro de 2003, conhecida como Estatuto do Idoso, garante a gratuidade no serviço de transporte coletivo urbano e no transporte intermunicipal de característica suburbana às pessoas maiores de 65 anos. No transporte interestadual, garante a reserva de dois assentos gratuitos, além de conceder desconto de 50% no valor da passagem aos cidadãos maiores de 60 anos com renda igual ou inferior a dois salários mínimos.

A ampliação mais recente se deu por meio da **Lei Estadual nº 15.179**, de **23/10/2013**, regulamentada pelo **Decreto Estadual nº 60.085**, de **22/01/2014**, que possibilitou a reserva de dois assentos por veículo para pessoas maiores de 60 anos no serviço rodoviário convencional de competência da ARTESP.

Há regras específicas para usufruir dos benefícios de cada uma das modalidades de transporte. Nem sempre o idoso recebe informações e orientações suficientes.

A cartilha **Passagem Gratuita Para Idosos** – fruto da parceria entre a Fundação Procon-SP e a ARTESP – tem a finalidade de orientar o consumidor idoso sobre como usufruir de todos os benefícios previstos em lei e, se necessário, exigir seus direitos.

Agência de Transportes do Estado de São Paulo – ARTESP

Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon-SP

São Paulo - Outubro/2015



# VOCÊ É IDOSO?

De acordo com o [Estatuto do Idoso](#), se você tem **60 anos de idade ou mais**, é considerado idoso. No Brasil, assim como em outros países, esse é o grupo populacional que mais cresce e, portanto, precisa de merecida atenção especial do Poder Público.



**NAS PRÓXIMAS PÁGINAS, SAIBA COMO USUFRUIR DOS SEUS DIREITOS NOS DIFERENTES TRANSPORTES COLETIVOS**

## NAS CIDADES:



## TRANSPORTE COLETIVO URBANO MUNICIPAL, INTERMUNICIPAL METROPOLITANO OU SUBURBANO

### CONHEÇA SEUS DIREITOS

Você tem o direito de **embarcar gratuitamente** nos ônibus coletivos que fazem as **linhas municipais, intermunicipais metropolitanas ou suburbanas** que circulam em sua cidade.

Nos veículos que fazem este tipo de transporte, **10% dos assentos** devem ser reservados aos idosos e devidamente identificados por meio de sinalização com a expressão **“reservado preferencialmente aos idosos”**.



## NA CIDADE DE SÃO PAULO

Transporte gratuito para pessoas com 60 anos completos ou mais (Lei Municipal nº 15.912/2013)

### Como funciona:

Basta **apresentar um documento de identificação** oficial com foto e data de nascimento (RG, por exemplo) no momento do embarque ou **o cartão (Bilhete Único Especial - Idoso)** que permite acesso direto ao ônibus, metrô ou trem. Consulte a empresa de transporte ou a prefeitura para saber como obter esse cartão.

## DENTRO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Transporte gratuito para pessoas com 60 anos completos ou mais (Lei Estadual nº 15.187/2013)

### Como funciona:

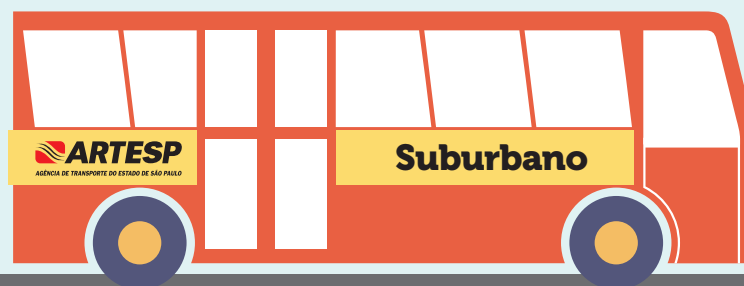
Este direito se aplica ao **transporte sobre trilhos** (metrô e CPTM) e às **linhas de ônibus** gerenciadas pela Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos de São Paulo (**EMTU**) nas regiões metropolitanas de São Paulo, Campinas, Sorocaba, Baixada Santista, Vale do Paraíba e Litoral Norte. Cadastre-se nos postos autorizados das operadoras de serviços de transporte da sua região.



# ATENÇÃO



Nas **Linhas Suburbanas** (linhas intermunicipais que fazem o transporte de passageiros em ônibus similares aos das linhas municipais) **fiscalizadas pela ARTESP, o transporte é gratuito para pessoas com 65 anos completos ou mais.** Ao embarcar, apresente a carteira de identidade ou outro documento oficial com sua foto e data de nascimento.



# IMPORTANTE



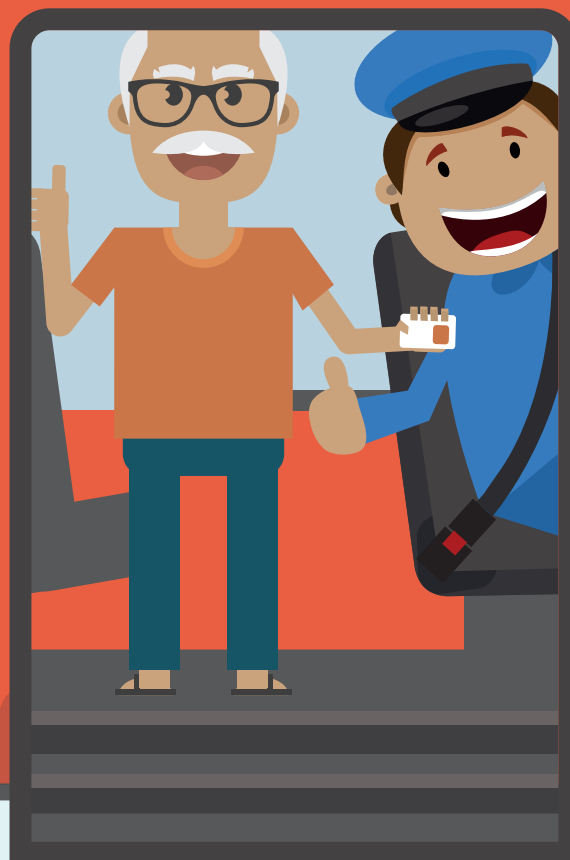
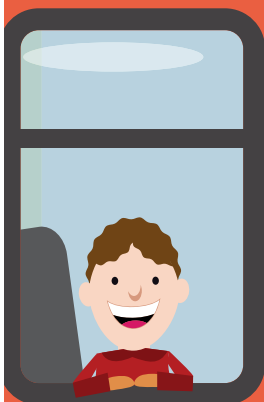
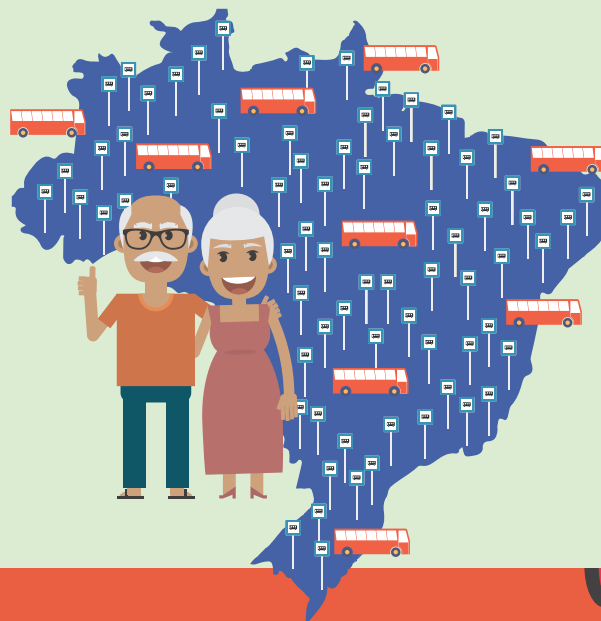
**A idade mínima para a gratuidade nos ônibus que fazem as linhas municipais muda de cidade para cidade.**

Em algumas é a partir dos 60 anos; em outras, a partir dos 65 anos. Em caso de dúvida, consulte a prefeitura do seu município.

## EM TODO O BRASIL:



Transporte gratuito rodoviário urbano municipal e intermunicipal para pessoas com 65 anos completos ou mais



### **Como funciona:**

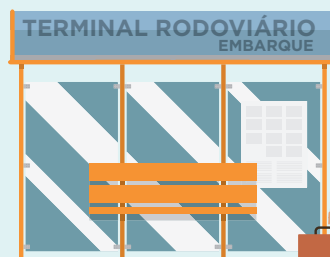
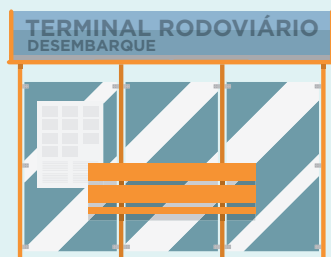
É só apresentar documento de identificação oficial com foto e data de nascimento (RG, por exemplo) no momento do embarque.

# Viagens entre **idades**:

## **TRANSPORTE COLETIVO INTERMUNICIPAL DE PASSAGEIROS DE CARACTERÍSTICA RODOVIÁRIA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

### **Conheça seus direitos**

A Lei Estadual nº 15.179/2013 garante uma passagem gratuita por idoso (pessoa com 60 anos de idade ou mais). Válido em todos os horários do serviço intermunicipal de transporte coletivo de passageiros de característica rodoviária convencional, limitado a dois assentos por veículo. Isso quer dizer que um veículo poderá transportar até dois idosos gratuitamente, em cada horário, nas viagens entre cidades no Estado de São Paulo, exceto nas regiões metropolitanas.



### **ATENÇÃO**

**Você tem os mesmos direitos dos demais passageiros pagantes**



# Como fazer para ter direito à sua **PASSAGEM GRATUITA**:

## **RESERVA**

Solicite a reserva de **um único assento por pessoa** com, no mínimo, **24 horas** e, no máximo, **5 dias** de antecedência da data da viagem, contados do horário previsto para a partida do veículo. A solicitação de reserva deve ser feita pelos **canais de atendimento** de venda de passagens disponibilizados pela prestadora de serviços de transporte.

**Forneça o número do CPF e do RG** no ato da reserva do bilhete de viagem e apresente o documento pessoal de identidade, original, com fé pública e foto.

## **RETIRADA**

Na retirada do bilhete de viagem ou quando solicitado, apresente **o original de qualquer documento oficial de identidade** com foto que comprove a sua idade. Retire seu bilhete de viagem no guichê com antecedência.

## **EMBARQUE**






Compareça para o embarque no terminal rodoviário **até 30 minutos antes** da hora marcada para o início da viagem, para não perder o direito ao assento reservado.





## É IMPORTANTE **SABER**



-  Caso os assentos destinados aos idosos **não tenham sido reservados dentro do prazo determinado** (mínimo de 24 horas e máximo de 5 dias de antecedência contadas do horário previsto para a partida do veículo), a empresa transportadora poderá **comercializá-los para o público em geral**. No entanto, enquanto não forem vendidos, continuarão disponíveis para os beneficiários da gratuidade, até 30 minutos que antecedem o horário de viagem.
-  Os assentos reservados aos idosos devem ser **identificados** e estar em local que permita fácil embarque e desembarque.
-  **O bilhete de viagem é intransferível**. Portanto, não é possível vendê-lo ou passar para outras pessoas. Não é permitido o intermédio, a mediação ou a intervenção na reserva do benefício.
-  Você tem **preferência** para embarcar e desembarcar em qualquer tipo de transporte coletivo e também deve receber **atendimento prioritário em guichês, caixas e filas**.
-  **Não é permitido** o embarque fora dos terminais rodoviários.

# EVITE CONTRATEMPOS

- Sente-se no assento reservado e indicado em seu bilhete.
- Reserve sua passagem apenas para a data e horário em que pretende efetivamente viajar.
- Caso não possa comparecer ao embarque, cancele a reserva com três horas ou mais de antecedência nos canais de atendimento da empresa.

# TARIFA E SEGURO FACULTATIVO

## **Fique Atento!**

Você não está isento do pagamento da tarifa relacionada ao embarque (tarifa de utilização do terminal), assim como do seguro facultativo (caso opte pela sua contratação). A empresa de transporte é obrigada a oferecer o seguro facultativo. Caso contrate, exija o comprovante específico individualizado.

Cabe à **ARTESP** implementar a política estadual de transportes e, entre outras atividades, estimular a melhoria da prestação dos serviços públicos de transporte, fiscalizando e regulando os serviços de transporte intermunicipal de passageiros no Estado de São Paulo, exceto em regiões metropolitanas. É a Agência quem assegura viagens tranquilas, confortáveis e acompanha o trabalho das empresas de ônibus, inclusive no sentido de garantir ao idoso o direito de viajar gratuitamente entre cidades do Estado de São Paulo.

# Viagens entre estados:

## TRANSPORTE COLETIVO **INTERESTADUAL**



## CONHEÇA **SEUS DIREITOS**

Toda linha regular de ônibus, trem ou embarcação deve oferecer **2 vagas gratuitas** por veículo aos idosos que tenham, no mínimo, 60 anos e que possuam renda de **até 2 salários mínimos**.

## **PARA TER DIREITO À PASSAGEM GRATUITA**

### **COMO FAZER:**

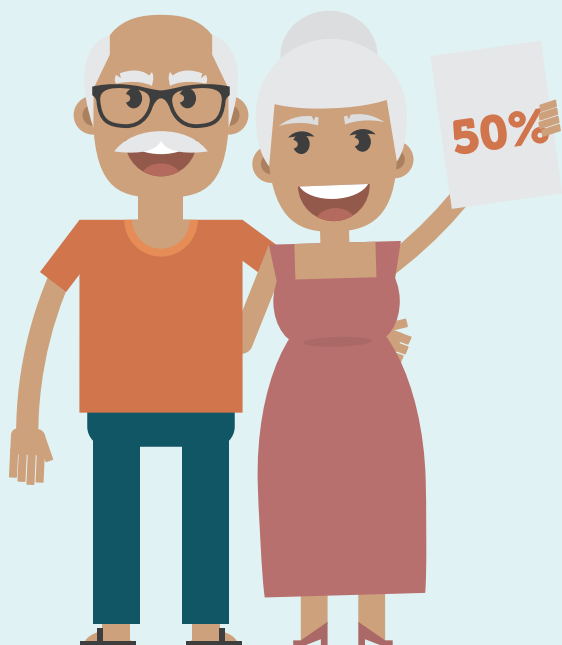
Solicite o Bilhete de Viagem do Idoso nos postos de venda de passagem, com antecedência de, no mínimo, 3 horas do horário da partida, apresentando documento que comprove sua identidade (RG, por exemplo) e outro que demonstre sua renda.

## **COMPROVE SUA RENDA COM QUALQUER UM DESTES DOCUMENTOS:**

- Carteira de Trabalho e Previdência Social com anotações atualizadas.
- Contracheque de pagamento ou documento expedido pelo empregador.
- Carnê de contribuição para o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS).
- Extrato de pagamento de benefício ou declaração fornecida pelo INSS ou por outro regime de previdência social público ou privado.
- Documento ou carteira emitida pelas secretarias estaduais ou municipais de assistência social.

## ATENÇÃO

Se houver mais pessoas nas mesmas condições que queiram fazer o mesmo trajeto, no mesmo veículo, e as vagas já estiverem ocupadas por outros idosos, elas terão direito a um desconto de 50% no valor da passagem.



### PARA TER O DESCONTO DE **50% NO VALOR DA PASSAGEM**

Compre o bilhete com antecedência de, no máximo, **6 horas (para viagens de até 500 km)** ou de **12 horas (para viagens acima de 500 km de distância)**.

## TARIFAS E SEGURO FACULTATIVO

Na viagem entre estados, você também deverá pagar os valores relacionados à tarifa de embarque (tarifa de utilização de terminal) e às tarifas de pedágio.

Você pode **escolher se deseja ou não contratar o seguro facultativo complementar de viagem**. Caso contrate, exija comprovante específico individualizado.

# VOCÊ ESTÁ PROTEGIDO PELO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Mesmo que o consumidor não contrate o seguro, as concessionárias do serviço público de transporte são obrigadas a fornecer um serviço adequado, eficiente, seguro e contínuo. Exija seus direitos.

**Você, assim como qualquer consumidor, quando prejudicado pela má prestação de serviço de uma empresa de transporte, pode e deve tentar solucionar o problema por meio dos canais de atendimento da empresa prestadora do serviço. Se não for atendido, exija a reparação do dano, seja por meio da Justiça ou de um órgão de defesa do consumidor.**

Proteção da vida, saúde e segurança são direitos básicos previstos no Código de Defesa do Consumidor. Na prática, isso se traduz na responsabilidade do fornecedor em garantir que o serviço seja seguro e eficiente, respondendo pelos danos decorrentes de acidentes, por extravios de bagagem ou por qualquer outro problema durante o trajeto.

O direito básico à informação também está previsto no Código. A oferta do serviço de transporte de pessoas deve apresentar todas as informações necessárias, de maneira clara, adequada e precisa.

FUNDAÇÃO  
DE PROTEÇÃO  
E DEFESA DO  
CONSUMIDOR — PROCON-SP

ENDEREÇOS E CANAIS  
DE ATENDIMENTO



[www.procon.sp.gov.br](http://www.procon.sp.gov.br)



**SITE**

[www.procon.sp.gov.br](http://www.procon.sp.gov.br)



**FACEBOOK**

[proconsp](https://www.facebook.com/proconsp)



**TWITTER**

[@proconspoficial](https://twitter.com/proconspoficial)



**BLOG**

[educaproconsp.blogspot.com.br](http://educaproconsp.blogspot.com.br)



**OUVIDORIA - 0800 377 6266 - CRÍTICAS, ELOGIOS E SUGESTÕES  
AO PROCON-SP**

Rua Barra Funda, 930 - Barra Funda - 01152-000 - São Paulo - SP  
[www.ouvidoria.sp.gov.br](http://www.ouvidoria.sp.gov.br)



**NÚCLEOS REGIONAIS - FISCALIZAÇÃO, CURSOS, PESQUISAS,  
PALESTRAS E SUPORTE AOS PROCÔNS MUNICIPAIS**

Bauru - Campinas - Presidente Prudente - Ribeirão Preto - Santos  
São José do Rio Preto - São José dos Campos - Sorocaba



**OUTROS MUNICÍPIOS**

Consulte a prefeitura de sua cidade ou o site do Procon-SP



**LIGUE 151 (CAPITAL) — LIGAÇÃO TARIFADA — DE 2ª A 6ª, DAS 8H ÀS 17H**

Para orientações e consulta ao cadastro de reclamações fundamentadas



**POR CARTA**

Caixa postal 152 - CEP 01031-970



**ATENDIMENTO PESSOAL - DE 2ª A 6ª, DAS 7H ÀS 19H - SÁBADOS,  
DAS 7H ÀS 13H**

Itaquera  
Av. do Contorno, 60  
Metrô Itaquera

Santo Amaro  
Rua Amador Bueno,  
176/258

Sé  
Praça do Carmo s/nº  
Metrô Sé



Em caso de dúvidas, entre em contato:

**Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados de Transporte do Estado de São Paulo (ARTESP)**

Ouvidoria: 0800 727 8377 – [www.artesp.sp.gov.br](http://www.artesp.sp.gov.br)

**Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT)**

Central de atendimento: 166 – [www.antt.gov.br](http://www.antt.gov.br)

**Central de Atendimento da Prefeitura de São Paulo**

Telefone: 156 – [www.prefeitura.sp.gov.br](http://www.prefeitura.sp.gov.br)

**Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos de São Paulo (EMTU)**

Central de atendimento: 0800 724 0555 – [www.emtu.sp.gov.br](http://www.emtu.sp.gov.br)

**Secretaria de Estado dos Transportes Metropolitanos**

Ouvidoria: 11 3291 2178 – [www.stm.sp.gov.br](http://www.stm.sp.gov.br)

