

VII - informar à ANTAQ, no prazo de 30 (trinta) dias após a ocorrência do fato, mudanças de endereço, substituição de administradores, alterações e/ou transferências de controle societário, alterações patrimoniais relevantes e alterações de qualquer tipo na frota em operação, inclusive perda de validade do CSN de quaisquer de suas embarcações;

VIII - permitir aos agentes de fiscalização da ANTAQ ou por ela nomeados, quando em serviço e mediante apresentação de credencial, o livre acesso às embarcações, às dependências e às instalações da autorizada;

IX - a autorizada fica obrigada a enviar à ANTAQ, bimestralmente, as seguintes informações coletadas mensalmente por linha, pontos de embarque e desembarque e por embarcação, conforme a seguir especificado:

- número total de passageiros transportados;
- número de passageiros atendidos com os benefícios de gratuidade obrigatória, previstos nesta Norma;
- número de passageiros transportados com benefícios de gratuidade ou de descontos oferecidos pela autorizada;
- número de viagens efetivamente realizadas;
- tonelagem de cargas transportadas.

X - comunicar à ANTAQ e aos usuários, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, qualquer programação de paralisação eventual, periódica ou definitiva, do serviço autorizado, sendo que a comunicação aos usuários deverá ser afixada na embarcação e nos postos de venda de passagem, salvo casos fortuitos ou de força maior;

XI - regularizar, nos prazos que lhe sejam fixados, a execução dos serviços autorizados;

XII - prestar o serviço autorizado em conformidade com os padrões estabelecidos de regularidade, eficiência, segurança, atendimento ao interesse público, generalidade, pontualidade, conforto, atualidade, cortesia na prestação dos serviços, modicidade nas tarifas e fretes e preservação do meio ambiente;

XIII - prestar o serviço com observância da legislação, das normas regulamentares ou dos acordos internacionais de que o Brasil seja signatário;

XIV - abster-se de práticas que possam configurar restrição à competição ou à livre concorrência, ou ainda, infração à ordem econômica.

Art. 13. Para fins de manutenção da autorização e atualização de informações, a empresa brasileira de navegação fica obrigada a enviar à ANTAQ, quando solicitado, os documentos referidos no Capítulo III, nos termos estabelecidos nesta Norma.

### Seção III

Dos Direitos e Deveres para com os Usuários

Art. 14. Deve a autorizada:

I - fornecer alimentação adequada aos usuários quando a interrupção ou retardamento da viagem ultrapassar quatro horas, e alimentação e pousada adequadas quando ultrapassar doze horas, nos casos em que a interrupção ou o retardamento for de responsabilidade da autorizada, sendo admitida a habitabilidade na própria embarcação;

II - restituir de imediato o valor da passagem, quando o usuário rescindir o contrato de transporte, desde que manifeste à autorizada a sua desistência com pelo menos 12 (doze) horas de antecedência em relação ao horário previsto para o início da viagem;

III - restituir de imediato o valor da passagem, quando o usuário rescindir o contrato de transporte pela interrupção ou retardamento da viagem que ultrapasse quatro horas, desde que o usuário manifeste a sua desistência à autorizada até o horário da partida da viagem, quando este for de responsabilidade da autorizada;

IV - restituir de imediato 80% (oitenta por cento) do valor da passagem, quando o usuário rescindir o contrato de transporte com menos de 12 (doze) horas de antecedência ou assegurar o embarque do usuário em outra viagem, após o pagamento de multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor da passagem;

V - assegurar o embarque do usuário na próxima viagem, em embarcação própria ou de outra autorizada, quando se efetuar venda de passagens acima da capacidade permitida, ficando, neste caso, por conta da emissora do bilhete original todas as despesas decorrentes, inclusive as previstas no art. 12 inciso VI e no art. 14 inciso I, quando for o caso, ou, a critério do usuário, restituir, de imediato e em dobro, o valor total pago pela passagem;

VI - manter em local visível das embarcações e nos postos de venda de passagens o quadro de horários de saída, as tarifas a serem cobradas pela prestação do serviço, o número do respectivo documento de outorga e os telefones da Ouvidoria da ANTAQ e da Capitania, Delegacia ou Agência integrante do Sistema de Segurança do Tráfego Aquaviário (SSTA) da Marinha do Brasil em cuja jurisdição as embarcações operam;

VII - garantir duas vagas destinadas a passageiros carentes, portadores de deficiências ou com mobilidade reduzida, identificados com a carteira do Passe Livre emitida pelo Ministério dos Transportes, nos termos da Lei nº 8.899, de 1994, do Decreto 3.691, de 2000, da Portaria Interministerial nº 003, de 2001, dos Ministérios dos Transportes, da Justiça e da Saúde, e da Instrução Normativa STA nº 001/2001, de 2001, da Secretaria de Transportes Aquaviários do Ministério dos Transportes;

VIII - cumprir a Resolução nº 260-ANTAQ, de 2004, referente à concessão de benefícios aos idosos no transporte aquaviário interestadual de passageiros;

IX - manter as embarcações em tráfego em condições de adequado atendimento às necessidades de higiene e conforto dos usuários;

X - emitir bilhete de passagem em, no mínimo três vias, sendo: a primeira via destinada ao usuário e que não poderá ser recolhida, salvo em caso de substituição; a segunda via entregue, obrigatoriamente, pelo usuário, ao encarregado de organizar a ope-

ração de embarque; a terceira via mantida em arquivo e disponível na sede da autorizada, pelo prazo de dois anos a partir da data da viagem, para fins de controle e fiscalização pela ANTAQ e demais órgão competentes, respeitadas as legislações e regulamentos específicos e observadas as seguintes exigências:

a) os bilhetes de passagem deverão ser emitidos atendendo às especificações da legislação fiscal dos órgãos competentes e deverão conter, no mínimo: nome de fantasia e razão social; CNPJ e inscrição estadual; endereço completo e telefone da autorizada; número sequencial do bilhete; nome e identificação do passageiro; origem e destino; horário e data de realização da viagem; linha em que será feita a viagem; preço total da passagem, discriminando tarifas, taxas, seguros e valor da alimentação; local e data da emissão do bilhete; identificação do local a ser ocupado pelo passageiro na embarcação; e identificação do vendedor;

b) a venda de passagens só poderá ser feita pela autorizada ou por agentes por ela credenciados, adequadamente identificados, nos terminais hidroviários ou em postos de venda, respeitada a legislação e regulamentos específicos;

c) a venda de passagens deverá ser iniciada com antecedência mínima de 5 (cinco) dias da data de partida da viagem e a compra antecipada garantirá a reserva do lugar, ao usuário, até trinta minutos antes da partida.

XI - utilizar, nas atividades que impliquem contato permanente com o público, pessoal corretamente uniformizado e identificado;

XII - organizar e orientar as operações de embarque e desembarque, bem assim prestar as informações aos usuários quanto aos procedimentos a serem seguidos nas situações de emergência;

XIII - transportar, sem custo adicional para o usuário, a sua bagagem, observados os seguintes limites de peso e dimensão:

a) como bagagem de mão, vinte quilogramas de peso total, desde que não sejam comprometidos o conforto, a segurança e a higiene dos passageiros;

b) no compartimento de carga, quarenta quilogramas de peso total de bagagem e volume máximo de duzentos decímetros cúbicos e limitada a maior dimensão de qualquer volume a um metro.

XIV - fornecer ao passageiro comprovante de entrega da bagagem transportada no compartimento de carga;

XV - transportar, gratuitamente, crianças de até cinco anos de idade, desde que não ocupem acomodação individual e observadas as disposições legais e regulamentares aplicáveis ao transporte de menores;

XVI - receber as reclamações dos usuários, mediante a entrega de protocolo de registro;

XVII - responder por escrito, em até 30 (trinta) dias, às reclamações encaminhadas pelos usuários.

§ 1º Excedidos os limites de peso e dimensão das bagagens de que trata o inciso XIII deste artigo, a autorizada ou autorizado poderá cobrar até meio por cento do valor total da passagem pelo transporte de cada quilograma ou metro de excesso.

§ 2º Nos casos de danos ou extravio das bagagens transportadas no compartimento de cargas, salvo motivo de força maior, a autorizada indenizará os respectivos passageiros, mediante a apresentação do comprovante de bagagem e do bilhete de passagem, no prazo de até 30 (trinta) dias contados da data da reclamação, na seguinte forma:

I - nos casos de dano ou extravio, reposição do bem ou indenização pelo seu correspondente valor, desde que este tenha sido declarado no comprovante de bagagem;

II - nos casos de dano ou extravio, sem que seja observado o disposto no inciso I, R\$ 500,00 por volume danificado e R\$ 1.600,00 por volume extraviado;

III - no caso de dano na bagagem de mão, decorrente da prestação do serviço, aplicar-se-á o disposto nos incisos I e II, no que couber.

§ 3º A reclamação do passageiro pelos danos ou extravio da bagagem transportada no compartimento de cargas deverá ser apresentada no momento do desembarque e registrada em formulário fornecido pela autorizada nos terminais hidroviários, nas agências de venda de passagens ou no interior da embarcação, com cópia para o reclamante.

Art. 15. O usuário terá recusado o embarque ou determinado o seu desembarque quando:

I - não se identificar quando exigido;

II - sob efeito de bebida alcoólica ou qualquer substância tóxica;

III - portar arma sem autorização da autoridade competente específica;

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

V - transportar ou pretender embarcar animais vivos, ovos férteis e outros materiais de multiplicação animal sem o devido acondicionamento e em desconformidade com a legislação pertinente;

VI - comprometer a segurança, o conforto ou a tranquilidade dos demais passageiros;

VII - sua bagagem não estiver adequadamente embalada e possa pôr em risco a saúde das pessoas, ou danificar a embarcação ou outros bens.

Parágrafo único. Nos casos de que trata este artigo, será dada a opção de remarcação e, em caso de reincidência, o usuário terá o bilhete cancelado.

### Seção IV

Dos Deveres quanto à Segurança

Art. 16. Deve a autorizada:

I - manter na embarcação os documentos de porte obrigatório definidos pelos órgãos competentes;

II - transportar cargas, no caso do transporte misto, somente nos locais para tanto destinados e com obediência das normas da Autoridade Marítima;

III - não transportar passageiros ou carga além dos limites fixados pela Autoridade Marítima para a embarcação;

IV - transportar cargas ou material perigoso ou proibido de acordo com as normas técnicas que regulam o transporte de materiais sujeitos a restrições;

V - não permitir que funcionários trabalhem sob efeito de bebida alcoólica ou qualquer substância tóxica durante a prestação do serviço.

Art. 17. O exercício da fiscalização pela ANTAQ não atenua nem exclui a responsabilidade da autorizada de arcar com todos os prejuízos que vier a causar ao poder público, aos usuários e à terceiros.

## CAPÍTULO V

Das Penalidades

### Seção I

Das Disposições Gerais

Art. 18. O descumprimento de qualquer disposição legal, regulamentar, ou dos termos e condições expressas ou decorrentes do Termo de Autorização implicará a aplicação das seguintes penalidades, observado o disposto na Norma para disciplinar o procedimento de fiscalização e o processo administrativo para apuração de infrações e aplicação de penalidades na prestação de serviços de transportes aquaviários, de apoio marítimo, de apoio portuário e na exploração da infra-estrutura aquaviária e portuária, editada pela ANTAQ:

I - advertência;

II - multa;

III - suspensão;

IV - cassação;

V - declaração de inidoneidade.

Art. 19. As multas estabelecidas na Seção II deste Capítulo poderão ser aplicadas isoladas ou cumulativamente com as demais penalidades de que tratam os incisos I, III, IV e V do art. 18, e em sua aplicação será considerado o princípio da proporcionalidade entre a gravidade da infração e a intensidade da penalidade.

### Seção II

Das Infrações

Art. 20. São infrações:

I - deixar de informar à ANTAQ, no prazo de 5 (cinco) dias úteis do início da ocorrência, qualquer interrupção da prestação do serviço autorizado, em decorrência de casos fortuitos ou de força maior, especificando as causas da interrupção (Multa de até R\$ 1.000,00);

II - deixar de informar, em até 30 (trinta) dias após a ocorrência do fato, mudanças de endereço, substituição de administradores, alterações e/ou transferências de controle societário, alterações patrimoniais relevantes e alterações de qualquer tipo na frota em operação, inclusive perda de validade do CSN de quaisquer de suas embarcações (Multa de até R\$ 1.000,00);

III - deixar de utilizar pessoal corretamente uniformizado e identificado nas atividades que impliquem contato permanente com o público (Multa de até R\$ 1.000,00);

IV - deixar de organizar e orientar as operações de embarque e desembarque de passageiros (Multa de até R\$ 1.000,00);

V - deixar de transportar, sem custo adicional para o passageiro, a sua bagagem, respeitados os limites de peso e dimensão estabelecidos no art. 14, inciso XIII (Multa de até R\$ 1.000,00);

VI - deixar de fornecer ao passageiro o comprovante de bagagem transportada no compartimento de carga (Multa de até R\$ 1.000,00);

VII - deixar de transportar gratuitamente crianças de até cinco anos, conforme disposto no art. 14, inciso XV (Multa de até R\$ 1.000,00);

VIII - deixar de manter em local visível das embarcações, e nos postos de venda de passagens, o quadro de horários de saída, as tarifas a serem cobradas pela prestação do serviço, o número do respectivo documento de outorga, os números dos telefones da Ouvidoria da ANTAQ e da Capitania, Delegacia ou Agência integrante do Sistema de Segurança do Tráfego Aquaviário (SSTA) da Marinha do Brasil em cuja jurisdição as embarcações operam (Multa de até R\$ 1.000,00);

IX - deixar de receber as reclamações dos usuários, mediante a entrega de protocolo de registro (Multa de até R\$ 1.000,00);

X - deixar de responder por escrito, em até 30 (trinta) dias, às reclamações encaminhadas pelos usuários (Multa de até R\$ 1.000,00);

XI - cobrar pelo excesso de bagagem em desacordo com o que é estabelecido no art. 14, § 1º (Multa de até R\$ 1.000,00);

XII - deixar de indenizar os usuários por danos ou extravio da sua bagagem, na forma prevista no art. 14, § 2º (Multa de até R\$ 1.000,00);

XIII - deixar de disponibilizar para os usuários formulário apropriado para reclamação de dano ou extravio de bagagem, conforme definido no art. 14, § 3º (Multa de até R\$ 1.000,00);

XIV - deixar de conceder os benefícios de gratuidade para passageiros carentes, portadores de deficiências ou com mobilidade reduzida e para idosos, conforme art. 14, incisos VII e VIII (Multa: conforme legislação específica);

XV - deixar de prestar aos usuários as informações quanto aos procedimentos a serem seguidos nas situações de emergência (Multa de até R\$ 2.000,00);

XVI - deixar de manter as embarcações em tráfego em condições de habitabilidade e de adequado atendimento às necessidades de higiene e de conforto dos usuários (Multa de até R\$ 2.000,00);