

DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO

Publicado em: 08/03/2022 | Edição: 45 | Seção: 1 | Página: 249

Órgão: Ministério do Turismo/Gabinete do Ministro

PORTARIA MTUR Nº 14, DE 7 DE MARÇO DE 2022

Consolida e atualiza as regras e condições a serem observadas pelos prestadores de serviços de transporte turístico de superfície terrestre nacional e internacional.

O MINISTRO DE ESTADO DO TURISMO, no uso das atribuições que lhe confere o art. 87, parágrafo único, incisos II e IV da Constituição Federal, e tendo em vista o disposto no art. 29, da Lei nº 11.771, de 11 de setembro de 2008, resolve:

Art. 1º Esta norma consolida e atualiza as regras e condições a serem observadas por todos os prestadores de serviços de transporte turístico de superfície terrestre internacional, interestadual, intermunicipal, metropolitano e municipal.

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 2º Transporte de passageiros com finalidade turística é o serviço prestado em caráter eventual, para realização da atividade de turismo durante o trajeto ou no destino final de uma viagem.

Parágrafo único. Para efeitos do disposto nesta Portaria, considera-se:

I - atividade turística: aquela realizada por pessoas físicas durante viagens e estadas em lugares diferentes do seu entorno habitual, por um período inferior a um ano, com finalidade de lazer, negócios ou outras, em consonância com o disposto no art. 2º da Lei nº 11.771, de 17 de setembro de 2008; e

II - roteiro turístico: o itinerário caracterizado por um ou mais elementos que lhe conferem identidade, definido e estruturado para fins de planejamento, gestão, promoção e comercialização turística.

Art. 3º Na prestação dos serviços de que trata esta Portaria, deverão ser observados os tratados, as convenções e os acordos internacionais dos quais o Brasil seja signatário, além das demais legislações pertinentes, notadamente as normas de transporte turístico de passageiros e de acessibilidade relativas ao tema expedidas pelo Sistema Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial - SINMETRO, Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial - INMETRO e Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT.

Art. 4º Os veículos utilizados na prestação do serviço de que trata esta Portaria deverão atender integralmente aos requisitos de emissões de gases e de ruídos estabelecidos pelo Conselho Nacional do Meio Ambiente - CONAMA.

CAPÍTULO II

DOS SERVIÇOS DE TRANSPORTE TURÍSTICO DE SUPERFÍCIE TERRESTRE

Seção I

Das Modalidades e dos Tipos de Veículo

Art. 5º A prestação de serviço de transporte turístico de superfície terrestre nacional e internacional poderá ocorrer nas seguintes modalidades:

I - pacote de viagem;

II - passeio local;

III - traslado; e

IV - especial.

Art. 6º Na modalidade "pacote de viagem", os serviços de transporte turístico de superfície terrestre só poderão ser oferecidos por meio dos seguintes tipos de veículo:

I - ônibus, desde que atendidos os critérios de segurança estabelecidos para o veículo pelos órgãos reguladores de transporte, em suas respectivas esferas;

II - microônibus, desde que atendidos os critérios de segurança estabelecidos para o veículo pelos órgãos reguladores de transporte, em suas respectivas esferas;

III - utilitário, desde que o percurso entre o ponto de partida e o de chegada ocorra dentro dos limites geográficos do estado, do município ou da região metropolitana de origem da viagem, e, neste caso, que o trecho não seja interestadual; e

IV - automóvel, desde que o percurso entre o ponto de partida e o de chegada ocorra dentro dos limites geográficos do estado, do município ou da região metropolitana de origem da viagem, e, neste caso, que o trecho não seja interestadual.

Art. 7º Na modalidade "passeio local", os serviços de transporte turístico de superfície terrestre só poderão ser oferecidos por meio dos seguintes tipos de veículo:

I - ônibus, desde que atendidos os critérios de segurança estabelecidos para o veículo pelos órgãos reguladores de transporte, em suas respectivas esferas;

II - microônibus, desde que atendidos os critérios de segurança estabelecidos para o veículo pelos órgãos reguladores de transporte, em suas respectivas esferas;

III - utilitário, desde que o percurso entre o ponto de partida e o de chegada ocorra:

a) dentro dos limites geográficos do estado, do município ou da região metropolitana de origem da viagem, desde que o trecho não seja interestadual; e

b) até os municípios vizinhos com o quais o município de origem do passeio possua divisa territorial, desde que o trecho não seja interestadual.

IV - automóvel, desde que o percurso entre o ponto de partida e o de chegada ocorra:

a) dentro dos limites geográficos do estado, do município ou da região metropolitana de origem da viagem, desde que o trecho não seja interestadual; e

b) até os municípios vizinhos com o quais o município de origem do passeio possua divisa territorial, desde que o trecho não seja interestadual.

Art. 8º Na modalidade "traslado", os serviços de transporte turístico de superfície terrestre só poderão ser oferecidos por meio dos seguintes tipos de veículo:

I - ônibus, desde que atendidos os critérios de segurança estabelecidos para o veículo pelos órgãos reguladores de transporte, em suas respectivas esferas;

II - microônibus, desde que atendidos os critérios de segurança estabelecidos para o veículo pelos órgãos reguladores de transporte, em suas respectivas esferas;

III - utilitário, com capacidade para bagagem e pelo menos três portas, quando necessário, desde que o percurso entre o ponto de partida e o de chegada ocorra:

a) dentro dos limites geográficos do estado, do município ou da região metropolitana de origem da viagem, desde que o trecho não seja interestadual; e

b) até os municípios vizinhos com o quais o município de origem do passeio possua divisa territorial, desde que o trecho não seja interestadual.

IV - automóvel, desde que o percurso entre o ponto de partida e o de chegada ocorra:

a) dentro dos limites geográficos do estado, do município ou da região metropolitana de origem da viagem, desde que o trecho não seja interestadual; e

b) até os municípios vizinhos com o quais o município de origem do passeio possua divisa territorial, desde que o trecho não seja interestadual.

Art. 9º Os serviços de turismo na modalidade "especial" só poderão ser oferecidos por meio dos seguintes tipos de veículos:

I - ônibus, desde que atendidos os critérios de segurança estabelecidos para o veículo pelos órgãos reguladores de transporte, em suas respectivas esferas;

II - microônibus, desde que atendidos os critérios de segurança estabelecidos para o veículo pelos órgãos reguladores de transporte, em suas respectivas esferas;

III - utilitário, quando o percurso for realizado em área urbana conurbada, desde que atendidos os critérios de segurança estabelecidos para o veículo pelos órgãos reguladores de transporte, em suas respectivas esferas; e

IV - automóvel, quando o percurso for realizado em área urbana conurbada, desde que atendidos os critérios de segurança estabelecidos para o veículo pelos órgãos reguladores de transporte, em suas respectivas esferas.

Art. 10. As transportadoras turísticas poderão comercializar diretamente com o contratante (pessoa física ou jurídica), sem a intermediação de uma agência de turismo, apenas a modalidade "especial" de serviço de transporte turístico de superfície terrestre.

Seção II

Do Registro e das Características dos Veículos

Art. 11. O serviço de transporte turístico de superfície terrestre, em todas as suas modalidades, só pode ser prestado por transportadoras turísticas e por agências de turismo com frota própria, devidamente cadastrados no Cadastro dos Prestadores de Serviços Turísticos do Ministério do Turismo - Cadastur.

Art. 12. Todos os veículos das agências de turismo com frota própria e das transportadoras turísticas utilizados para a prestação dos serviços definidos no art. 2º desta Portaria, deverão, obrigatoriamente:

I - ser registrados no Cadastur; e

II - observar o disposto no art. 36 do Decreto nº 7.381, de 2 de dezembro de 2010.

Art. 13. Os veículos das agências de turismo com frota própria e das transportadoras turísticas utilizados para a prestação dos serviços definidos no art. 2º desta Portaria poderão ser dos seguintes tipos:

I - ônibus;

II - microônibus;

III - utilitário; e

IV - automóvel.

Art. 14. Para se cadastrarem no Cadastur, as agências de turismo com frota própria e as transportadoras turísticas deverão obrigatoriamente possuir, no mínimo, um dos veículos elencados no art. 16.

Art. 15. Os veículos do tipo "ônibus" devem atender às especificações de segurança estabelecidas pelo CONTRAN e possuir, no mínimo, as seguintes características:

I - tipo rodoviário;

II - corredor central de circulação;

III - assoalho com placas, passadeiras plásticas ou carpete;

IV - sanitário a bordo com exaustão e sinal indicativo de ocupação, para aqueles com mais de 30 lugares;

V - ar condicionado;

VI - equipamento de sonorização com microfone;

VII - poltronas individuais reclináveis;

VIII - descanso para os pés; e

IX - luz de leitura individual.

Art. 16. Os veículos do tipo "microônibus" devem atender às especificações de segurança estabelecidas pelo CONTRAN e possuir, no mínimo, as seguintes características:

- I - corredor central de circulação;
- II - assoalho com placas, passadeiras plásticas ou carpete; e
- III - ar condicionado.

Art. 17. Os veículos do tipo "utilitário" devem possuir, no mínimo, as seguintes características:

- I - quatro portas; e
- II - ar condicionado.

Art. 18. Os veículos do tipo "automóvel" devem possuir, no mínimo, as seguintes características:

- I - quatro portas; e
- II - ar condicionado.

Art. 19. Todos os veículos deverão, obrigatoriamente, possuir o selo Cadastur afixado em local visível ao público.

Art. 20. O prestador do serviço que mantiver contato com o público deverá:

- I - apresentar-se, quando em serviço, adequadamente uniformizado e identificado;
- II - conduzir com atenção e urbanidade; e
- III - dispor de conhecimento das informações acerca do serviço, de modo que possa prestar informações acerca de horários, passeios, visitas a locais de interesse turístico, itinerário, tempo de percurso, distâncias e opções de alimentação e hospedagem, quando for o caso.

Art. 21. Sem prejuízo do disposto na legislação de trânsito e correlata, os motoristas são obrigados a:

- I - dirigir o veículo de modo a não colocar em risco a segurança e o conforto dos passageiros;
- II - não movimentar o veículo sem que estejam fechadas as portas e as saídas de emergência;
- III - auxiliar o embarque e o desembarque de crianças, de pessoas idosas ou com dificuldade de locomoção;
- IV - identificar o passageiro no momento do seu embarque e indicar seu assento, caso solicitado;
- V - proceder à carga e descarga das bagagens dos passageiros nos locais em que não houver pessoal próprio para tal atividade;
- VI - não fumar em recinto coletivo fechado, público ou privado;
- VII - não dirigir o veículo sob a influência de álcool ou qualquer substância tóxica;
- VIII - não se afastar do veículo quando do embarque e desembarque de passageiros;
- IX - prestar à fiscalização os esclarecimentos que lhe forem solicitados;
- X - exibir à fiscalização, quando solicitado, ou entregá-los, mediante recibo, os documentos que forem exigíveis;
- XI - não retardar o horário de partida da viagem, traslado ou passeio, sem justificativa; e
- XII - observar o atendimento preferencial para passageiros com deficiência e mobilidade reduzida.

Seção III

Das obrigações

Art. 22. Os prestadores dos serviços de que trata esta Portaria serão diretamente responsáveis perante o Ministério do Turismo e seus usuários por quaisquer serviços que venham prestar ou ajustar, mesmo aqueles executados por terceiros por eles selecionados ou contratados.

§ 1º Os prestadores deverão executar os serviços oferecidos na qualidade, no preço e na forma em que forem mencionados em qualquer promoção ou divulgação realizada, ainda que não consignados nos contratos ou acordos.

§ 2º Os prestadores deverão providenciar aos passageiros, no caso de interrupção ou cancelamento do serviço a que tiver dado causa, o ressarcimento de eventuais despesas realizadas, sem prejuízo de multas e penalidades previstas nos acordos e contratos firmados.

§ 3º O ressarcimento consiste em satisfazer as necessidades imediatas do passageiro, gratuitamente e de modo compatível com a estimativa do tempo de espera, contados a partir do horário de partida originalmente previsto, nos seguintes termos:

I - superior a uma hora: disponibilização de meios comunicação, tais como telefones, aparelhos com acesso à internet, dentre outros;

II - superior a duas horas: alimentação adequada; e

III - superior a quatro horas: acomodação em local adequado, traslado e, quando necessário, serviço de hospedagem.

§ 4º O transportador poderá deixar de oferecer serviço de hospedagem para o passageiro que residir na localidade de origem.

§ 5º Os acordos e contratos firmados deverão atender à Política Nacional do Turismo e especificar:

I - a modalidade de transporte turístico de superfície terrestre a ser prestada, nos termos em que dispõe o art. 28 da Lei nº 11.771, de 2008;

II - a descrição completa do roteiro ou itinerário a ser percorrido e de suas possíveis alternativas;

III - o tipo de veículo a ser utilizado e sua respectiva classificação; e

IV - o preço total dos serviços adquiridos e suas condições de pagamento.

Art. 23. Nos casos de interrupção ou retardamento da viagem, passeio ou traslado, a que tiver dado causa, o prestador do serviço e o condutor do veículo, deverão:

I - providenciar outro transporte para os passageiros, no caso de interrupção da viagem, traslado ou passeio, e a emissão de documento de responsabilidade do prestador do serviço para efeitos de ressarcimento de despesa realizada pelo passageiro em decorrência da paralisação ou cancelamento do serviço; e

II - providenciar assistência aos passageiros, inclusive de alimentação e/ou acomodação, nos casos de interrupção da viagem, traslado ou passeio sem possibilidade de prosseguimento imediato.

Seção IV

Das Denúncias e Reclamações

Art. 24. As denúncias e reclamações quanto ao cumprimento de contratos e outros compromissos, desde que não sanadas pela empresa contratada, deverão ser realizadas aos órgãos de defesa do consumidor no Estado em que o serviço foi prestado ou no Distrito Federal, se for o caso.

Art. 25. As denúncias e reclamações quanto ao cumprimento do disposto nesta Portaria deverão ser feitas perante os órgãos de turismo delegados pelo Ministério do Turismo no Estado em que o serviço foi prestado ou no Distrito Federal, se for o caso.

Parágrafo único. Complementarmente ao disposto no caput deste artigo, as denúncias e reclamação poderão ser endereçadas à Plataforma integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação do Governo Federal.

Seção V

Da Fiscalização, Penalidades e Recursos

Art. 26. A fiscalização dos serviços será exercida pelo Ministério do Turismo ou por intermédio de seus órgãos delegados.

Art. 27. As penalidades e recursos serão aplicados conforme o disposto na, no , além de outras normas que vierem a ser editadas para tal finalidade.

Art. 28. Para fins de fiscalização do Ministério do Turismo, o prestador de serviço deverá, obrigatoriamente, portar a documentação que comprove a contratação do serviço turístico, com a identificação do contratante, dos passageiros e do itinerário.

§ 1º Serão aceitos como documentação comprobatória da contratação dos serviços:

I - voucher;

II - contrato; ou

III - nota fiscal.

§ 2º No documento que comprova a contratação dos serviços, deverá constar:

I - nome completo e número de CPF, caso o contratante seja pessoa física brasileira;

II - nome completo e número do passaporte, caso o contratante seja pessoa física estrangeira;

III - razão social e número do CNPJ, caso o contratante seja pessoa jurídica brasileira; e

IV - razão social e número do CNPJ da contratada.

§ 3º A identificação das pessoas transportadas ocorrerá por meio de um dos seguintes documentos:

I - certidão de nascimento, para crianças e adolescentes;

II - carteira de identidade (RG);

III - cédula de identidade de estrangeiro - CIE (RNE), respeitados os acordos internacionais firmados pelo Brasil;

IV - identidade diplomática ou consular;

V - carteira nacional de habilitação (CNH);

VI - carteira de identidade emitida por conselho ou federação profissional, com fotografia (OAB, Crea e outras);

VII - carteira de trabalho;

VIII - passaporte nacional;

IX - passaporte estrangeiro;

X - cartões de identificação expedidos pelos Poderes Judiciário e Legislativo federal ou estaduais;

XI - documento expedido por órgão do Poder Executivo federal ou subordinado à Presidência da República;

XII - outro documento legal de viagem, resultado de acordos internacionais firmados pelo Brasil;

e

XIII - o número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas - CPF.

CAPÍTULO III

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 29. Os casos omissos e interpretações de situações especiais na prestação dos serviços de que trata esta Portaria observar-se-ão as disposições da Lei nº 11.771, de 17 de setembro de 2008, dos Decretos nº 7.381, de 02 de dezembro de 2010, e 2.521, de 20 de março de 1998, das Resoluções ANTT nº 3.871, de 01 de agosto de 2012 e 4777, de 06 de julho de 2015, das Resoluções do Conselho Nacional de Trânsito - CONTRAN, além de outras que forem pertinentes.

Art. 30. Ficam revogadas a:

I - Portaria MTur Nº 312, de 03 de dezembro de 2013; e

II - Portaria MTur nº 119, de 11 de junho de 2014.

Art. 31. Esta Portaria entra em vigor e produz efeitos em 30 de março de 2022.

GILSON MACHADO GUIMARÃES NETO

Este conteúdo não substitui o publicado na versão certificada.