



Direitos do **consumidor**

TURISTA



DIREITOS DO CONSUMIDOR TURISTA

No Brasil, o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90) protege os direitos do consumidor em todo o território nacional, seja ele nacional ou estrangeiro. Essa proteção se aplica toda vez que acontece uma relação de consumo, ou seja, quando um consumidor compra ou contrata um serviço de um fornecedor. O consumidor tem direito à informação sobre o produto ou serviço de forma clara e adequada; à proteção contra publicidades enganosas ou abusivas; à prevenção da sua saúde e segurança contra produtos que possam trazer riscos; e a ter, ao final, a reparação de eventual dano que você venha a sofrer em uma relação de consumo.

O Brasil possui um Sistema Nacional de Defesa do Consumidor composto por diversos órgãos voltados para o atendimento ao consumidor.

São eles: Procons (Estaduais e Municipais), Ministério Público, Defensorias Públicas, Delegacias de Defesa do Consumidor e Juizados Especiais. O Procon é um órgão público de atendimento ao consumidor.

Caso algum de seus direitos como consumidor seja descumprido, procure primeiramente o fornecedor para a solução do problema. Caso a questão não seja resolvida ou o fornecedor se negue a solucioná-la, denuncie imediatamente ao Procon.



HOSPEDAGEM

O hotel, pousada ou estabelecimento do gênero é responsável pelos danos materiais ou morais sofridos em suas dependências, seja pela má administração ou falta de manutenção do local. As tarifas, taxas e preços do hotel devem estar sinalizados em locais visíveis. Preços de diárias, produtos comercializados e serviços oferecidos pelo hotel ou pousada devem sempre ser previamente informados e estar à disposição do consumidor, em especial os que são oferecidos e comercializados nos quartos e, inclusive, no frigobar.



ALIMENTAÇÃO E LAZER

Nos produtos e serviços de alimentação e lazer, a informação prévia acerca do preço precisa ser sempre clara e ostensiva. Couvert, aperitivo, gorjetas e outros serviços adicionais devem ter seus valores informados de maneira clara antes de serem cobrados, e alguns, inclusive, são opcionais.

PACOTES DE TURISMO

Se você pretende usar os serviços de uma agência de viagens no Brasil, verifique se ela possui registro no Ministério do Turismo pelo site: www.cadastur.turismo.gov.br. Ao fechar o contrato, a agência de turismo ficará responsável por tudo que compõe o pacote turístico.



TRANSPORTE AÉREO

Ao adquirir uma passagem aérea ou terrestre, você estabelece uma relação de consumo. Guarde sempre seus bilhetes de viagem, eles podem servir de prova num eventual conflito de consumo.

VOOS

Companhia aérea ou overbooking

Quando o passageiro comparece na data prevista com a sua reserva confirmada e não encontra assentos disponíveis, a empresa deve assumir as despesas e fornecer assistência material ao consumidor para comunicação, alimentação, acomodação e deslocamento, dependendo do tempo de espera. Além disso, é direito do consumidor a sua inclusão no voo seguinte para o mesmo destino, seja da mesma ou outra operadora, ou a devolução do valor pago. Caso você constate a falta da bagagem ou de alguma mercadoria ao desembarcar, procure imediatamente o balcão da companhia aérea, ainda na área da esteira, ou empresa de ônibus. Apresente o bilhete da bagagem (entregue no momento em que a bagagem foi despachada) e siga as orientações da empresa. Ela deverá localizar e entregar a bagagem em até 30 (trinta) dias; caso contrário, a empresa deve entrar em contato com o consumidor para indenizá-lo.



O Art. 27, da resolução N° 400 da ANAC, ainda fala sobre alguns serviços que devem ser oferecidos de forma gratuita pela empresa aérea em casos de atraso:

- Atraso superior a 1 hora: facilidades de comunicação
- Atraso superior a 2 horas: alimentação, de acordo com o horário, por meio do fornecimento de refeição ou de voucher individual
- Atraso superior a 4 horas: serviço de hospedagem, em caso de pernoite, e traslado de ida e volta

Fonte: Resolução N° 400 ANAC



TRANSPORTE TERRESTRE

Assim como no transporte aéreo, em caso de atrasos, overbooking ou cancelamentos por parte da empresa, esta deve incluir o consumidor no próximo ônibus para o mesmo destino, ou proceder com a devolução do valor pago.

Já em caso de desistência do consumidor, manifeste-se pelo menos 3 (três) horas antes da partida. Nesse caso, a empresa de ônibus deverá devolver a importância paga ou revalidar a passagem para outra data e horário. A passagem de ônibus é emitida em duas vias, sendo que uma ficará com a empresa e a outra com o consumidor. Devem constar, no bilhete, dados como o preço da passagem, o número do bilhete e da via, a origem e o destino da viagem, bem como a data, a hora e o número da poltrona.

No caso de extravio de bagagem, comunique imediatamente à empresa no término de sua viagem, portando o comprovante de bagagem. A companhia de ônibus terá até 30 (trinta) dias para devolver a bagagem, não sendo localizada, a empresa deve indenizá-la.

Esse procedimento também é o adotado para eventuais danos sofridos na bagagem, tendo a empresa o mesmo prazo para averiguar e, posteriormente, indenizar o consumidor ou pagar o valor do reparo.



TÁXI

Táxis de cooperativas ou de aeroportos costumam cobrar uma taxa diferenciada pelo serviço, mas não se engane, o taxímetro é obrigatório e não deve ser esquecido. Certifique-se de estar usando um táxi autorizado.

Em caso de não cumprimento dos serviços acima denuncie ao Procon-PE pelos seguintes canais:

Telefone: 0800 282 1512 (atendimento de segunda-feira a sexta-feira, das 8h às 17h)

E-mail: denuncia@procon.pe.gov.br



ALUGUEL DE CARRO

Os seguros não são obrigatórios. Não aceite, caso a locadora imponha, pois isso é uma prática abusiva ou proibida por lei. Ao receber o carro, examine-o com cuidado. Caso note algum defeito, peça para registrar nos documentos de entrega do veículo ou troque-o. O mesmo se aplica caso aconteça algum problema mecânico durante a utilização do veículo. Comunique à locadora e exija a troca imediata por outro veículo em perfeitas condições de uso.

COMPRAS

Quando fizer compras em estabelecimentos comerciais, o preço da mercadoria deve estar especificado no próprio produto ou junto a ele. Sempre guarde a nota fiscal para eventuais trocas, lembrando-se de que a troca por defeito do bem é obrigatória dentro do prazo de 30 (trinta) dias. Já a troca por gosto (tamanho, cor ou modelo), apesar de ser opcional do lojista, é uma prática comum no comércio brasileiro, porém não obrigatória.



Onde encontrar uma unidade do Procon em Pernambuco ?

A sede do Procon Pernambuco está localizada na Rua Floriano Peixoto, 141 - Bairro de Santo Antônio, no centro do Recife. Além da sede, o Procon-PE também dispõe de postos avançados no estado. Entre eles, está a unidade do aeroporto, localizada no térreo, Praça Min. Salgado Filho, dentro do aeroporto. Em caso de problemas, o turista ainda pode contar com a unidade avançada de Ipojuca, que foi pensada para atender as demandas de turistas de Porto de Galinhas e suas imediações.

Além de recorrer aos Procons Estaduais e Municipais, o consumidor também pode reclamar direto com os órgãos responsáveis por cada segmento de serviço.

PROCON - SEDE

Rua Floriano Peixoto, 141, Santo Antônio - Cep: 50.05-065 - Recife, PE

0800-282-1512 / 3181-7000

PROCON - IPOJUCA

Rua Coronel João de Souza, 82º andar-Centro

Email: procon.ipojuca@gmail.com

Funcionamento: 8h às 14h

(81) 3551-0345



Você também pode fazer denúncias ou buscar informações em canais específicos:

EM CASOS DE DÚVIDAS COM:

Viagens de avião:

Procure a Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC).

WhatsApp: (61) 99155-4663 (Funcionamento automatizado 24 horas e atendimento humano todos os dias, das 8h às 20h)

Telefone: 163 (O atendimento por telefone funciona todos os dias, das 8h às 20h)

Viagens de ônibus:

Procure a Agência Nacional de Transporte Terrestre (ANTT).

Whatsapp: (61) 99688-4306 (atendimento de segunda-feira a sábado, das 8h às 20h)

Telefone: 166

E-mail: ouvidoria@antt.gov.br

Alimentação:

Procure a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA).

Telefone: 0800 642 9782 atendimento segunda a sexta-feira, das 7h30 às 19h30 (exceto feriados).

E-mail: apevisa@saude.pe.gov.br

Delegacia do Turista - Polícia Civil-Dptur
Endereço: Praça Min. Salgado Filho, s/n -
Imbiribeira, Recife - PE, 51210-902
Telefone: (81) 3322-4867
Horário de funcionamento:
Aberto 24 horas

Delegacia do Consumidor
Endereço: R. Gervásio Pires, 863 -
Santo Amaro, Recife - PE, 50060-001
Telefone: (81) 3184-3834



PERNAMBUCO
Naturalmente incrível!



Secretaria
de Turismo
e Lazer

Secretaria de Justiça,
Direitos Humanos
e Prevenção à Violência



GOVERNO DE
PERNAMBUCO
ESTADO DE PERNAMBUCO

PROCON
PERNAMBUCO