

## 1- TRANSPORTE AÉREO

- COMPAREÇA PELO MENOS 60 (SESENTA) MINUTOS antes do horário previsto para os voos nacionais e 120 (CENTO E VINTE) MINUTOS antes do horário previsto em voos internacionais.

- A SUPERLOTAÇÃO, ou overbooking, é a venda de um serviço em quantidade superior do que a suportada pela aeronave. Se estiver com reserva confirmada, compareça dentro do prazo previsto para o embarque e caso não encontre lugar disponível, é seu direito viajar no voo seguinte, que tenha o mesmo destino, na mesma empresa ou em outra, no prazo máximo de 4 (quatro) horas.

- Durante este período de espera, a companhia aérea deverá pagar suas despesas com alimentação, transporte e comunicação. Se houver necessidade de pernoite em localidade onde você não reside, a companhia deverá arcar com os custos de sua hospedagem. O consumidor poderá, ainda, solicitar a devolução do valor pago pela passagem.

- Se acontecer de seu voo ser interrompido por mais de 4 (quatro) horas, em aeroporto de escala, independentemente do motivo, você poderá solicitar viajar por outra companhia; receber de volta a quantia paga, de acordo com a modalidade da passagem aérea contratada. Durante o período de espera, todas as despesas com alimentação, hospedagem, transporte e comunicação serão de responsabilidade da companhia aérea responsável pelo voo.

- No caso de EXTRAVIO DE PASSAGEM OU BILHETE DANIFICADO de passagem aérea, dirija-se à companhia que o emitiu e solicite segunda via e registre o ocorrido. Se o bilhete tiver sido danificado, a empresa deverá substituí-lo, desde que esteja dentro do prazo de validade.

- Deve-se ficar atento ao limite de peso estabelecido de BAGAGEM podendo a empresa, no caso de excesso, cobrar o valor correspondente.

- Quando da retirada da bagagem no desembarque, não encontrá-la, procure o balcão da companhia aérea e informe o ocorrido, onde deverá preencher o formulário apropriado, podendo, inclusive, ser indenizado nos casos em que a bagagem não for encontrada. Tal fato poderá gerar indenização por danos morais e/ou materiais.

- O consumidor pode escolher relacionar os seus pertences levados na bagagem, o que lhe garantirá o direito de indenização integral dos bens que, porventura, sejam extraviados.

## 2 - TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS

- O Bilhete da PASSAGEM DE ÔNIBUS é o comprovante de sua viagem, devendo ser emitido em duas vias, ficando uma com o passageiro e a outra com a companhia responsável. O bilhete deverá conter os seguintes dados: preço da passagem, número do bilhete e da via de emissão; origem e destino; data, horário e número da poltrona. Se a empresa prestar algum tipo de serviço opcional ou diferenciado, inclusive seguro, esta informação deverá ser repassada ao passageiro.

- Em caso de DESISTÊNCIA/CANCELAMENTO DE VIAGEM, a empresa deverá devolver a importância paga pelo bilhete ou revalidar a passagem para outra data ou horário, desde que você avise com antecedência mínima exigida.

- Em caso de ACIDENTES DURANTE O PERCURSO, as empresas são obrigadas a garantir assistência imediata e adequada aos seus passageiros. Para comprovar o dano sofrido, para fins de indenização, é aconselhável que o fato seja documentado através de boletim de ocorrência policial.

- As empresas vendem, junto com a passagem, seguro complementar (opcional) para cobrir acidentes pessoais. Este seguro não exime as empresas da responsabilidade pela indenização dos danos sofridos, tanto físicos, como patrimoniais e morais, integralmente.

- Nas linhas interestaduais e internacionais, você poderá transportar volumes no bagageiro e no porta embrulhos, gratuitamente. Deve-se ficar atento ao limite de peso estabelecido de BAGAGEM podendo a empresa, no caso de excesso, cobrar o valor correspondente. Os volumes não podem comprometer a segurança e nem o conforto dos passageiros. ➡



# DECON-CE

Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor

# Justiça para o Consumidor Turista Agora



DEFENSORIA PÚBLICA GERAL DO ESTADO DO CEARÁ



ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DA INDÚSTRIA DE HOTÉIS CEARÁ



PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DA SAÚDE PÚBLICA



DECON-CE | Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor

0800 275 8001

www.decon.ce.gov.br



➔ - Se a bagagem for extraviada ou sofrer algum dano, você deverá comunicar o fato à empresa no prazo máximo de 30 (trinta) dias. Neste caso, caberá indenização pelos pertences extraviados. É necessário apresentar o comprovante da bagagem.

- Em caso de SUPERLOTAÇÃO, para passagens compradas com antecedência, com assentos marcados, e esse direito não for assegurado, você poderá exigir outro tipo de transporte. Caso o problema não seja solucionado, você poderá exigir indenização por danos morais da empresa que lhe vendeu o bilhete.

### 3 - ALUGUEL DE CARRO

- Ao alugar um carro, não assine notas ou faturas em branco. No caso de exigência da empresa, denuncie o fato aos Órgãos de Defesa do Consumidor.

- Se o aluguel for contratado em outro país, deverá ser observada a legislação aplicável.

- Examine cuidadosamente o veículo ao recebê-lo, verificando se o mesmo corresponde ao objeto do contrato, cientificando a empresa de qualquer tipo de avaria ou dano na integridade física do automóvel, e, quando possível, solicite a troca por um similar.

- No caso de roubo do veículo ou de seus equipamentos, o fato deverá ser comunicado imediatamente à empresa responsável pela locação do mesmo.

- No caso de problemas mecânicos, solicite a troca do veículo por outro, em perfeito estado de funcionamento.

- O serviço de TÁXI é regulamentado pelas Prefeituras Municipais, as quais concedem a exploração deste serviço. Procure utilizar táxis credenciados.

- É obrigatória a utilização de taxímetro (instrumento utilizado para medir o valor do serviço) no município de Fortaleza, devendo o taxista esclarecer a forma de cobrança do valor da corrida antes de prestar o serviço.

- A fiscalização dos táxis é de responsabilidade da Prefeitura Municipal.

### 4 - HOTÉIS, Pousadas e ESTABELECIMENTOS SIMILARES

Os PREÇOS de diárias deverão estar fixados em locais visíveis, nas portarias ou recepções. Os apartamentos deverão ter a relação dos preços dos produtos e serviços disponibilizados, inclusive produtos do frigobar, de higiene pessoal, cofres, etc.

Quando do CANCELAMENTO DA RESERVA, for verificado que as condições negociadas não foram atendidas, você poderá adotar as seguintes iniciativas: exigir o cumprimento das condições combinadas; aceitar outro produto ou serviço similar ou superior ao que tenha sido contratado; cancelar a reserva, com direito à restituição monetária e eventuais perdas e danos; acaso não seja possível comparecer ao estabelecimento contratado na data reservada, efetue o cancelamento com antecedência.

O estabelecimento é responsável pelo EXTRAVIO OU DANO DE BAGAGEM, quando for provado que o bem estava no local, com testemunhas ou algum comprovante por escrito.

- Dinheiro, joias e outros objetos de valor deverão ser guardados no cofre do estabelecimento, se tiver, com documentação devidamente preenchida.

- Se houver furto ou roubo no estabelecimento, praticado por terceiro, e os pertences estiverem incluídos neste evento, deverá ser prestada queixa na Delegacia de Apoio ao Turista.

- O estabelecimento tem RESPONSABILIDADE pelos danos materiais e/ou morais sofridos pelo consumidor dentro de suas dependências, principalmente aqueles decorrentes da falta de manutenção ou má prestação do serviço.

- O estabelecimento é obrigado a pagar as despesas médicas, se causar danos à

saúde dos hóspedes, independentemente de ter sido proposital ou não. Nos casos mais graves, onde ocorra o falecimento do hóspede, as despesas com o funeral também serão pagas pelo estabelecimento.

- Onde estiver hospedado, deixe sempre seus contatos e de seus familiares (telefone, e-mail, etc.), para que sejam devidamente comunicados em caso de necessidade.

### 5 - PACOTES TURÍSTICOS

- Somente as agências de turismo com cadastro devidamente regularizado junto ao Ministério do Turismo possuem autorização para exercer a atividade.

- Verifique junto aos PROCONs e à Associação Brasileira de Agências de Viagens (ABAV) se existe alguma queixa ou denúncia registrada contra a agência de turismo.

- Nos casos de viagens por meio de ônibus turísticos, a agência contratada deve ter autorização especial da Agência Nacional de Transportes Terrestres – ANTT, Órgão responsável pela fiscalização.

- Guarde toda a propaganda da agência, pois tudo que for ofertado deverá ser cumprido.

- Procure saber se serão oferecidas opções de passeio ou serviços pelos quais você tenha que fazer pagamentos extras.

- Peça à agência que lhe forneça os seguintes documentos:

- documento de confirmação de reserva do hotel;
- nota de débito ou recibo da fatura do hotel;
- passagens com assento marcado;
- etiquetas de bagagem personalizadas;
- roteiro de viagem e uma cópia da programação.

- Na dúvida sobre pacote turístico já adquirido, entre em contato com a companhia de transporte e com o hotel em que irá se hospedar, confirmando as reservas.

- Lembre-se de examinar cuidadosamente o contrato celebrado entre você e a agência, examinando, inclusive, tudo aquilo ofertado pelo vendedor do pacote.

### 6 - ACESSIBILIDADE

- Os estabelecimentos comerciais, bem como shopping centers, áreas privadas de lazer, estádios, ginásios e estabelecimentos congêneres deverão estar devidamente aptos para receber pessoas com necessidades especiais, sem que seja necessária a intervenção de terceiros, garantindo o direito de ir e vir dos consumidores.

- Os consumidores que, por qualquer motivo, sentirem-se prejudicados, poderão realizar denúncias aos Órgãos de Proteção e Defesa do Consumidor, apontando o local e a irregularidade constatada, para que sejam adotadas as providências cabíveis.

### 7 - AUSÊNCIA DE INFORMAÇÃO ADEQUADA, CLARA, PRECISA E OSTENSIVA

- O consumidor tem direito a ter todas as informações acerca do produto ou serviço que estiver adquirindo. Estas informações devem ser apresentadas de forma a não deixar dúvidas.

- As informações essenciais à prestação do serviço ou aquisição do produto deverão ser prestadas independentemente da manifestação do consumidor, podendo, inclusive, ser motivo de anulação do serviço ou produto adquirido, quando prestada de forma parcial ou omissa.

- O direito à informação clara e precisa é previsto no Código de Defesa do Consumidor, e é fundamental em toda e qualquer relação de consumo.

### 8 - MEIA ENTRADA PARA ESTUDANTES E IDOSOS

- Em todas as fases da venda de ingressos durante a Copa, aqueles ingressos da Categoria 4, categoria mais econômica e reservada apenas para residentes no Brasil, serão vendidos com desconto de 50% para estudantes, idosos (com idade igual ou superior à 60 anos), e participantes de programa federal de transferência de renda.

### 9 - PUBLICIDADE ENGANOSA OU ABUSIVA

- Publicidade enganosa é aquela propaganda que, em decorrência da forma que foi elaborada, seja capaz de induzir o consumidor em erro, isto é, que leve o consumidor a contratar um serviço ou adquirir um produto que, na realidade, não corresponde ao que foi anunciado. A propaganda será igualmente enganosa quando omitir informações essenciais à prestação do serviço ou aquisição do produto.

- Publicidade abusiva é aquela propaganda que explora conteúdo de mau gosto, isto é, discriminatório, ou que incite a violência, que explore o medo ou superstição dos consumidores, capazes de induzir o consumidor a agir de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança.

- O conceito de publicidade enganosa ou abusiva está no Art. 37, §§1º e 2º do Código de Defesa do Consumidor ( Lei 8.078/90 ), devendo o consumidor, quando se sentir prejudicado, procurar os Órgãos de Proteção e Defesa do Consumidor.

- Nos casos de problemas com a agência, tais como propaganda enganosa, má qualidade nos serviços prestados, etc, tente primeiro resolver o problema com a própria agência. Você poderá fazer uma das seguintes exigências:

- exigir outro pacote que corresponda ao anunciado;
- anular ou rescindir o contrato;
- enviar uma reclamação por escrito, através de Aviso de Recebimento, pedindo que seja ressarcido pelo seu prejuízo.
- Caso não obtenha êxito, procure imediatamente um Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor ou recorra ao Poder Judiciário.

### 10 - SERVIÇOS BANCÁRIOS

- No caso de extravio, roubo ou furto de cartões magnéticos de crédito, cheques ou congêneres, os consumidores deverão comunicar o fato mais rápido possível para o banco responsável pelos mesmos, podendo, ainda, comparecer à Delegacia de Polícia, a fim de registrar boletim de ocorrência, como forma de evitar danos futuros.

- Jamais entregue seus cartões ou senhas pessoais a desconhecidos, independentemente de serem empregados ou ligados à agência bancária. Os atendentes das agências bancárias somente facilitam a utilização dos terminais de autoatendimento, não podendo solicitar dos consumidores as suas respectivas senhas ou códigos de acesso.

### 11 - SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA E MÓVEL

- Os serviços de telefonia fixa e móvel deverão ser prestados, por parte das operadoras, de forma a atender as condições de regularidade, isto é, devem ser eficientes e contínuos, permitindo aos seus consumidores a realização de chamadas com qualidade e de forma ininterrupta, capazes de atender às expectativas do mercado consumidor.

- No caso de inadequação ou prestação deficitária nesses serviços, o consumidor tem o direito de solicitar a reexecução do serviço, a rescisão do contrato e, também, solicitar a portabilidade do número para outras operadoras.

### 12 - TEMPO DE PERMANÊNCIA EM FILAS

- O consumidor não poderá ser submetido à longa espera em filas, recaindo ao fornecedor a obrigação de organizar a prestação do seu serviço, de forma a garantir o tratamento adequado e humano aos seus clientes, dentro da capacidade operacional da empresa.