

Dicas e orientações para aproveitar suas viagens

# Projeto BOA VIAGEM



**FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR**  
**PROCON-SP**

É PERMITIDA A REPRODUÇÃO TOTAL OU PARCIAL, DESDE QUE CITADA A FONTE.

São Paulo

julho/2017

# PROJETO BOA VIAGEM

Este material foi elaborado pela Fundação Procon-SP para ajudar você a aproveitar suas férias, feriados e fins de semana, sem problemas. Leia atentamente as recomendações e **BOA VIAGEM!**



## PACOTES DE TURISMO

Após a escolha do passeio e do roteiro, avalie o tipo de pacote: individual (personalizado) ou excursão. Os pacotes individuais são mais indicados quando se prefere maior liberdade na programação: tanto a hospedagem como o transporte são previamente contratados, portanto datas de saída e chegada devem ser seguidas com rigor. No caso da excursão, roteiros e horários são fixos, valendo a pena checar o número de pessoas que compõem o grupo.

A pesquisa de preços é vital. Se for financiar a viagem, compare o preço à vista e o total a prazo, bem como a taxa de juros empregada, o número e vencimento das parcelas.



A oferta por meio de anúncios e folhetos deve conter informações claras e precisas referentes à viagem: valores cobrados nas partes aérea e terrestre, categoria das passagens, taxas de embarque, tipos de acomodação (quarto duplo, individual), traslados, refeições oferecidas, guias, número exato de dias e, por fim, despesas extras que ficarão por conta do consumidor. Todas as ofertas por meio de anúncios e folhetos impressos para a divulgação de viagens ou excursões deverão informar o nome das empresas responsáveis pelos serviços e o seu número de registro no Ministério do Turismo.

Antes de contratar o serviço da operadora de turismo, cheque se ela está registrada no Cadastur - Cadastro Oficial dos Prestadores de Serviços Turísticos do Brasil ([www.cadastur.turismo.gov.br](http://www.cadastur.turismo.gov.br)). Esse registro é a garantia de que a empresa está em situação regular e em conformidade com a lei. Acesse, também, o cadastro das empresas reclamadas no Procon-SP, pelo telefone 151 ou pelo site [www.procon.sp.gov.br](http://www.procon.sp.gov.br).

No contrato (ou ficha roteiro de viagem) deve constar tudo o que foi acertado verbalmente e oferecido pela publicidade. A oferta do serviço prestado pela agência de turismo deve mostrar o tipo de serviço oferecido, o preço total, as condições de pagamento e, se for o caso, as condições de financiamento. Devem constar também as condições para alteração, cancelamento, reembolso de pagamento e quais as empresas e empreendimentos participantes da viagem ou excursão, além da responsabilidade legal pela execução dos serviços e eventuais restrições existentes para a sua realização. As cláusulas que possam colocar o consumidor em desvantagem exigem maior atenção, sobretudo quanto à possibilidade de alterações nos hotéis, passeios, taxas extras e transportes. Guarde uma via datada e assinada, além de todos os prospectos, anúncios e folhetos publicitários que integram o contrato.



Fechado o negócio, a agência deve fornecer os vouchers (comprovantes de reserva de hotéis, traslados etc.), bem como recibos dos valores pagos, bilhetes e passagens com datas de saída e chegada.

Informe-se sobre a necessidade de vistos, vacinas, autorização para viagens de menores, entre outros, providenciando-os antecipadamente. É importante ficar atento aos horários e chegar aos locais de saída dos grupos com antecedência. Não esqueça de verificar os limites alfandegários para gastos no exterior.

Problemas durante a viagem devem ser comunicados aos responsáveis e, se possível, registrados por meio de fotos ou vídeos, por exemplo.

### **Importante:**

No caso de viagens internacionais, fique atento às variações no câmbio que decisivamente afetam os gastos de maneira geral. Nas transações feitas com cartão de crédito, o valor de compras ou saques, em qualquer moeda, será convertido para dólar americano, mas será cobrado em reais na fatura. A taxa de conversão será pela cotação da data do pagamento da fatura ou, caso a administradora ofereça, pela cotação da data da realização da compra. Caso tenha interesse nesta última opção, terá que se manifestar formalmente. Não esqueça que sobre todas as transações em moedas estrangeiras há cobrança de IOF.

## **Cancelamentos**



Se a agência cancelar a viagem, existe a obrigação de restituir todos os valores pagos corrigidos, bem como eventuais prejuízos financeiros e danos morais (judicialmente). Atenção: os pacotes sujeitos a um número mínimo de participantes podem ser cancelados se o número não for alcançado. Nesses casos, a empresa deve devolver os valores pagos.

Cancelamentos feitos pelo consumidor devem ser comunicados por escrito, com a maior antecedência possível. Excetuando a parte aérea, o agente de turismo poderá reter percentuais proporcionais ao prazo em que a empresa foi informada do cancelamento.

Quanto à parte aérea, eventuais restituições dependerão do tipo de pacote contratado e das regras praticadas pela companhia aérea.

No entendimento do Procon-SP e de acordo com o artigo 6º, inciso I, do Código de Defesa do Consumidor – que estabelece a proteção da vida, saúde e segurança como direitos básicos do consumidor - o turista com viagem marcada para regiões que passam por situações de emergência (terremotos, furacões, pandemias, enchentes etc.), tem o direito, a sua livre escolha, de:

- trocar o pacote ou passagem para outra data ou local, sem pagamento de tarifas ou taxas;
- cancelamento do contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, sem pagamento de multas.

## TURISMO DE AVENTURA



Trata-se de uma modalidade de turismo direcionada à aventura ou passeios ecológicos como, por exemplo: safári, caminhadas na mata e/ou montanha, mergulho em cachoeiras etc. Veja se suas condições físicas são compatíveis com a programação e certifique-se de que sua segurança física e pessoal será garantida.

Consulte agências especializadas nesse tipo de passeio e informe-se sobre todos os dados que cercam o programa, como qual o grau de dificuldade do roteiro; quais as atividades inclusas; se é necessário fazer previamente cursos específicos e qual o condicionamento físico exigido conforme a atividade escolhida; quais as características da região; se o tipo de programa escolhido contará com a presença de um guia especializado etc.

Deve ser verificado, ainda, se haverá pernoite, onde e como. Em caso positivo se estão inclusos: barraca, hotel, motel, cobertor, colchonete e alimentação.

Certifique-se de que na região exista atendimento voltado para socorro em caso de emergência.

Informe-se previamente sobre roupas apropriadas para vestir e levar e, também, quanto a equipamentos, objetos e produtos de primeira necessidade que deverão fazer parte da bagagem.

No contrato deve estar estabelecido tudo o que foi combinado verbalmente como, por exemplo: data e local de saída e chegada; duração do passeio; locais a serem visitados; valor total; se pagamento financiado, quantas parcelas e respectivas datas de vencimento; em caso de acidentes durante o percurso quem custeará as despesas médicas e se há como ter atendimento imediato. Outro dado importante que não poderá faltar nesse documento é a identificação completa das partes envolvidas.

Como forma de comprovar eventuais problemas, aconselha-se a fotografar os locais que apresentarem disparidade com o que foi contratado. E, ainda, trocar endereço, telefone e e-mail com os demais participantes para, se for o caso, fazer reclamação conjunta.

## CRUZEIROS MARÍTIMOS



Na hora da escolha não deixe de levar em consideração a existência de uma temática para a viagem – romântica, fitness, gastronômica, cultural etc. ou se é um cruzeiro comum.

Faça uma pesquisa levando em conta: o preço total, opções de pagamento, duração do passeio, locais de saída, se o preço abrange o transporte terrestre ou aéreo até esses locais, número de refei-

ções diárias, hospedagem nos portos visitados, se os custos referentes a passeios estão inclusos, taxas portuárias, taxas de serviços que substituem a gorjeta, a categoria da cabine e, muito importante, a sua localização (no ato da contratação o consumidor pode exigir mapa das cabines para identificar a localização exata e efetuar a aquisição mais adequada considerando a relação custo benefício). Outra dica é verificar junto ao seu agente sobre eventuais promoções.

Quem vai com crianças deve verificar se há monitores e atividades direcionadas a elas.

Deve-se ficar atento quanto ao custo adicional que costuma ser cobrado em dólar ou em cartão magnético pessoal – combinado com o número do cartão de crédito internacional entregue no check-in.

Informe-se previamente sobre a necessidade de vistos, vacinas e autorização para viagens de menores.

Tudo que for ofertado pelo vendedor deve ser registrado em contrato com identificação completa das partes envolvidas. Nesse documento, também deverá conter informações quanto a eventuais cancelamentos. Se ao chegar ao local a situação for adversa ao combinado, procurar munir-se de documentos que comprovem o ocorrido como, por exemplo, fotos.

Fique atento à utilização de celular, a ligação poderá sair muito cara. Dependendo da origem (bandeira) do navio, sua ligação poderá ser considerada como internacional. Obtenha informações junto à operadora da linha e também com o seu agente de viagem.

## VIAJAR DE ÔNIBUS



Começando pela informação: as empresas de ônibus devem manter painéis ou cartazes discriminando o destino, horários de saída e preço, em lugar visível e de fácil acesso. Fique atento ao seguro facultativo, que só poderá ser cobrado se o usuário aceitar.



Essas empresas devem prestar serviços de forma eficiente, com qualidade, pontualidade, segurança, higiene e conforto. Se o consumidor for desrespeitado em seus direitos, deve reclamar. Para tanto, é aconselhável anotar o número de registro do ônibus e guardar o canhoto da passagem para serem usados como comprovantes.

No caso de interrupção ou atrasos, o passageiro tem direito à informação prévia e à assistência. Quando o atraso for superior a 1 hora, o consumidor poderá exigir o embarque em outra empresa que preste serviço equivalente e para mesmo destino ou a restituição imediata do valor do bilhete. Se transportado em veículo de características inferiores às daquele contratado, deverá receber a diferença do preço da passagem. Nos atrasos superiores a 3 horas, a empresa de ônibus terá de oferecer alimentação aos passageiros. Se a viagem não puder continuar no mesmo dia, terá de pagar também a hospedagem do consumidor.

A passagem tem validade de 1 ano, a partir da data de emissão. Caso queira ou precise, o consumidor poderá remarcar a passagem, desde que esteja dentro do prazo de validade.

Entretanto, nas passagens interestaduais e internacionais é permitida a cobrança de taxa de remarcação de até 20% do valor da passagem, se o pedido for feito a partir de 3 horas antes do horário do início da viagem.

Mas se o consumidor, por qualquer motivo, desistir da viagem, pode solicitar o reembolso do valor pago, desde que o faça até 3 horas antes do horário previsto para o embarque. A empresa tem até 30 dias, a partir da data do pedido, para efetuar a devolução, e poderá reter até 5% do valor do bilhete, a título de multa.

Os bilhetes devem ser identificados e, em caso de extravio ou roubo da passagem, a empresa terá de reemiti-la mediante apresentação do documento de identidade.

# PASSAGENS AÉREAS

Ao fazer a reserva, anote o código, chamado de localizador.



Quando retirar o bilhete, observe se o nome do passageiro, a data, a hora, a validade, o local de embarque e o número de voo estão corretos.

Também é necessário verificar a reserva do assento e confirmar o embarque e os horários de apresentação para o check-in.

## Fique atento!

Confira se o nome do passageiro foi escrito corretamente, pois qualquer erro de preenchimento pode impedir o embarque. A companhia aérea é obrigada a fazer a correção gratuitamente até o momento do check-in. Em caso de bilhetes internacionais que envolvam mais de uma companhia, a empresa aérea pode cobrar do passageiro eventuais custos exigidos pelas companhias parceiras, exceto se o erro for dela.

As passagens com tarifas promocionais diferem das convencionais. Elas podem ter prazos mínimo e máximo de estada e pode haver taxa extra para fazer mudanças ou cancelar a reserva. **Por isso, é importante verificar a validade, as restrições para cancelamento e reembolso e alterações de data, além dos prazos de estadas.** Todas essas informações devem constar na reserva ou contrato.

Nas passagens do tipo ida e volta, caso não possa comparecer em voo doméstico de ida, o passageiro deve comunicar a empresa aérea que não irá embarcar até o horário do voo, para que a passagem de volta não seja cancelada.

**Atenção:** em viagens internacionais, vale a regra prevista no contrato.

A Resolução 400 da ANAC (Agência Nacional de Aviação Civil) permite a desistência de compra de passagem, no prazo de até 24 horas, sem qualquer custo, contado do recebimento do comprovante. Entretanto, essa regra só é aplicada para a compra que tenha sido realizada com antecedência de, pelo menos, 7 dias em relação à data do voo.

### Saiba que...

Embora a Resolução da ANAC conceda um prazo de 24 horas para desistência, o Código de Defesa do Consumidor prevê um prazo de 7 dias, sem ônus, **no caso de passagem adquirida por internet ou telefone.**

Se o cancelamento partir da companhia aérea, o passageiro tem direito a reembolso integral ou endosso, inclusive para outras empresas, sem qualquer despesa adicional.

### Passageiro especial

Pessoas com deficiência, idosos com idade a partir de 60 anos, gestantes, lactantes, pessoas com criança de colo e pessoas com mobilidade reduzida podem solicitar assistência especial.

Alguns direitos desses consumidores:

- atendimento prioritário;
- telefones adaptados nas áreas comuns dos aeroportos;
- informações em braile para passageiros com deficiência visual e na Língua Brasileira de Sinais (Libras) para os com deficiência auditiva;
- desconto mínimo de 80% na passagem do acompanhante de pessoa que viaje em maca ou incubadora, que não possa atender às suas necessidades fisiológicas sem assistência ou que em virtude de impedimento de natureza mental ou intelectual não possa compreender as instruções de segurança de voo. O acompanhante deverá viajar ao lado do passageiro;
- transporte gratuito de cão-guia no chão da aeronave, ao lado de seu dono;
- transporte gratuito de cadeira de rodas, bengalas, muletas, andadores etc. no interior da aeronave. Na impossibilidade, será

considerada como bagagem frágil e prioritária, devendo ser transportada no mesmo voo.

- para atraso superior a 4 horas, a companhia aérea é obrigada a fornecer serviço de hospedagem e traslado de ida e volta, independentemente da necessidade de pernoite, salvo se puder ser substituída por acomodação em local que atenda as necessidades do passageiro ou acompanhante.

No caso de gestantes, é recomendável seguir as instruções médicas e consultar a companhia aérea, uma vez que algumas empresas restringem o transporte de grávidas.

O passageiro deve comunicar a necessidade de assistência especial no momento da compra do bilhete ou com antecedência mínima de 48 horas do embarque para casos gerais e de 72 horas nos casos em que é necessário acompanhante.

## Atraso de voo



VÓO / Flight	DESTINO / TO	HORA / Time	SITUAÇÃO / Status
3315	Rio de Janeiro	15:30	Atrasado
3315	Rio de Janeiro	15:45	Cancelado
83	Recife	16:10	Cancelado
409	Recife	15:55	Atrasado
549	Recife	15:45	Cancelado
6778	6 Salvador	15:40	Atrasado
2241	8 Belo Horizonte	15:21	Cancelado

Se o seu voo foi cancelado ou atrasou, mesmo que por problemas de condições climáticas, as companhias aéreas devem prestar assistência aos consumidores.

A Resolução 400 da ANAC determina os

deveres da empresa e os direitos dos consumidores em casos de atrasos e cancelamentos de voos.

Nessas ocorrências o passageiro deve procurar o balcão de embarque da companhia ou o balcão de atendimento da ANAC dentro do aeroporto para buscar informações sobre o problema.

No caso de atrasos de 1 hora o consumidor tem direito à utilização de canais de comunicação, como internet e telefone.

Em atrasos de 2 horas a empresa deve oferecer alimentação adequada. Nos atrasos superiores a 4 horas, o consumidor tem direito a serviço de hospedagem, em caso de pernoite, e traslado, além de opções de reacomodação de voo, execução do serviço por outra modalidade de transporte ou o reembolso do valor total da passagem. Porém, nessas situações, a empresa aérea não é obrigada a manter a assistência material.

Se o consumidor estiver no local de seu domicílio, a empresa poderá oferecer apenas o transporte para a sua residência e desta para o aeroporto.

Além dos direitos acima citados, é dever da companhia aérea prestar informações de maneira clara e precisa aos consumidores. Havendo dúvidas, consulte a Central de Atendimento da ANAC pelo telefone 163 ou o portal – [www.anac.gov.br](http://www.anac.gov.br).

## Overbooking

Overbooking é uma prática irregular e consiste na venda de mais passagens do que o número de poltronas disponíveis.

Nesses casos, a empresa é obrigada a acomodar o

passageiro em outro voo, arcando com as despesas relativas a refeições, telefonemas, transportes e acomodações ou, ainda, reembolsá-lo. A empresa aérea também deve efetuar o pagamento de uma compensação financeira ao passageiro no valor de 250 DES\*, no caso de voo nacional e 500 DES para voo internacional.

\* O DES (Direitos Especiais de Saque) é uma unidade de medida de valor utilizada pelo FMI (Fundo Monetário Internacional) e foi escolhida pela ANAC como indexador para pagamento das compensações. Para saber quanto vale um DES, consulte o site do Banco Central do Brasil ([www.bcb.gov.br](http://www.bcb.gov.br)).



# BAGAGEM



## Bagagens em viagens rodoviárias

Identifique a mala com seu nome, endereço completo e telefone. Na bagagem de mão, leve os documentos pessoais, objetos de valor, eletrônicos e notas fiscais de compra, caso esteja transportando presentes. Por fim, exija que um funcionário da empresa transportadora identifique

toda a bagagem com um tíquete

próprio, do qual uma parte fica com o passageiro. Fique atento aos pertences levados na mão, principalmente nas paradas.

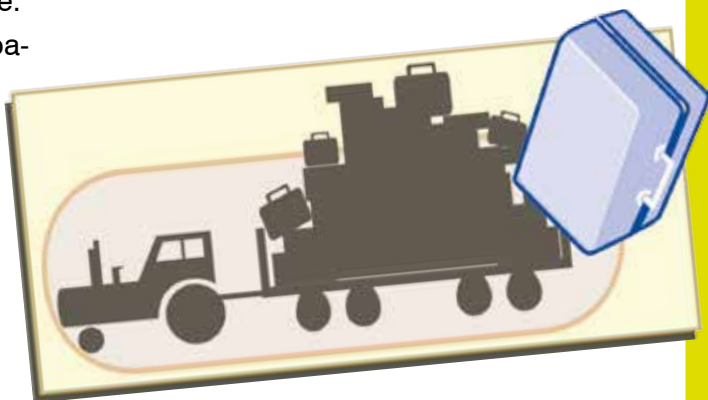
### Saiba que...

Não pode haver cobrança adicional por transporte de bagagem que não ultrapasse 30 quilos no bagageiro e 5 quilos de bagagem de mão.

## Bagagens em transporte aéreo

As malas, sacolas, pacotes ou bolsas de mão devem ser identificadas com etiquetas que contenham seu nome, e-mail, endereço completo e telefone.

A franquia de bagagem de mão permitida é de até 10 quilos. Entretanto, as companhias aéreas podem estipular a quantidade de volumes e suas dimensões.



As bagagens despachadas podem ser cobradas e cada empresa aérea irá definir regras e valores para o despacho. Essas informações devem ser apresentadas de forma clara e precisa e visível em todos os locais de venda.

Para sua segurança, tire fotos ou filme os itens colocados na bagagem despachada e guarde as notas fiscais. Se sua bagagem despachada tiver itens de alto valor, informe-se na companhia aérea sobre a Declaração Especial de Valor. Essa declaração poderá ser cobrada.

Alguns tipos de bagagem, obrigatoriamente, devem ser despachadas. Objetos de valor (aparelhos eletrônicos, dinheiro em espécie, joias etc.) e documentos devem ser transportados somente na bagagem de mão. Informe-se.

Após o check-in, ou seja, recepção para embarque, a empresa aérea torna-se responsável pela sua bagagem e deve indenizá-lo em caso de extravio ou danos.

Nas viagens internacionais, por medida de segurança, existem algumas restrições quanto a bagagem de mão e pertences pessoais. Existem, também, alguns itens que não podem ser levados na bagagem despachada como, por exemplo, os frágeis ou perecíveis. Dessa forma, verifique os procedimentos previamente junto a companhia aérea.

Caso a bagagem seja extraviada, registre imediatamente a ocorrência no balcão da companhia aérea ou nas seções de Aviação Civil da ANAC instaladas em cada aeroporto.

A companhia aérea tem até 7 dias, para voos nacionais, e 21 dias, para voos internacionais, para localizar e enviar a bagagem para o endereço indicado pelo passageiro. O passageiro que estiver fora do seu domicílio deve ter eventuais despesas ressarcidas, mediante apresentação dos comprovantes. Caso a bagagem não seja entregue nos prazos acima mencionados, a empresa deverá indenizá-lo em até 7 dias.

No caso de bagagens danificadas, conforme determinação da ANAC o passageiro tem um prazo de 7 dias após a data do desembarque para fazer o registro, por escrito, na companhia aérea.

Cabe lembrar, no entanto, que o Código de Defesa do Consumidor estipula um prazo de 30 dias para o consumidor reclamar de problemas no fornecimento de serviços não duráveis, categoria da qual o transporte aéreo se enquadra.



## SEGURO VIAGEM

O seguro viagem garante ao consumidor o pagamento de indenização no caso da ocorrência de riscos cobertos (tais como despesas médicas, morte, bagagem) durante a viagem. Pode ser oferecido por meio de agências de viagens, desde que tenha uma seguradora responsável.

Ao contratar o seguro, leia atentamente o contrato, observando a cobertura, o período de vigência, a forma de indenização e, principalmente, as cláusulas de exclusão (aquilo que o seguro **não** cobre). Se você se arrepender, **poderá desistir no prazo de 7 dias corridos a contar da assinatura da proposta**, desde que a solicitação seja feita antes da viagem.

**Atenção:** você não é obrigado a contratar o seguro viagem por meio da mesma empresa que está lhe vendendo o pacote turístico. Você tem direito à escolha da seguradora que quiser. Caso a compra do pacote seja pela internet, observe se a opção pelo seguro já está assinalada; se não tiver interesse, desmarque a opção antes de finalizar a compra. Na contratação do seguro viagem, as despesas médicas, hospitalares e odontológicas decorrentes de acidentes pessoais ou de quadros clínicos de urgência e emergência, incluindo os traslados (traslado de corpo, regresso sanitário e traslado médico), **fazem parte das coberturas obrigatórias.**

**Se for viajar para o exterior**, saiba que alguns países só recebem turistas que tenham seguro viagem. Informe-se!



## HOSPEDAGEM

Procure obter o máximo possível de informações sobre a infraestrutura do estabelecimento: como são as acomodações, os serviços oferecidos – lazer, internet wi-fi, sala de TV e/ou leitura, refeitório, estacionamento, entre outros.

Veja se há transporte público, farmácia, restaurante etc. próximo ao local;

se está registrado no Cadastur ([www.cadastur.turismo.gov.br](http://www.cadastur.turismo.gov.br)), do Ministério do Turismo, que é o cadastro obrigatório dos prestadores de serviços turísticos, tais como: albergue (hostel), flat, hotel, hotel fazenda, pousada ou resort.

A maioria dos meios de hospedagem possui site na internet, no qual o consumidor poderá encontrar todas as informações importantes (preço, localização, contatos, acomodações, serviços), com fotos e, em alguns casos, com sistema de avaliação feita pelos hóspedes.

Após a escolha do estabelecimento, solicite a confirmação da reserva por e-mail. Confirme os horários de início e término da diária e se há refeições inclusas.



Todas as condições estabelecidas e oferecidas devem estar registradas em contrato. Para sua segurança, leve a cópia do e-mail de confirmação das condições contratadas.

Caso utilize o cofre do hotel para guardar dinheiro, objetos de valor ou documentos, verifique: se existe alguma taxa por esse serviço, se é individual ou coletivo, quem tem acesso, qual o horário de funcionamento e se há cobertura de seguro.



## Saiba que...

Os hotéis, pousadas, albergues e estabelecimentos afins sediados no estado de São Paulo são obrigados a registrar crianças (com idade inferior a 12 anos) e adolescentes (com idade entre 12 e 18 anos), acompanhadas ou não dos pais ou dos representantes legais, que se hospedarem em suas dependências. O registro de identificação deverá ser preenchido com base em documento oficial da criança ou do adolescente.

## ALUGUEL PARA TEMPORADA

O prazo desse tipo de locação não pode ultrapassar 90 dias e o pagamento de alugueis e encargos pode ser solicitado antecipadamente e de uma só vez. Exija recibo discriminado de todas as quantias pagas.

Ao escolher o imóvel procure informações com pessoas de confiança, checando tudo o que for oferecido. Verifique a localização do imóvel, inclusive as condições de acesso ao local, pontos de referência e infraestrutura da região.



Sempre que for possível, faça uma vistoria no local em companhia do proprietário ou representante, relacionando por escrito as condições gerais em que se encontra o imóvel. Na impossibilidade dessa inspeção, procure obter informações com conhecidos que já tenham ocupado o imóvel, não confiando apenas em fotos ou no anunciado.

Faça um contrato contendo tudo o que foi tratado verbalmente, discriminando data de saída, nome e endereço do proprietário, preço e forma de pagamento, local de retirada das chaves, tipo e número de cômodos, garagem etc. Caso o imóvel seja mobiliado, devem constar nesse documento a descrição de seu estado de conservação e a relação de móveis e utensílios disponíveis. Ao final da locação efetue nova vistoria.

# LOCAÇÃO DE VEÍCULO

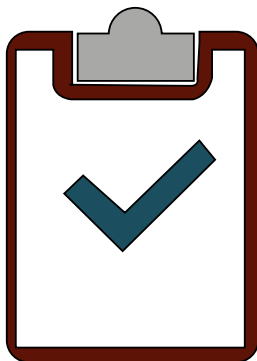
Deve ser verificado:



- como é cobrada a locação: por quilometragem, por hora/dia ou por outra forma;
- se existem pacotes semanais ou mensais e se o custo é mais vantajoso;
- como funciona a questão de combustível na retirada e entrega do veículo;
- total de horas que compõe a diária e taxas devidas por horas excedentes quando há atraso na devolução;
- quando se tratar de viagens para o exterior, como funciona a legislação de trânsito local, principalmente quanto à necessidade ou não de carteira de motorista internacional;
- se a empresa cobra tarifa de proteção ou seguro, no que consiste e se está inclusa na diária;
- em caso de acidentes com danos materiais: como proceder; como funciona a cobrança dos custos para reparos; no caso de haver seguro, quem é o responsável pela franquia e se é cobrada diária enquanto o veículo estiver no conserto;
- quem será responsável pelo pagamento de gastos com guincho, se for o caso;
- na ocorrência de furto ou assalto como proceder.

Todos estes dados, assim como a identificação das partes, devem estar estipulados em contrato.

## Na vistoria



As locadoras fazem a vistoria no momento da entrega e devolução do veículo. O consumidor precisa acompanhar atentamente as vistorias, pois nelas são verificadas as possíveis avarias (riscos e marcas em latarias, vidros e rodas etc.), o estado geral do estofamento e demais itens do automóvel. Exija uma via do documento da vistoria, pois qualquer “nova” avaria na devolução poderá ser cobrada. Observe também se o veículo possui todos os itens de segurança (chave de roda, estepe, macaco, triângulo, entre outros).

Se houver alguma diferença entre o serviço contratado e o apresentado, faça uma observação no contrato ou solicite a troca por outro veículo. No caso de problemas nas locações para o exterior efetuadas antecipadamente em empresas com representantes no Brasil, as reclamações podem ser encaminhadas a um órgão de defesa do consumidor no Brasil. Mas quando a locação é feita diretamente com empresa no exterior, o consumidor fica atrelado à legislação do país onde se localiza a empresa.

Fique atento: na cidade de São Paulo temos rodízio de veículos de acordo com o final da placa. Funciona de 2<sup>a</sup> a 6<sup>a</sup>, das 7h às 10h e das 17h às 20h, e tem como objetivo evitar que o trânsito da cidade piore. Para saber a área de abrangência do rodízio, bem como os finais das placas proibidas de rodar em cada dia da semana, consulte o site: <http://www.cetsp.com.br/consultas/rodizio-municipal/como-funciona.aspx>

## RESERVA DE PASSEIOS E VIAGENS ON-LINE



- é recomendável efetuar as operações em computadores onde seja adotado o máximo de medidas de segurança, como antivírus, firewall etc., com o objetivo de proteger seus dados pessoais, cartão de crédito e senhas. Evite, também, utilizar computadores compartilhados por diferentes usuários como, por exemplo, em lan houses e cyber cafés;
- consulte alguém que já esteve no local escolhido e/ou busque informações mais precisas;
- é indispensável receber uma confirmação de reserva por e-mail;
- procure fazer o depósito para reserva no menor valor possível e mediante comprovante por escrito;
- imprima e/ou salve todos os documentos (telas, e-mails, publicidades, contratos, comprovantes de pagamento, vouchers etc.) que demonstrem a oferta, compra e/ou confirmação do pedido;
- em caso de pacotes nos quais são oferecidos serviços, imprima a programação;
- ao consultar sites, dê preferência aos registrados no Ministério do Turismo ([www.cadastur.turismo.gov.br](http://www.cadastur.turismo.gov.br));
- no caso de passagens aéreas, consulte também os preços com agentes de viagens, pois os sites nem sempre informam sobre combinações tarifárias que podem tornar o bilhete mais barato.

# Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor — Procon-SP

## Endereços e canais de atendimento



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



**facebook**  
proconsp



**twitter**  
@proconspoficial



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



**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	Santo Amaro	Sé
Av. do Contorno, 60	Rua Amador Bueno, 176/258	Praça do Carmo s/nº
Metrô Itaquera		Metrô Sé



**outros municípios**  
consulte a prefeitura de sua cidade ou o site do Procon-SP



**núcleos regionais — fiscalização, cursos, pesquisas, palestras e suporte aos Procons municipais**  
Bauru — Campinas — Presidente Prudente — Ribeirão Preto — Santos — São José do Rio Preto — São José dos Campos — Sorocaba



**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)



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



