SP PRA TODOS



DICAS PARA O CONSUMIDOR TURISTA

PROCONSP

Secretaria da Justiça e Cidadania | Secretaria de Turismo

SÃO PAULO
GOVERNO DO ESTADO



BEM-VINDO A SÃO PAULO

O BRASIL POSSUI UMA DAS MAIS MODERNAS LEIS DE DEFESA DO CONSUMIDOR E O PROCON-SP É UM DOS ÓRGÃOS RESPONSÁVEIS POR SUA APLICAÇÃO.

PARA QUE VOCÊ, CONSUMIDOR TURISTA, POSSA APROVEITAR TUDO O QUE SÃO PAULO OFERECE, PREPARAMOS ESTE MATERIAL COM DICAS IMPORTANTES.





ESTAÇÃO DA LUZ

TRANSPORTE

ÔNIBUS

- Na cidade de São Paulo, as tarifas podem ser pagas em dinheiro ou pelo cartão Bilhete Único, que serve tanto para ônibus quanto para metrô e trem. Pode ser carregado em bancas de jornais, terminais de ônibus e estações de metrô.
- Informações sobre tarifas, linhas, itinerários e como obter o Bilhete Único, acesse www.sptrans.com.br ou ligue para o número 156.
- Há, ainda, linhas intermunicipais que possuem tarifas diferenciadas. Para informações, acesse www.emtu.sp.gov.br ou ligue para o número 0800-724 0555.

TRILHOS (METRÔ E TRENS)

- Na cidade de São Paulo, há 6 linhas de metrô, identificadas pelas cores azul, verde, vermelha, amarela, lilás e prata (monotrilho), com estações próximas a pontos turísticos.
- Algumas estações têm terminais de ônibus. A integração entre metrô e ônibus é muito comum e tem tarifas específicas.
- A cidade é servida por 7 linhas de trens, também identificadas por cores. As linhas de trem ligam a cidade de São Paulo a algumas cidades próximas.
- Informações sobre tarifas, linhas, itinerários e horários de funcionamento: www.metro.sp.gov.br – telefone: 0800-770 7722 e www.cptm.sp.gov.br – telefone 0800-055 0121.

APLICATIVOS DE TRANSPORTE PRIVADO

- Pesquise o trajeto em mais de um aplicativo. Há diferenças de preço significativas.
- Evite esperar o veículo na rua.
- Identifique o carro e o motorista, conferindo as informações no aplicativo.
- Se você não solicitou corrida compartilhada, não embarque se houver mais alguém no carro além do motorista.
- Por segurança, compartilhe o trajeto com amigos ou parentes.

TÁXI

- O taxímetro deve ser ligado, sempre, na presença do passageiro.
- As “bandeiras” têm preço diferenciado. Na cidade de São Paulo, a bandeira 1 é cobrada entre 6h e 20h. A bandeira 2 é cobrada entre 20h e 6h do dia seguinte, e aos domingos e feriados.
- Não aceite corridas com valor combinado em táxis que utilizam taxímetros.
- Cidades com menos de 50 mil habitantes podem não ter taxímetros. Informe-se.

LOCAÇÃO DE VEÍCULOS

- O contrato deve apresentar: identificação dos contratantes; preço da diária, com ou sem quilometragem livre; existência de multa ou taxas por atraso na devolução; existência de cobrança de seguro; procedimentos no caso de acidente ou roubo; entre outras informações.
- Acompanhe atentamente a vistoria de entrega do veículo e exija o registro de avarias (riscos, amassados, marcas) nas partes externa e interna.
- O condutor estrangeiro poderá dirigir com a carteira de habilitação do país de origem por até 180 dias.
- Fique atento ao rodízio de veículos: a cidade de São Paulo adotou o rodízio para a circulação de veículos de acordo com o final da placa (2ª a 6ª feira, das 7h às 10h e das 17h às 20h). Informe-se pelo telefone 156 ou consulte o site http://www.cetsp.com.br/consultas/rodizio-municipal/como-funciona.aspx.



BASÍLICA DE APARECIDA



UBATUBA

HOSPEDAGEM

MEIOS DE HOSPEDAGEM

- Hotel urbano, hotel-fazenda, hotel histórico, pousada, *resort, flat*/apart-hotel, albergue/*hostel* ou hospedagem do tipo "cama & café" devem estar cadastrados no Cadastur (www.cadastur.turismo.gov.br) do Ministério do Turismo.

SITES E APLICATIVOS DE ALUGUEL DE CURTA DURAÇÃO

- Oferecem aluguel de imóveis ou apenas de quartos. Fique atento às regras para o uso do imóvel e às eventuais restrições.
- Nunca faça pagamentos fora do aplicativo ou site.
- Em caso de problemas na acomodação, fotografe, filme e registre a queixa no site ou aplicativo.

LOCAÇÃO DE IMÓVEL POR TEMPORADA

- O contrato deve detalhar tudo o que foi combinado, contendo o valor da diária, o mobiliário, as roupas de cama, os talheres, entre outros.
- Se locado por meio de imobiliária, você estará protegido pelo Código de Defesa do Consumidor. Em caso de locação direta com o proprietário, o contrato será regido pelas leis civis, pois não se trata de relação de consumo.

ACESSIBILIDADE

- Hotéis, pousadas ou similares devem reservar, pelo menos, 10% de seus quartos para pessoas com deficiência, garantindo, no mínimo, 1 unidade acessível.

LAZER, GASTRONOMIA E CULTURA

CASAS NOTURNAS, BARES E RESTAURANTES

- A relação de preços ou cardápio deve estar visível ao consumidor, na entrada do estabelecimento.
- É vedada a cobrança de multa, em caso de perda da comanda. Cabe ao estabelecimento fazer o controle do que foi consumido.
- É proibida a cobrança de consumação mínima. A cobrança de entrada é permitida.
- O *couvert* deve ser servido somente a pedido do consumidor, salvo se oferecido gratuitamente. Seu preço deve estar no cardápio. Caso seja servido sem consulta e aceite prévio, não poderá ser cobrado.
- O *couvert* artístico deve ser informado previamente e somente poderá ser cobrado se houver música ao vivo ou outra manifestação artística.
- O pagamento da taxa de serviço (10%) ou gorjeta é opcional.
- O preço do serviço de manobrista (*valet*) deve ser informado de forma visível e o consumidor deve receber um comprovante com a identificação do veículo, a data e o horário de entrega. Peça a nota fiscal!

COMPRAS

- Informações de preços e formas de pagamento devem estar corretas, claras, legíveis e precisas, de forma que o consumidor as visualize sem a necessidade de ajuda.
- O preço de produtos e serviços deve ser informado apenas em reais (R$).
- O pagamento em cheque, cartão de crédito ou débito pode ser recusado, desde que o consumidor seja informado antes de fazer seu pedido ou sua compra. Eventuais descontos em função do prazo ou meio de pagamento também devem ser informados.
- Se a compra for feita a distância (telefone ou internet), você pode desistir no prazo de 7 dias, a contar da data da compra ou da entrega do produto, com a devolução de todas as quantias pagas.
- O consumidor pode exigir reparação quando adquirir um produto com problemas de quantidade ou qualidade.

BENEFÍCIO PARA PESSOAS IDOSAS (+ 60 ANOS)

- Gratuidade no metrô e trem. Na capital, esse benefício é estendido aos ônibus urbanos.
- Atendimento preferencial em locais como: órgãos públicos, hospitais, supermercados, bancos, teatros, aeroportos, entre outros (se aplica também a gestantes e pessoas com deficiência).
- Desconto no ingresso em eventos artísticos, culturais, esportivos e de lazer. Basta apresentar um documento oficial com foto e data de nascimento.
- Idosos acima de 80 anos têm prioridade especial em relação aos demais.

LEIS ANTIFUMO E ANTIÁLCOOL PARA MENORES

- Em São Paulo, é proibido o uso de cigarros e afins em ambientes de uso coletivo fechados ou parcialmente fechados. Há penalidades ao estabelecimento que permitir que seus clientes fumem nesses ambientes.
- É proibido, também, vender, fornecer, servir ou apenas entregar bebida alcoólica para menores de 18 anos.



MERCADO MUNICIPAL

ALGUMAS DICAS DE SEGURANÇA

- Procure não manusear dinheiro, cartões ou ostentar objetos de valor, como joias e equipamentos eletrônicos, em público.
- Para a troca de moeda estrangeira, procure casas de câmbio credenciadas.
- Ao efetuar saques em terminais de autoatendimento, não aceite ajuda de pessoas desconhecidas.
- Ao utilizar caixas eletrônicos, procure fazê-lo durante o dia e dentro de bancos ou lojas.
- Ao efetuar pagamento com cartão, verifique se ele não foi trocado.
- Evite transporte clandestino. Priorize sua segurança!
- Em caso de furto, roubo ou extravio de bens ou documentos, registre um boletim de ocorrência na delegacia de polícia mais próxima.
- O turista estrangeiro que tenha seu passaporte furtado ou extraviado deve recorrer ao consulado de seu país.

São Paulo é uma cidade segura, porém, como em toda metrópole, tenha cuidado.



SAIBA:

É proibido qualquer ato discriminatório por motivo de raça ou cor, praticado por qualquer pessoa. Racismo é crime grave!

É crime a discriminação por motivo de gênero ou orientação sexual!

Se você sofrer ou presenciar esses atos, denuncie na Secretaria da Justiça e Cidadania pelos telefones **(11) 3291-2621/2624** ou pelo site http://www.justica.sp.gov.br/index.php/contato/denuncia-online.

Exploração sexual de menores é crime! Denuncie: **DISQUE 100.**

TELEFONES ÚTEIS:

151 – Procon-SP

156 – Central de Atendimento (cidade de São Paulo) - www.prefeitura.sp.gov.br

181 – Disque-Denúncia

190 / 911 – Polícia Militar (EMERGÊNCIA)

192 – Serviço Móvel de Atendimento de Urgência (Samu)

(11) 3120-4417 – Deatur (Delegacia de Atendimento ao Turista)





Secretaria da Justiça e Cidadania | Secretaria de Turismo

SÃO PAULO
GOVERNO DO ESTADO