

## CONSEILS GÉNÉRAUX

Para Pour éviter les problèmes lors de voyages aériens, il est important d'acheter les billets à l'avance, de comparer les prix sur différents sites et plateformes, et de lire attentivement les conditions d'annulation, de modification ainsi que les autres règles applicables.

Il est également essentiel de prêter attention aux détails du voyage, comme les horaires de correspondance, le poids des bagages, et de considérer l'utilisation d'étiquettes et de traceurs pour assurer la sécurité de ses effets personnels.

Les réclamations doivent être formelles et contenir un maximum d'informations, telles que les numéros de dossier, date, heure, et nom de l'interlocuteur.

## TRANSPORT ROUTIER

Tout comme les services de transport aérien, les entreprises de transport routier de passagers sont soumises aux normes de l'ANTT (Agence Nationale des Transports Terrestres) et, en tant que prestation de service, constituent une relation de consommation.

Le service doit être fourni avec efficacité, confort et ponctualité, et dans le siège spécifié sur le billet. L'entreprise est tenue d'informer les passagers sur les horaires, la durée du voyage, les localités desservies, le prix des billets, entre autres.

## BAGAGES

Vous pouvez transporter jusqu'à 30 kilos dans la soute extérieure (sous les sièges) et 5 kilos en cabine (coffre intérieur), sous réserve que les dimensions ne présentent aucun risque pour la sécurité.

L'entreprise doit fournir un reçu pour les bagages placés en soute extérieure et indemniser le passager en cas de perte ou de dommage.

**Douane:** avant de voyager, renseignez-vous sur les objets interdits au transport, que ce soit pour raisons sanitaires (animaux, plantes, cigarettes, pesticides), ou parce qu'ils sont illégaux, comme les drogues et d'autres substances interdites. **Ne transportez jamais les bagages de personnes inconnues.**

## REMBOURSEMENT

Le passager a droit à un remboursement de la différence de prix si le voyage est effectué, en tout ou en partie, dans un

autocar de qualité inférieure à celle prévue. En cas d'accident, l'assistance doit être immédiate.

De même, l'entreprise est tenue de fournir nourriture et hébergement:

- si elle vend plus d'un billet pour le même siège; ou
- en cas d'interruption ou de retard supérieur à 3 heures, causé par un défaut, une panne ou tout autre problème dont elle est responsable.

En cas de retard au départ ou lors de l'une des escales prévues dépassant 1 heure, ou en cas de refus d'embarquement, vous pouvez choisir de:

- poursuivre le voyage avec une autre entreprise offrant un service équivalent vers la même destination, aux frais du prestataire;
- recevoir immédiatement le remboursement du billet;
- poursuivre le voyage avec la même entreprise.

**INFORMATIONS UTILES:** Pour entrer au Brésil, les personnes migrantes et réfugiées ne sont pas obligées de présenter un justificatif de vaccination. Une fois sur le territoire brésilien et muni du CPF, vous pouvez recevoir gratuitement les vaccins disponibles dans le SUS – Système Public de Santé, conformément aux protocoles en vigueur.

## CONTACTS UTILES

**ANTT:** [www.gov.br/antt/pt-br/assuntos/passageiros/viajantes/direitos-e-deveres](http://www.gov.br/antt/pt-br/assuntos/passageiros/viajantes/direitos-e-deveres)

**ANAC:** <https://www.gov.br/anac/pt-br/assuntos/passageiros>

**DOUANE:** <https://www.gov.br/receitafederal/pt-br/assuntos/aduana-e-comercio-exterior/viagens-internacionais>

**SUS** (vaccination): <https://www.gov.br/saude/pt-br/vacinacao>

## PROCON-SP – CANAUX DE SERVICE

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

 **Appelez 151 (dans la ville de São Paulo)** du lundi au vendredi, de 9 h à 15 h.

 **Service en personne dans la ville de São Paulo rendez-vous obligatoire :** [procon.agendasp.sp.gov.br/eagenda.web/procon](http://procon.agendasp.sp.gov.br/eagenda.web/procon)

 **Autres municipalités :** consultez la mairie de votre ville ou le site web de Procon-SP.

 **Médiateur:** [fala.sp.gov.br](http://fala.sp.gov.br)

 @proconsp

 @proconspoficial @TVProconSP

# DROITS FONDAMENTAUX DU CONSOMMATEUR POUR LES RÉFUGIÉS ET LES IMMIGRANTS

## TRANSPORT AÉRIEN ET ROUTIER

Réalisation:

**PROCONSP**

Secretaria da **Justiça e Cidadania** **SÃO PAULO** GOVERNO DO ESTADO SÃO PAULO SÃO TODOS

Soutien et collaboration:

 **UNHCR ACNUR** Agência da ONU para Refugiados

 **Caritas** Arquidiocese de SÃO PAULO

 **FAMBRAS** Federação das Associações Familiares do Brasil

 **MISSÃO PAZ**

## TRANSPORT AÉRIEN

L'Anac est l'organisme chargé de réguler et contrôler les normes de commercialisation des services aériens. Comme il existe de nombreux services différents, certaines règles peuvent être définies directement par les compagnies, à condition qu'elles soient clairement et adéquatement communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

### DESISTÊNCIA OU REMARCAÇÃO DE VOO

Les règles relatives à l'annulation, au remboursement ou à la modification du voyage varient d'une compagnie à l'autre et doivent être clairement communiquées aux consommateurs. Pour éviter toute surprise, consultez ces informations directement sur le site internet de la compagnie aérienne.

### DÉLAI DE RÉTRACTATION

Le **Code de Défense du Consommateur** prévoit un délai de rétractation. Lorsque l'achat du billet est effectué via un site internet, une application de messagerie ou par téléphone, le consommateur a le droit d'annuler le contrat dans un délai de 7 jours suivant la date d'achat.

### MODIFICATION - EN CAS DE DIFFÉRENCE DE PRIX

Pour annuler ou modifier:

- informez la compagnie le plus tôt possible de votre annulation ou de votre besoin de modification;
- en cas de doute ou de difficulté pour obtenir un remboursement, contactez l'ANAC ou le Procon.

Le passager devra payer ou pourra recevoir la différence:

- entre le tarif appliqué à l'aéroport où aura lieu le nouvel embarquement; ou
- entre le montant du billet et des autres services achetés (déjà payés, même en plusieurs fois) et le montant proposé au moment de la modification.

### RETARD, ANNULATION ET INTERRUPTION DE VOL

La compagnie aérienne a l'obligation d'informer immédiatement les passagers en cas de retard, en indiquant l'heure de départ prévue ou si le vol sera annulé.

Dans ces cas, ainsi que lorsqu'un vol de correspondance est raté par la faute de la compagnie, celle-ci doit proposer:

- des options de réacheminement ; ou
- un remboursement et l'exécution du service par un autre moyen de transport.

Toutes les personnes entrant volontairement ou en tant que réfugiées, quelle que soit leur nationalité, **bénéficient des mêmes droits de consommation que les citoyens brésiliens**, conformément à la loi n° 8.078 de 1990, connue sous le nom de Code de défense du consommateur (CDC).

Le Procon-SP est un organisme public créé pour protéger et défendre ces droits, en fournissant des services gratuits aux consommateurs.

Les réfugiés et les immigrants titulaires de documents provisoires ont le droit d'obtenir un CPF (Enregistrement individuel) délivré par le Service fédéral des impôts. Ce document leur permet d'accéder à des services de base gratuits, tels que les soins médicaux dispensés par le système de santé publique (SUS), ainsi qu'aux services disponibles sur le marché de la consommation.

## TRANSPORT AÉRIEN ET ROUTIER

*Dans le cas des compagnies aériennes et des entreprises de transport routier international de passagers, il n'est possible de déposer une plainte concernant la qualité du service, une facturation abusive, le non-respect de l'offre ou des autres règles édictées par les agences publiques uniquement si l'entreprise a son siège au Brésil. Les agences concernées sont: Anac - Agência Nacional de Aviação Comercial e ANTT – Agência Nacional de Transportes Terrestres.*



**ATTENTION:** Le choix appartient toujours au passager.

Le réacheminement est gratuit et se fait au choix du passager:

- sur un vol de la même compagnie ou d'une autre, à destination identique et dès la première opportunité ; ou
- sur un vol de la compagnie initiale, à une date et heure de convenance du passager.

Pour les passagers qui choisissent d'attendre le prochain vol, la compagnie doit fournir gratuitement une assistance matérielle adaptée aux besoins, selon le temps d'attente, lorsque celui-ci dépasse:

- 1 heure: facilités de communication;
- 2 heures: restauration, sous forme de repas ou de bon individuel;
- 4 (quatre) heures: hébergement en cas de nuitée et transport aller-retour. Si le passager est dans sa ville de résidence, la compagnie peut proposer uniquement le transport entre l'aéroport et son domicile.

Le remboursement doit être effectué sous 7 jours, par le même moyen de paiement utilisé, et sera:

- intégral, si le passager est en cours de trajet (dans un aéroport de correspondance ou d'escale) et retourne à l'aéroport d'origine;
- proportionnel au trajet non utilisé, si le passager choisit de rester à l'aéroport de correspondance ou d'escale.

### IMPORTANT

Si le passager l'accepte, le remboursement peut également être effectué sous forme de crédits pour l'achat d'un nouveau billet d'avion, ces crédits pouvant être utilisés par des tiers. Le délai de validité des crédits doit être clairement indiqué par le fournisseur.

### REFUS D'EMBARQUEMENT OU SURENCOMBREMENT

Il arrive que la compagnie aérienne refuse l'embarquement d'un passager, même s'il a respecté toutes les conditions nécessaires pour voyager. Bien que cette pratique soit interdite, elle est fréquente, car les compagnies vendent plus de billets que le nombre de sièges disponibles à bord (overbooking).

La compagnie aérienne est obligée de fournir un document indiquant la raison du retard, de l'annulation, de l'interruption de service ou du refus d'embarquement (overbooking).