

ORIENTAÇÕES GERAIS

Para evitar problemas nas viagens aéreas, é importante comprar as passagens com antecedência, pesquisar os melhores preços em diferentes sites e plataformas e ler atentamente as condições para o cancelamento ou remarcação e demais regras.

Além disso, é preciso estar atento aos detalhes da viagem, como horários de conexão e peso da bagagem e considerar usar etiquetas e rastreadores para garantir a segurança dos pertences.

Reclamações devem ser formais e conter o máximo possível de dados, como números de protocolo, data, horário e com quem falou.

TRANSPORTE ROVIÁRIO

As empresas rodoviárias que transportam passageiros são submetidas às normas da ANTT e, sendo uma prestação de serviço, se configura como relação de consumo.

O serviço deve ser prestado com eficiência, conforto e pontualidade, na poltrona especificada no bilhete. A empresa tem obrigação de informar aos passageiros sobre os horários, tempo de viagem, localidades atendidas, preço de passagem, entre outras.

BAGAGEM

Você pode transportar até 30 quilos no bagageiro (compartimento externo sob os bancos) e 05 quilos de volume no bagageiro interno, respeitadas suas dimensões, a fim de não oferecer risco à segurança. A empresa tem que fornecer o respectivo comprovante, quando for deixada no bagageiro externo e indenizar o passageiro em caso de extravio ou danos.

Alfândega: antes de viajar, se informe sobre os itens que são proibidos de serem transportados, seja por questões sanitárias (animais, plantas, cigarros, agrotóxicos) ou porque são considerados ilícitos. **Nunca transporte bagagens de desconhecidos.**

REEMBOLSO

O passageiro tem direito a receber a diferença do preço da passagem, quando a viagem for total ou parcialmente feita em ônibus de qualidade inferior ao contratado. Em caso de acidente, a assistência deve ser imediata.

Da mesma maneira, a empresa é obrigada a oferecer alimentação e pousada:

- se vender mais de uma passagem para a mesma poltrona ou
- se houver interrupção ou atraso da viagem por mais de 3 (três) horas, em razão de defeito, falha ou outro motivo de sua responsabilidade;

Caso ocorra atraso na partida ou em uma das paradas previstas durante o percurso, por período superior a 1 (uma) hora, ou em caso de preterição, você pode optar por

- continuar a viagem em outra empresa que ofereça serviços equivalentes para o mesmo destino, às expensas do fornecedor;
- receber imediatamente o valor do bilhete de passagem;
- continuar a viagem pela mesma empresa.

Informação Útil: para entrar no Brasil, o estrangeiro não é obrigado a apresentar comprovação vacinal. Depois de ingressar e de posse do CPF, você pode tomar gratuitamente as vacinas disponíveis no SUS – Sistema Único de Saúde, de acordo com os protocolos.

CONTATOS ÚTEIS:

ANTT: www.gov.br/antt/pt-br/assuntos/passageiros/viajantes/direitos-e-deveres

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

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

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

PROCON-SP – CANAIS DE ATENDIMENTO

 **Site:** www.procon.sp.gov.br

 **Ligue 151 (na Cidade de São Paulo)**
De 2ª a 6ª, das 9h às 15h

 **Atendimento presencial na Cidade de São Paulo necessário agendamento:**
procon.agendasp.sp.gov.br/eaagenda.web/procon

 **Outros municípios:** Consulte a Prefeitura de sua cidade ou site do Procon-SP

 **Ouvidoria:** fala.sp.gov.br

 **@proconsp**

 **@proconspoficial @TVProconSP**

DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR PARA REFUGIADOS E IMIGRANTES

TRANSPORTE AÉREO E RODOVIÁRIO

Realização:

PROCONSP

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

Apoio:

 **UNHCR ACNUR**
Agência de ONU para Refugiados

 **Caritas**
Arquidiocese de SÃO PAULO

 **FAMBRAS**
FEDERAÇÃO DAS ASSOCIAÇÕES BRASILEIRAS DO BRASIL
الجمعية البرازيلية لجمعيات المهاجرين في البرازيل

 **MISSÃO PAZ**

Todas as pessoas que ingressam no país de forma voluntária ou como refugiadas, independente da nacionalidade, **possuem os mesmos direitos de consumidor assegurados aos brasileiros**, estabelecidos na Lei nº 8.078, de 1990, conhecida como Código de Defesa do Consumidor (CDC).

O Procon-SP é um órgão público estadual criado para proteger e garantir esses direitos, prestando um serviço gratuito aos consumidores.

Os refugiados e imigrantes com documentação provisória têm o direito de obter o CPF (Cadastro de Pessoa Física) emitido pela Receita Federal. Com ele é possível o acesso a serviços básicos gratuitos, como o atendimento médico através do SUS, e a serviços disponíveis no mercado de consumo.

TRANSPORTE AÉREO E RODOVIÁRIO

No caso das companhias aéreas e das empresas de transporte rodoviário internacional de passageiros, somente se tiverem sede no Brasil, é possível registrar reclamação sobre qualidade do serviço, cobrança indevida, descumprimento à oferta ou demais regras editadas pelas agências estatais: Anac - Agência Nacional de Aviação Comercial e ANTT – Agência Nacional de Transportes Terrestres.

TRANSPORTE AÉREO

A Anac é responsável pela regulação e fiscalização das normas de comercialização dos serviços aéreos. Como há muitos serviços disponíveis, algumas regras podem ser estabelecidas pelas próprias empresas, desde que sejam clara e adequadamente informadas ao consumidor, antes da contratação.

DESISTÊNCIA OU REMARCAÇÃO DE VOO

As regras para desistência e reembolso ou remarcação da viagem variam de uma empresa para outra e devem ser claramente informadas aos consumidores. Para não ser pego de surpresa, consulte essas informações no site da companhia aérea.

PRAZO DE ARREPENDIMENTO

O **Código de Defesa do Consumidor** estabelece o chamado prazo de arrependimento. Quando a aquisição da passagem for feita por site de internet, aplicativo de mensagens, telefone, o consumidor tem direito a cancelar o negócio em até 07 dias após a contratação.

REMARCAÇÃO - SE HOUVER DIFERENÇA DE PREÇO

Para desistir ou remarcar:

- comunique a empresa o quanto antes sobre a desistência ou necessidade de remarcação;
 - qualquer dúvida ou dificuldade para receber o reembolso entre em contato com a ANAC ou Procon.
- O passageiro deverá pagar ou poderá receber a diferença:
- entre a tarifa cobrada no aeroporto em que ocorrerá o novo embarque; ou
 - entre o valor da passagem e demais serviços adquiridos, já pagos (mesmo que parcelados) e o valor ofertado no ato da remarcação.

ATRASO, CANCELAMENTO OU INTERRUÇÃO DO VOO

É dever da companhia aérea informar imediatamente aos passageiros que o voo atrasará, qual a previsão de eventual novo horário de partida ou se haverá cancelamento do voo.

Nesses casos, e também naqueles em que houver a perda de voo de conexão por responsabilidade da empresa, é obrigação oferecer:

- alternativas de acomodação; ou
- reembolso e execução do serviço por outra modalidade de transporte.



Atenção: a escolha é sempre do passageiro.

A acomodação é gratuita e fica à escolha do passageiro:

- em voo próprio ou de terceiros, para o mesmo destino e na primeira oportunidade; ou
- em voo próprio do transportador, em data e horário de sua conveniência.

Para quem optar por aguardar o novo voo, a companhia deve oferecer gratuitamente, assistência material que satisfaça suas necessidades e, respectivamente, de acordo com o tempo de espera, quando este for superior a:

- 1 (uma) hora: facilidades de comunicação;
- 2 (duas) horas: alimentação, por meio do fornecimento de refeição ou de voucher individual; e
- 4 (quatro) horas: hospedagem, em caso de pernoite, e traslado de ida e volta. Se o consumidor estiver na cidade onde reside, a empresa pode oferecer apenas o transporte para a sua residência e desta para o aeroporto.

O reembolso deve ocorrer em 7 dias, pelo mesmo meio que foi efetuado o pagamento e será:

- integral, se o passageiro estiver no meio da viagem (num aeroporto de escala ou conexão) e vai retornar para o aeroporto de origem;
- proporcional ao trecho não utilizado, se o passageiro optar por ficar no aeroporto de escala ou conexão.

IMPORTANTE

Caso o passageiro aceite, o reembolso também pode ser feito em créditos para a aquisição de nova passagem aérea, podendo ser utilizado por terceiros. O prazo de validade dos créditos deve ser informado pelo fornecedor.

PRETERIÇÃO OU OVERBOOKING

Às vezes, ocorre de a companhia aérea impedir o passageiro de embarcar, mesmo que ele tenha cumprido todos os requisitos para o voo. Apesar de proibida, essa prática é muito comum, pois as operadoras vendem mais passagens do que a capacidade do avião (overbooking).

A empresa aérea é obrigada a fornecer documento com informação sobre o motivo do atraso, do cancelamento, da interrupção do serviço e da preterição (overbooking).