DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR

PARA REFUGIADOS E IMIGRANTES

Realização

PROCONSP

Apoio

UNHCR ACNUR Agência da ONU para Refugiados

Caritas Arquidiocesana de SÃO PAULO

FAMBRAS FEDERAÇÃO DAS ASSOCIAÇÕES MUÇULMANAS DO BRASIL

MISSÃO PAZ

FICHA TÉCNICA

Cartilha: Direitos Básicos do Consumidor para Refugiados e Imigrantes

Tarcísio Gomes de Freitas
Governador do Estado de São Paulo

Fábio Prieto
Secretário de Estado da Justiça e Cidadania.

COORDENAÇÃO INSTITUCIONAL E TÉCNICA - FUNDAÇÃO PROCON-SP

Luiz Orsatti Filho
Diretor Executivo

Elaine da Cruz
Diretora de Estudos e Pesquisas

Nilciane Zalpa
Assessora Técnica

PARCERIA INSTITUCIONAL TRADUÇÃO E APOIO GRÁFICO
Giuliano Campos de Farias
Núcleo de Enfrentamento ao Tráfico de Pessoas - NETP da Secretaria de Justiça
ACNUR – Agência da ONU para Refugiados
Tradução Espanhol: Maria José Mazariegos
Projeto gráfico e diagramação (Português): Gê Lima
Caritas Arquidiocesana de São Paulo - CASP
Tradução Persa: Mohammad Reza Afshar
Federação das Associações Muçulmanas do Brasil - FAMBRAS
Tradução Árabe e Inglês: Abdo Mourad
Missão Paz
Tradução Francês: Arthur Balthazar Caron
PAAHM- POSTO AVANÇADO DE ATENDIMENTO HUMANIZADO AO MIGRANTE DO AEROPORTO INTERNACIONAL DE GUARULHOS-SP

PROJETO GRÁFICO E DIAGRAMAÇÃO
Assessoria de Comunicação Social – Fundação Procon-SP

É permitida a reprodução total ou parcial do texto desde que citada a fonte.

São Paulo, Junho de 2025

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO 2

DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR PARA REFUGIADOS E IMIGRANTES 3
- Direito à informação / Garantia e contrato 3
- Direito de arrependimento 4
- Para garantir seus direitos 4
- Quando um produto apresentar defeito 4
- Quando um serviço for mal prestado 4
- Quando uma oferta for descumprida 4

MORADIA 5

EDUCAÇÃO ESCOLAR 8

TRANSPORTE AÉREO E RODOVIÁRIO 12

EDUCAÇÃO FINANCEIRA 17

TELEFONIA MÓVEL 20

APRESENTAÇÃO

Esta cartilha foi elaborada pelo Procon-SP com objetivo de reunir e apresentar informações básicas para que você possa conhecer seus direitos e deveres, e saber onde e como buscar ajuda sempre que se sentir prejudicado diante uma relação de consumo.

O Procon-SP é órgão público estadual vinculado à Secretaria de Justiça e Cidadania do Estado de São Paulo e oferece atendimento gratuito de forma presencial e online através de seu site.

Sabemos que muitos são os desafios para quem está chegando ao Brasil para se estabelecer como refugiado ou imigrante, por isso reunimos informações importan-tes segundo os temas mais demandados nas relações de consumo neste primeiro momento, como moradia, escola, serviços financeiros, telefonia e transportes.

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).

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 acessar os serviços básicos gratuitos, como o atendimento médico através do SUS, bem como os serviços disponíveis no mercado de consumo brasileiro de modo geral.

1 DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR PARA REFUGIADOS E IMIGRANTES

COMO RECLAMAR

Diante de um problema de consumo, procure primeiro resolvê-lo diretamente com o fornecedor.

Caso não consiga, procure o PROCON SP e registre sua reclamação. É importante apresentar os comprovantes de compra e detalhar tudo o que foi conversado com o fornecedor.

Para saber mais, conheça o Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990) e visite o site do PROCON-SP ou um de seus postos de atendimento presencial.

DIREITO À INFORMAÇÃO

Todos os consumidores têm direito a receber informações claras e adequadas. Os produtos devem ter informações corretas e precisas sobre sua quantidade, peso, composição, características, qualidade, validade, preço e todos os riscos que apresentam. Os preços dos produtos devem ser informados por unidade de medida, ou seja, quilo, litro, metro etc.

A oferta de serviços também deve conter informações sobre suas características, preço e riscos que apresentam. O consumidor tem direito a um orçamento por escrito, com informações sobre início e prazo para conclusão do serviço, entre outras.

GARANTIA E CONTRATO

Todo produto ou serviço tem garantia de 90 dias para produtos e serviços duráveis, e de 30 dias para produtos e serviços não duráveis. O fornecedor pode oferecer uma garantia extra, que deverá estar expressa em um "Termo de Garantia" entregue junto com o produto ou serviço.

Qualquer contrato deve ser fornecido antes da adesão, estar em linguagem de fácil entendimento e destacar as principais informações e condições do negócio.

DIREITO DE ARREPENDIMENTO

Nas compras feitas on-line, como em sites, redes sociais ou outros meios eletrônicos, e também por telefone, é possível desistir da contratação em até 7 dias da data da aquisição ou da data de entrega do produto ou do início da prestação do serviço. Esse direito de arrependimento vale para todos os meios de compra a distância.

PARA GARANTIR SEUS DIREITOS

Ao comprar exija a nota ou cupom fiscal. São documentos importantes para comprovar quem, quando e em quais condições o produto foi adquirido ou o serviço foi contratado.

Guarde os folhetos de oferta, recibos e principalmente **cópias de contratos assinados** e qualquer outro documento referente à sua compra.

Nas aquisições on-line, **salve a tela** ("dê um *print*"), arquive e-mails, áudios e troca de mensagens.

Mantenha os Termos de Garantia e manuais de instrução de montagem e/ou uso do produto agrupados numa pasta.

O QUE FAZER?

1. QUANDO UM PRODUTO APRESENTAR DEFEITO

Se o produto estiver na garantia, entre em contato com o fornecedor (loja ou fabricante) e leve-o a uma assistência técnica autorizada. Se o problema não for resolvido no prazo máximo de 30 dias, você tem o direito de escolher se quer tro-car o produto, receber de volta o valor que pagou ou, obter um desconto no preço.

No entanto, para um produto considerado essencial, ou seja, aquele indispensável à vida diária do consumidor, a troca, o recebimento do valor pago, ou obtenção de um desconto no preço pode se dar de forma imediata.

2. QUANDO UM SERVIÇO FOR MAL PRESTADO

Se o serviço contratado não for executado, se não funcionar adequadamente ou entregue diferente do prometido, você pode escolher entre exigir que o serviço seja refeito sem custo adicional; cancelar e exigir a devolução do valor pago ou, ainda, obter um desconto no preço.

3. QUANDO UMA OFERTA FOR DESCUMPRIDA

Se o fornecedor não entregar o produto ou deixar de executar as obrigações assumidas no contrato, são direitos do consumidor exigir o cumprimento forçado; aceitar produto ou serviço equivalente; ou pedir a rescisão do contrato. Nesse caso, se algum valor já tiver sido pago ao fornecedor, deverá ser imediatamente restituído de forma integral ou proporcional.

2 MORADIA

O primeiro passo para o refugiado ou imigrante que quer alugar ou comprar um imóvel ou um lote é procurar uma imobiliária com registro no CRECI-SP – Conselho Regional de Corretores de Imóveis (www.crecisp.gov.br).

DICA

Verifique as características do bairro onde pretende locar o imóvel, distância de local de trabalho, meios de transporte e se conta com rede de apoio e moradores conterrâneos.

ALUGUEL/LOCAÇÃO

No Brasil, a locação de imóveis feita por intermédio de uma imobiliária é regida pela Lei do Inquilinato e se caracteriza como relação de consumo.

Se a pessoa alugar um imóvel diretamente com o proprietário ou sublocar (alugar todo ou parte do imóvel ou um cômodo de alguém que já é inquilino) sem autorização por escrito do proprietário, não estará protegida pela lei do consumidor. Caso ocorram problemas só poderão ser discutidos no Poder Judiciário.

Da mesma forma, a locação informal, ou seja, combinada apenas verbalmente também não é recomendada. A falta de documentação prejudica ações, se houver algum conflito.

Quando for alugar, visite o imóvel escolhido antes de firmar o contrato, que deve ter informações por escrito, tais como nome, endereço e qualificação tanto do locador quanto do locatário e:

- Descrição e endereço do imóvel a ser alugado
- Prazo de vigência do contrato
- Índice de reajuste (a periodicidade é anual)
- Garantia escolhida pelo locatário

ATENÇÃO: a exigência de mais de uma garantia é proibida e constitui crime.

TIPOS DE GARANTIA

CAUÇÃO: Valor correspondente a 03 (três) aluguéis, depositado em conta poupança. Pode ser resgatado ao final da locação.

FIADOR: Pessoa indicada pelo locatário que fica responsável pelos pagamentos em caso de inadimplência.

SEGURO-FIANÇA: Pago mensalmente pelo inquilino e substitui a necessidade de um fiador. Não é restituído ao final da contratação.

O imposto territorial urbano (IPTU) cobrado pelas prefeituras municipais, o condomínio (taxa de manutenção mais as despesas com água e luz das áreas comuns, em conjuntos de apartamentos ou casas) e eventual seguro podem ficar a cargo do locatário e devem estar descritos no contrato.

VISTORIAS

Devem ser providenciadas pelo locador ou a imobiliária antes da entrada do locatário e depois de sua saída, com emissão dos respectivos termos, nos quais deve constar a descrição minuciosa do estado de conservação do imóvel. Tem por objetivo evitar divergências sobre eventuais danos existentes ou futuros.

REAJUSTE

O valor do aluguel é reajustado a cada 12 meses pelos índices de inflação oficiais (nunca por moeda estrangeira ou salário mínimo brasileiro).

REVISÃO

A **revisão do aluguel** pode ocorrer quando o contrato tenha longa duração e seu preço esteja muito abaixo dos valores de mercado.

DESOCUPAÇÃO DO IMÓVEL

Ocorre tanto por iniciativa do proprietário do imóvel quanto pelo inquilino e tem prazos e condições definidos na Lei do Inquilinato.

RESCISÃO DO CONTRATO ANTES DO TÉRMINO

O locatário que quiser desocupar o imóvel antes do prazo final deve notificar o locador e pagar a multa estabelecida em contrato, proporcional ao tempo restante da locação.

ARBITRAGEM

Atenção com a cláusula que impõe **arbitragem** em conflitos relacionados à locação de imóvel, especialmente em contratos firmados através de plataforma online.

Nenhum consumidor é obrigado a se submeter à arbitragem. Se tiver qualquer problema pode recorrer ao **Procon-SP**, ou ao **Cejusc** (tjsp.jus.br/Conciliacao), ou ao Juizado Especial Cível (tjsp.jus.br/JuizadosEspeciais). Todos prestam atendimento gratuito.

ATENÇÃO: Cuidado com locação por temporada através de plataformas internacionais pois, se a empresa não tiver escritório no Brasil, não há como registrar reclamação no Procon.

ALUGUEL POR TEMPORADA

Por se tratar de prestação de serviço, essa modalidade de locação é regida somente pelo Código de Defesa do Consumidor. Com prazo de permanência de até 90 dias, o contrato deve ter:

- datas de entrada e saída;
- nome e endereço do proprietário;
- preço e forma de pagamento
- descritivo geral dos cômodos e móveis, se houver

COMPRA DE IMÓVEL OU LOTE/TERRENO

IMÓVEL USADO

Avalie as condições de habitabilidade, estado de conservação das instalações elétricas e hidráulicas e se há rachaduras, manchas de bolor e umidade. Os documentos essenciais para análise da regularidade do imóvel são a Certidão de Registro de Imóveis, as Certidões Negativas da Justiça Federal, do Distribuidor Cível e do Distribuidor Trabalhista e de débitos de condomínio.

IMÓVEL NA PLANTA

Prazo de entrega e valor das parcelas são o foco principal. Pode ser que você tenha que arcar com as prestações do imó-vel e, ao mesmo tempo, com aluguel de outra residência até a conclusão das obras.

Consulte se a planta do imóvel foi aprovada pela Prefeitura Municipal, se a metragem que consta no contrato é idêntica à autorizada e se a incorporação do empreendimento está registrada no Cartório de Registro de Imóveis.

registrodeimoveis.org.br/servicos-interno/transacoes-imobiliarias

Para saber se você pode se candidatar a um financiamento pelo SFH é possível fazer uma simulação através do link: caixa.gov.br/voce/habitacao/financiamento-de-imoveis

IMÓVEL FINANCIADO PELO SFH

O Sistema Financeiro de Habitação destina-se a financiar a compra de imóveis novos ou usados, inclusive para estrangeiros com visto permanente no Brasil. Suas condições de utilização e a estipulação dos juros são reguladas pelo governo federal. O prazo para pagamento pode ser de até 35 anos e o próprio imóvel serve como garantia.

LOTE/TERRENO

Adquirir lotes/terrenos requer cuidados semelhantes. Em especial, visitar o local; conferir junto a Prefeitura Municipal se o loteamento está regularizado; se possui escritura (documento que garante a validade jurídica da negociação, comprovando a compra e posse do terreno); se não está localizado em área de manancial ou de proteção ambiental e se há restrições para a construção.

NUNCA FIQUE NA RUA

Existem abrigos, onde não é preciso pagar pela estadia. Alguns são administrados pelo poder público e outros são mantidos por organizações sociais. Para conhecer o trabalho e as regras para utilizar a moradia gratuita, acesse:

- **Centro POP:** capital.sp.gov.br/web/assistencia_social/imigrantes/ ou telefone 156 (somente cidade de São Paulo-SP)
- **Centros de Referência de Assistência Social (CRAS)**
  - gov.br/pt-br/servicos/acessar-o-cras-centro-de-referencia-da-assistencia-social
  - capital.sp.gov.br/web/assistencia_social/w/cras/326712
- **Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS)** capital.sp.gov.br/web/assistencia_social/w/protecao_social_especial/330936
- **Abrigos de parceiros no Brasil:** help.unhcr.org/brazil/onde-encontrar-ajuda/organizacoes-parceiras-da-sociedade-civil

3 EDUCAÇÃO ESCOLAR

EDUCAÇÃO PÚBLICA

No Brasil a Educação é um Direito Social garantido pelo artigo 6º da Constituição Federal. O Estado é obrigado a oferecer edu-cação escolar pública a toda a população.

A educação básica, composta por pré-escola, ensino fundamen-tal e ensino médio, é gratuita dos 4 (quatro) aos 17 (dezessete) anos de idade, conforme a Lei de Diretrizes e Bases. Também estão asseguradas, de forma gratuita, a educação infantil (das crianças de 03 a 05 anos de idade) e dos adultos (a partir dos 15 anos de idade), que por alguma razão não puderam completar o ensino fundamental ou médio regular.

A matrícula na rede pública de ensino deve ser feita em qualquer unidade escolar pública pelo próprio estudante com 18 anos completos ou por seu responsável legal, quando ele for menor.

Quem deseja se especializar para ingressar no mercado de tra-balho pode procurar as escolas técnicas estaduais, ou ETEC's, que são gratuitas e oferecem mais de 262 cursos em Ensino Técnico, Integrado, Médio e Especialização Técnica. O ingresso é feito através de uma prova seletiva chamada de "vestibulinho" vestibulinho.etec.sp.gov.br

EDUCAÇÃO PÚBLICA E GRATUITA É DIREITO DE TODAS AS PESSOAS

Para saber mais, contate a Etec mais próxima da sua região: cps.sp.gov.br/etec/etecs

REDE PRIVADA DE ENSINO

No Brasil existe também a possibilidade de cursar a educação infantil, o ensino básico (pré-escola, ensino fundamental e ensino médio) e o ensino superior na rede privada. Nesse caso, há uma relação de consumo, pois você vai pagar pelo serviço, portanto é preciso estar atento aos seus direitos.

CONTRATO E TAXA DE MATRÍCULA

Os alunos já matriculados têm o direito de renovar a matrícula, mas precisam primeiro quitar débitos, caso estejam inadimplentes.

O contrato com a instituição de ensino precisa ser lido com atenção. De acordo com o artigo 31 do Código de Defesa do Consumidor deve conter informações corretas, claras e precisas. Caso tenha alguma dúvida, esclareça junto a escola antes de assinar. O valor total do serviço pode compreender um semestre (semestralidade) ou um ano (anuidade) e é dividido em parcelas mensais. Além disto, as instituições costumam cobrar por uma taxa de matrícula, cujo pagamento deverá ser abatido do valor total ou diluído junto às mensalidades, que não podem exceder 12 (doze) num ano.

REAJUSTE DO VALOR DA MENSALIDADE

O aumento anual do valor da mensalidade é legal, porém é necessário que seja proporcional à variação dos custos que a instituição teve no período, tais como ampliação de gastos com funcionários e investimentos em infraestrutura. A planilha demonstrativa dessas despesas deve ficar à disposição do consumidor, mediante solicitação à instituição de ensino.

MATERIAL ESCOLAR

Ao adquirir material escolar, o consumidor tem a liberdade de pesquisar e comparar preços. Portanto, a escola não pode determinar o estabelecimento onde a compra será realizada e nem especificar marcas, pois isso se configura venda casada, proibida pelo Código de Defesa do Consumidor. A única exceção se faz à compra de apostilas específicas do sistema de ensino adotado pela instituição.

Da mesma forma, os materiais de uso coletivo, como papel higiênico e material de limpeza, por exemplo, não podem ser exigidos do aluno.

CURSOS LIVRES

Existe uma ampla oferta de cursos livres, como artes, idiomas, informática, artesanato, profissionalizantes, entre outros, que podem ser gratuitos, se oferecidos por instituições públicas, filantrópicas e ONGS, ou privados e pagos, quando ofertados por empresas. Nesse caso, existe uma relação de consumo regida pelo Código de Defesa do Consumidor.

CANCELAMENTO

As condições de cancelamento do curso livre devem estar dispostas claramente no contrato. Se a adesão ocorreu fora do estabelecimento comercial (internet, whatsapp, telefone, em domicílio), o consumidor tem prazo de até 7 (sete) dias, a contar da assinatura do contrato, para desistir do negócio, com direito à devolução imediata dos valores pagos.

Formalize o pedido de cancelamento por escrito (manuscrito, mensagem de texto, e-mail) dentro desse prazo, mande para a empresa e guarde o comprovante.

ATENÇÃO!

- Cuidado com escolas que prometem emprego certo após a conclusão do curso, pois não há como garantir a colocação do aluno no mercado de trabalho. Desconfie se a empresa prometer emprego após a conclusão de qualquer curso, pois pode ser o "golpe das bolsas de estudo". Não contrate e denuncie no Procon SP.
- Cuidado com cursos gratuitos que só cobram o material didático. Além de pagar valores altos, caso você fique descontente com o curso, provavelmente encontrará dificuldades para devolver o material e reaver o dinheiro;
- Atenção aos cursos profissionalizantes com habilitação. Dependendo da área de formação, o curso precisa ser reconhecido pelo respectivo órgão de classe.
- Antes de fazer a matrícula, visite o local do curso, verifique as instalações e recursos, converse com outros alunos e, se possível, faça uma aula teste.

© ACNUR / Gabo Morales

ENSINO SUPERIOR

Os cursos de Ensino Superior no Brasil, somente são válidos quando autorizados e reconhecidos pelo MEC - Ministério da Educação. Isso garante que as instituições de ensino sigam um padrão de qualidade em seus cursos. (MEC - Ministério da Educação - Fale conosco: mecsp.metasix.solutions/portal - Telefone: 0800-616161). Antes de ingressar em uma instituição de ensino privada, acesse o Portal E-MEC (emec.mec.gov.br) e confira se o curso é autorizado e reconhecido.

ESTUDANTE PAGA MEIA

Os estudantes matriculados no ensino infantil, fundamental, médio, técnico, superior e de pós-graduação têm assegurados o direito ao pagamento de metade do valor do ingresso em shows, apresentações e eventos culturais e artísticos, mediante apresentação da carteirinha de estudante.

No transporte público, como ônibus, metrô e trem, o estudante também tem direito ao pagamento de meia tarifa. Algumas localidades oferecem gratuidade no transporte, mediante o preenchimento de critérios, como ser estudante de baixa renda e participar de programas sociais. Para mais informações, entre em contato com a SPTrans, Metrô, CPTM ou com a secretaria de transporte da sua cidade.

Obs.: Esses benefícios não valem para quem estiver matriculado em cursos livres.

CONTATOS ÚTEIS

→ **SP Trans**

- Cartão de transporte - ônibus, metrô e trem
- Horário de atendimento: das 8h às 17h, de segunda a sexta-feira (exceto feriados), Rua Boa Vista, 236 - Centro - São Paulo/SP - Telefone: 156
- sptrans.com.br/fale-conosco

→ **MEC - Ministério da Educação:**

- Telefone: 0800-616161
- mecsp.metasix.solutions/portal

4 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 a qualidade do serviço, cobrança indevida, descumprimento à oferta ou às 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 pela própria empresas, desde que sejam clara e adequadamente informadas ao consumidor, antes da contratação.

COMPROVAÇÃO VACINAL

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.

TRANSPORTE AÉREO

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.

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 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.

DICA

Para não ter surpresas, consulte as informações no site da companhia aérea.

PRAZO DE ARREPENDIMENTO

O Código de Defesa do Consumidor, no artigo 49, 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.

ATRASO DO VOO, CANCELAMENTO OU INTERRUPÇÃO DO SERVIÇO OU IMPEDIMENTO PARA EMBARQUE (PRETERIÇÃO)

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 reacomodação ou reembolso e execução do serviço por outra modalidade de transporte. **A escolha é sempre do passageiro.**

→ REACOMODAÇÃO

A reacomodação 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.

→ REEMBOLSO

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.

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).

Caso o passageiro aceite, o reembolso também pode ser feito em créditos para a aquisição de nova passagem aérea, podendo ser, inclusive, 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)

TRANSPORTE RODOVIÁRIO

Da mesma maneira que os serviços de transporte aéreo, as empresas rodoviárias que transportam passageiros são submetidas às normas da ANTT e, sendo uma prestação de serviço, se configura como relação de consumo.

Mesmo com a grande extensão territorial e as características geográficas do Brasil, o transporte rodoviário é muito utilizado e os direitos para essa modalidade de serviço valem para todos os passageiros, inclusive os estrangeiros.

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 (compartimen-to 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 porque questões sanitárias (animais, plantas, cigarros, agrotóxicos) ou porque são considerados ilícitos, como drogas e substâncias entorpecentes, entre outras. **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 alimenta-ção 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;

© ACNUR / Benjamin Mast

ATRASOS

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.

CONTATOS ÚTEIS

→ **Legislação**
- portal.antt.gov.br/transporte-internacional-de-passageiros

→ **Alfândega**
- gov.br/receitafederal/pt-br/assuntos/aduana-e-comer-cio-exterior/viagens-internacionais/guia-do-viajante/entrada-no-brasil/proibicoes-restricoes

→ **SUS (vacinação)**
- gov.br/saude/pt-br/vacinacao

→ **ANTT atendimento**
- gov.br/antt/pt-br/assuntos/passageiros/viajantes/direitos-e-deveres
- Telefone: 166 (Atendimento humano, das 7h às 19h, 24 horas, gratuito)

→ **ANAC**
- WhatsApp (61) 9 9155-4663 ou Telefone 163
- gov.br/anac/pt-br/canais_atendimento/fale-com-a-anac

5 EDUCAÇÃO FINANCEIRA

INFORMAÇÕES PRINCIPAIS

Sempre pesquise e compare prazos, tarifas, taxas de juros, para encontrar a melhor opção.

Leia o contrato e guarde uma cópia. É seu direito receber informações claras que te permitam compreender o que está sendo oferecido.

Venda casada é proibida e você não pode ser obrigado a contratar outro produto/serviço para conseguir aquele que você precisa.

Segurança nas transações é dever das instituições financeiras. Você não precisa contratar serviços adicionais em situações em que a segurança da operação deve ser garantida pelo banco/administradora.

Nunca empreste seu CPF para nenhuma outra pessoa, mesmo familiar ou amigo. Além de se enquadrar em falsidade ideológica, se a pessoa que utilizou seus dados, mesmo com seu consentimento, não pagar a dívida, seu nome ficará inscrito nos órgãos de proteção ao crédito. O mesmo acontece com a conta bancária, que pode ser bloqueada caso a Receita Federal detecte movimentações incompatíveis com sua renda.

COMO ABRIR A CONTA BANCÁRIA

No Brasil, existem diferentes tipos de contas, as mais comuns são as contas corrente (depósito à vista) e poupança.

Para as transações do dia a dia, como pagamentos, saques, transferências, uso de cheques, a conta corrente é a mais utilizada. Ela oferece um pacote de serviços básicos gratuitos, como 4 saques por mês, 2 transferências, 2 extratos, consultas ilimitadas pela internet, além de 1 cartão de débito para movimentação da conta. Para outros serviços, é preciso consultar os valores cobrados pelos bancos. Para quem busca um rendimento, ainda que pequeno, a conta poupança é uma opção. Também oferece pacote básico de serviços gratuitos.

Estas contas podem ser abertas em bancos públicos, privados (com agências físicas e virtuais). Veja a relação dos bancos autorizados a operar no país: bcb.gov.br/meubc/encontreinstituicao.

Informações sobre outras modalidades, como conta salário (para quem já tem vínculo empregatício), conta conjunta (para movimentação de mais de uma pessoa), conta universitária (para estudantes), conta de pagamento, consulte as regras do órgão regulador do sistema financeiro brasileiro, o Banco Central do Brasil.

Qualquer movimentação, inclusive cobrança de tarifas, deve estar identificada no extrato da conta. Se notar algum desconto não autorizado, peça esclarecimentos.

MEIOS DE PAGAMENTOS ACEITOS NO PAÍS

Além da moeda em espécie (dinheiro), os meios de pagamento de produtos e serviços mais utilizados são o Pix, o cartão de débito e o cartão de crédito.

O Pix é o mais popular e por isso mais visado pelos golpistas. É rápido, gratuito, funciona em qualquer horário, todos os dias, pode ser agendado e permite a transferência entre contas bancárias de pessoas físicas. A transação é feita em aplicativo ou internet banking e pode ser bloqueada. Se constatada fraude ou falha bancária, basta entrar em contato com o seu banco e acionar o Mecanismo Especial de Devolução (MED), criado pelo Banco Central.

ATENÇÃO ao uso de aplicativos bancários e carteiras digitais. Embora práticos, são alvos frequentes de criminosos (roubo de dados, transações fraudulentas, furto/roubo de celulares).

O cartão de crédito também é muito aceito, especialmente em compras parceladas sem juros. Planeje o seu orçamento para pagar o valor total da fatura na data de vencimento. Com juros elevados, pagar o valor mínimo pode endividá-lo seriamente.

O cartão de débito permite o desconto imediato na conta bancária e, assim como o cartão de crédito, não deve ter sua senha compartilhada com outras pessoas. Confira sempre o valor antes de confirmar o pagamento e solicite um comprovante da operação.

EMPRÉSTIMOS E FINANCIAMENTOS

Atenção ao contrato: verifique o valor total (emprestado e o valor a ser pago), o prazo de pagamento, o número e o valor das parcelas, a taxa de juros e quaisquer outros valores cobrados. Se conseguir quitar a dívida antes do prazo, os juros e encargos futuros devem ser descontados.

ATENÇÃO: você não pode sofrer pressão ou assédio ao contratar crédito.

Nas compras de um bem (celular, eletrodoméstico), além de verificar se as parcelas cabem no seu orçamento, observe o custo final do produto. Se for muito superior ao preço de venda, considere acumular a quantia e comprar à vista, com desconto.

Desconfie de empréstimos pré-aprovados sem avaliação de crédito ou com taxas muito abaixo do mercado. Podem esconder condições abusivas.

CUIDADO COM GOLPES

Em caso de golpes, avise imediatamente o banco ou a administradora do car-tão e peça o cancelamento da transação (PIX, compra indevida) e/ou bloquear o seu cartão. Registre um boletim de ocorrência numa delegacia de polícia próxima ou eletronicamente (policiacivil.sp.gov.br).

GOLPES MAIS COMUNS

- **TROCA DE CARTÃO** Quando for pagar, não permita que outra pessoa manipule o seu cartão.
- **ROUBO DE DADOS COM MAQUININHAS** Se não conseguir visualizar o valor cobrado, desconfie. Nas compras pela internet (aplicativo de entrega, lojas), efetue o pagamento pela plataforma online no ato do pedido.
- **GOLPE COM PIX** Confira dados do destinatário e valor da transação. Entre em contato com o banco e peça orientações de segurança. Se possível, limite o valor diário para transferências.
- **BOLETO FALSO** Mesmo no pagamento de produto/ serviço adquirido (telefonia ou internet, compra online, curso livre, escola etc.), confira os dados do beneficiário (nome, CNPJ), o banco, a data de vencimento, o valor. Se algo estiver estranho, não pague e entre em contato com o emissor do boleto.

DICAS

Não forneça informações pessoais ou financeiras em sites desconhecidos ou em resposta a mensagens por e-mails, SMS, redes sociais, telefone.

Utilize dispositivos eletrônicos seguros, com sistemas operacionais e antivírus atualizados, e evite redes Wi-Fi públicas.

Nas agências bancárias, não aceite ajuda de estranhos.

Cuidado com pedidos urgentes de transferência de dinheiro, ainda que seja de pessoas conhecidas. Golpistas agem em nome de empresas e até de parentes.

Se enviar dinheiro para outro país, utilize apenas meios oficiais. Confira as instituições autorizadas, os procedimentos, documentos necessários e os custos envolvidos na operação no Banco Central (bcb.gov.br/meubc/faleconosco) ou nos Correios (correios.com.br)

Dúvidas ou reclamação de um serviço mal prestado ou não solicitado, de uma cobrança indevida, você pode procurar, além do Procon, o Banco Central do Brasil. Se for crédito consignado de programas sociais, procure o INSS (meu.inss.gov.br).

CONTATOS ÚTEIS

→ **Banco Central do Brasil**

- Telefone 145 (custo de ligação local) de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h
- bcb.gov.br/meubc/faleconosco

→ **Receita Federal**

- gov.br/receitafederal/pt-br/canais_atendimento/fale-conosco/portal

6 TELEFONIA MÓVEL

Evite a compra de aparelhos ilegais ou a contratar planos de telefonia inadequados ao uso a que se pretende ou ao orçamento mensal disponível.

Usar um telefone celular no Brasil requer alguns cuidados, já que comprar um aparelho e contratar uma linha são dois negócios distintos.

Quando ao aparelho, veja se o mesmo possui o selo de certifica-ção da Anatel (Agência Nacional de Telecomunicações) (gov.br/anatel/pt-br/assuntos/celular-legal).

Quanto ao serviço, existem várias operadoras de telefonia móvel. Para orientar sua escolha, você pode fazer uma comparação, através do portal da Anatel: (gov.br/anatel/pt-br/consumidor/compare-as-prestadoras). Atente para a área de cobertura do serviço, já que o Brasil é um país muito grande e, algumas operadoras não alcançam todos os estados, por exemplo.

A aquisição da linha telefônica (chip) pode ser feita independentemente da compra do aparelho, muito embora as operadoras também disponham de vários modelos e marcas em oferta.

Depois de adquirido o chip, pense no uso da linha. Existem vá-rios planos de telefonia móvel e cada um tem sua tarifa, cobrada por minuto ou uso de dados. As categorias mais comuns são pré-pago, pós-pago e controle.

COMO ESCOLHER UM PLANO

Considere os hábitos de uso: quantas ligações pretende fazer, quanto tempo vai utilizar a internet.

Considere o quanto pretende gastar mensalmente com um plano celular.

Compare as opções disponíveis no mercado.

CONTATO ÚTIL

- **Anatel**
- 1331- Ligação gratuita nos dias úteis, das 8h às 20h

TIPOS DE PLANO

PLANO PRÉ-PAGO

- o usuário compra créditos para utilização em ligações, SMS e dados de internet e faz recargas de acordo com o valor disponível para sua necessidade;
- não há contrato de fidelidade com a operadora;
- não há mensalidade;
- em geral, as tarifas por minuto, SMS ou dados são mais altas do que os planos pós-pagos;
- pode ser conveniente para quem faz pouco uso do celular e quer ter mais controle dos gastos.

PLANO PÓS-PAGO

- o usuário faz uma assinatura de um pacote de serviços de ligações, SMS e dados de internet;
- o pagamento é mensal, mas o valor varia de acordo com o consumo;
- é apropriado para quem faz bastante uso do celular;
- requer pesquisa detalhada entre os planos disponíveis, para chegar ao que seja mais adequado às suas necessidades;
- para usufruir de pacotes mais baratos, promoções e descontos as operadoras exigem fidelidade do usuário por 12 meses. O cancelamento do plano antes desse prazo permite a cobrança de multa rescisória, em valor proporcional ao tempo restante do contrato.

PLANO CONTROLE

- é semelhante ao pós-pago, mas o valor mensal é fixo, mesmo que não usufrua totalmente dos serviços.
- pode haver a necessidade de recarregar o celular para contratar serviços extras.

ORIENTAÇÕES GERAIS

- Leia atentamente as ofertas, Guarde folhetos publicitários, contratos e notas fiscais.
- Fique atento às condições do contrato, especialmente as cláusulas sobre cancelamento e eventuais multas.
- Confira se as cobranças lançadas na fatura estão de acordo com o plano que você escolheu e o uso que fez da linha.
- Em caso de dúvidas procure a operadora. Não havendo solução, conte com o Procon SP.

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/eagenda.web/procon

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

Ouvidoria: fala.sp.gov.br

@proconsp

@proconspoficial **@TVProconSP**