

## ORIENTACIONES GENERALES

Para evitar problemas en los viajes aéreos, es importante comprar los boletos con anticipación, buscar los mejores precios en diferentes sitios web y plataformas, y leer detenidamente las condiciones de cancelación o reprogramación y otras reglas.

Además, es necesario prestar atención a los detalles del viaje, como los tiempos de conexión y el peso del equipaje, y considerar el uso de etiquetas y rastreadores para garantizar la seguridad de las pertenencias.

Las quejas deben ser formales y contener la mayor cantidad de datos posible, como números de protocolo, fecha, hora y con quién habló.

## TRANSPORTE POR CARRETERA

Las empresas de carretera que transportan pasajeros están sujetas a las normas ANTT y, al ser una prestación de servicio, se configura como una relación de consumo. El servicio debe prestarse de manera eficiente, cómoda y puntual, en el asiento especificado en el boleto. La empresa tiene la obligación de informar a los pasajeros sobre los horarios, tiempo de viaje, lugares atendidos, precio del boleto, entre otros.

## EQUIPAJE

Puede llevar hasta 30 kilos en el maletero (compartimento externo debajo de los asientos) y 05 kilos de volumen en el maletero interno, respetando sus dimensiones, para no causar un riesgo para la seguridad. La empresa debe proporcionar el respectivo comprobante de lo que se deja en el maletero externo e indemnizar al pasajero en caso de pérdida o daño.

**Aduanas:** antes de viajar, infórmate sobre los artículos que están prohibidos transportar, ya sea por temas sanitarios (animales, plantas, cigarrillos, pesticidas) o porque se consideran ilegales, como drogas y sustancias estupefacientes, entre otros. **Nunca cargue el equipaje de extraños.**

## REEMBOLSO

El pasajero tiene derecho a recibir la diferencia en el precio del billete, cuando el viaje se realice total o parcialmente en ómnibus de calidad inferior al contratado. En caso de accidente, la asistencia debe ser inmediata.

Del mismo modo, la empresa se obliga a ofrecer alimentos y posadas:

- Sí vende más de un boleto para el mismo asiento o
- Sí hay una interrupción o retraso del viaje por más de 3 (tres) horas, debido a defecto, falla u otra razón de su responsabilidad;

Si hay un retraso en la salida o en una de las paradas programadas durante la ruta, por un período de más de 1 (una) hora, o en caso de negligencia, puede optar por:

- Continuar el viaje en otra empresa que ofrezca servicios equivalentes al mismo destino, a expensas del proveedor;
- Recibir inmediatamente el valor del boleto;
- Continuar el viaje por la misma empresa.

**Información útil:** Para ingresar a Brasil, las personas migrantes o refugiadas no están obligadas a presentar comprobante de vacunación. Después de afiliarse y estar en posesión del CPF, puede recibir las vacunas disponibles en el SUS – Sistema Único de Salud de forma gratuita, de acuerdo con los protocolos.

## CONTACTOS ÚTILES:

**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>


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


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

## PROCON-SP – CANALES DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

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

 **Llame al 151 (en la ciudad de São Paulo)**  
De lunes a viernes, de 9:00 a 15:00

 **Atención presencial en la ciudad de São Paulo:** es necesario concertar cita previa.  
[procon.agendasp.sp.gov.br/eagenda.web/procon](http://procon.agendasp.sp.gov.br/eagenda.web/procon)

 **Otros municipios:** Consulte en su ayuntamiento o en el sitio web de Procon-SP.

 **Defensor del Pueblo:** [fala.sp.gov.br](http://fala.sp.gov.br)

 **@proconsp**

 **@proconspoficial**  **@TVProconSP**

# DERECHOS BÁSICOS DE LOS CONSUMIDORES PARA REFUGIADOS E INMIGRANTES

## TRANSPORTE AÉREO Y POR CARRETERA

Realización:

**PROCONSP**

Apoyo y colaboración:



Todas las personas que ingresan al país voluntariamente o como refugiados, independientemente de su nacionalidad, **tienen los mismos derechos del consumidor garantizados a los brasileños**, establecidos en la Ley n.º 8.078, de 1990, conocida como Código de Protección al Consumidor (CDC).

Procon-SP es un organismo público estatal vinculado a la Secretaría de Justicia y Ciudadanía del Estado de São Paulo y ofrece atención gratuita presencial y en línea a través de su sitio web.

Los refugiados e inmigrantes con documentación provisional tienen derecho a obtener el CPF (Registro de Contribuyente Individual) emitido por la Receita Federal. Con este registro, es posible acceder a servicios básicos gratuitos, como la atención médica a través del SUS (Sistema Único de Salud), así como a servicios disponibles en el mercado de consumo brasileño en general.

## TRANSPORTE AÉREO Y POR CARRETERA

*En el caso de las compañías aéreas y las empresas internacionales de transporte de pasajeros por carretera, solo si tienen su sede en Brasil, es posible presentar una queja sobre la calidad del servicio, cargos indebidos, incumplimiento de la oferta u otras normas emitidas por las agencias estatales: ANAC - Agencia Nacional de Aviación Comercial y ANTT - Agencia Nacional de Transporte Terrestre.*

### TRANSPORTE AÉREO

La ANAC se encarga de regular y supervisar las normas para la comercialización de los servicios aéreos. Al ser muchos los servicios disponibles, algunas normas pueden ser establecidas por las propias empresas, siempre y cuando se informen de forma clara y adecuada al consumidor antes de contratar.

### CANCELAMIENTO O REPROGRAMACIÓN DE VUELOS

Las reglas para la cancelación y el reembolso o reprogramación del viaje varían de una empresa a otra y deben informarse claramente a los consumidores. Para que no te pegue por sorpresa, consulta esta información en la página web de la aerolínea.

### PLAZO PARA ARREPENTIMIENTO

El **Código de Protección al Consumidor** establece el llamado período de arrepentimiento. Cuando la compra del boleto se realiza a través de un sitio de internet, aplicación de mensajería, o teléfono, el consumidor tiene derecho a cancelar la oferta dentro de los 7 días posteriores a la contratación.

### REPROGRAMACIÓN: SI HAY UNA DIFERENCIA DE PRECIO

Para cancelar o reprogramar:

- Notificar a la empresa lo antes posible sobre el cancelamiento o la necesidad de reprogramar;
- Si tiene alguna pregunta o dificultad para recibir un reembolso, comuníquese con ANAC o Procon.

El pasajero debe pagar o puede recibir la diferencia:

- entre la tarifa cobrada en el aeropuerto donde se realizará el nuevo embarque; o
- entre el valor del billete y otros servicios adquiridos, ya pagados (aunque sea a plazos) y el valor ofrecido en el momento de la nueva reserva.

### EL RETRASO, LA CANCELACIÓN O INTERRUPCIÓN DEL VUELO

Es deber de la compañía aérea informar inmediatamente a los pasajeros de que el vuelo se retrasará, de lo que se espera para una posible nueva hora de salida o si habrá una cancelación del vuelo.

En estos casos, y también en aquellos en los que se pierda un vuelo de conexión por responsabilidad de la compañía, es obligatorio ofrecer:

- alternativas de reacomodo; o

- reembolso y prestación del servicio por otro medio de transporte.



La elección siempre depende del pasajero.

El realojamiento es gratuito y queda a elección del pasajero:

- en su propio vuelo o en un vuelo de un tercero, al mismo destino y en la primera oportunidad; o
- en el propio vuelo del transportista, en la fecha y hora que le convenga.

Para aquellos que opten por esperar el nuevo vuelo, la compañía deberá ofrecer asistencia material gratuita que se adapte a sus necesidades y, respectivamente, de acuerdo con el tiempo de espera, cuando sea superior a:

- 1 (una) hora: facilidades de comunicación;
- 2 (dos) horas: comida, a través de la entrega de una comida o vale individual; y
- 4 (cuatro) horas: alojamiento, en caso de pernocta, y traslado de ida y vuelta. Si el consumidor se encuentra en la ciudad donde vive, la empresa solo puede ofrecer transporte hasta su residencia y de ahí al aeropuerto.

El reembolso deberá producirse en un plazo de 7 días, por el mismo medio que se realizó el pago y será:

- Completo, si el pasajero se encuentra en medio del viaje (en una escala o aeropuerto de conexión) y regresará al aeropuerto de origen;
- Proporcional al segmento no utilizado, si el pasajero opta por permanecer en la escala o en el aeropuerto de conexión.

### IMPORTANTE

Si el pasajero acepta, el reembolso también se puede realizar en créditos para la compra de un nuevo boleto aéreo, e incluso puede ser utilizado por terceros. El período de validez de los créditos debe ser informado por el proveedor.

### OBSOLESCENCIA O OVERBOOKING

A veces, sucede que la aerolínea impide el embarque del pasajero, incluso si ha cumplido con todos los requisitos para el vuelo. Aunque está prohibida, esta práctica es muy común, ya que los operadores venden más billetes que la capacidad del avión (overbooking)

La compañía aérea está obligada a proporcionar un documento con información sobre el motivo del retraso, la cancelación, la interrupción del servicio y el exceso de reservas.