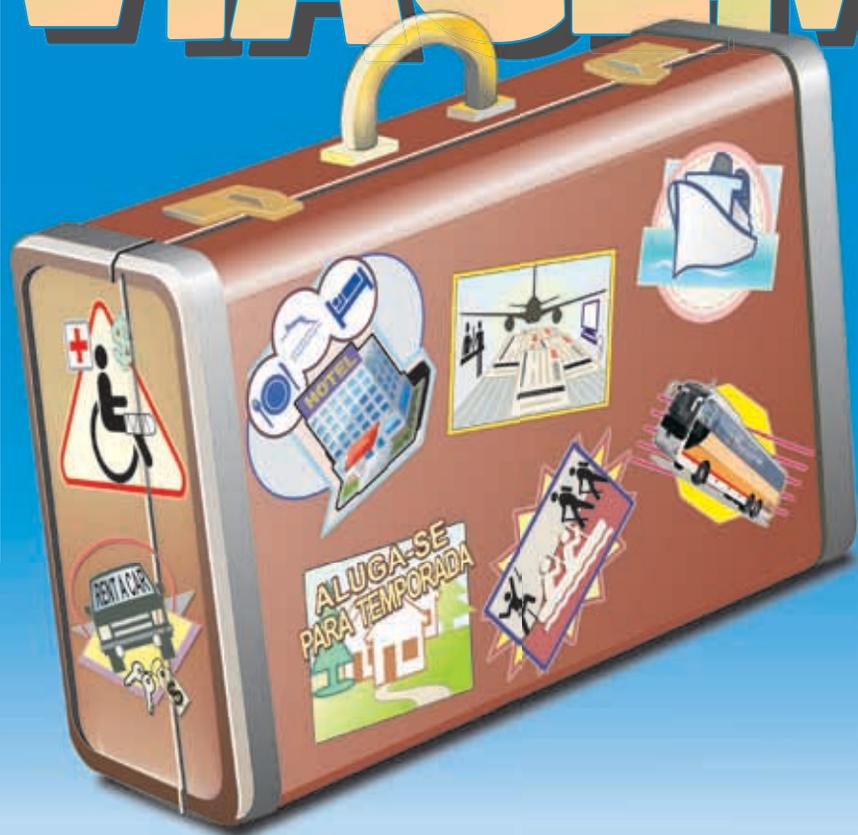


Dicas e orientações para aproveitar suas viagens

# Projeto BOA VIAGEM



**GOVERNADOR DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**JOSÉ SERRA**

Vice-Governador  
**Alberto Goldman**

**SECRETARIA DE ESTADO DA JUSTIÇA E DEFESA DA CIDADANIA**

Secretário de Estado da Justiça e Defesa da Cidadania  
**Luiz Antonio Guimarães Marrey**

Secretário Adjunto  
**Ricardo Dias Leme**

**FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON-SP**

Diretor Executivo  
**Roberto Augusto Castellanos Pfeiffer**

**Secretaria de Estado da Justiça e Defesa da Cidadania**

Pátio do Colégio, 148 / 184 – Centro  
CEP: 01016-040 - São Paulo/SP – PABX: (11) 3291 2600  
[www.justica.sp.gov.br](http://www.justica.sp.gov.br)

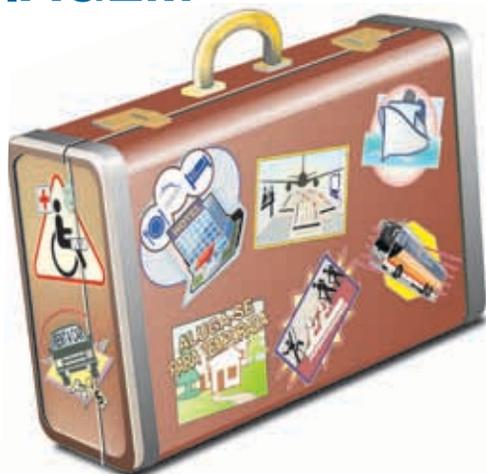
**Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon-SP**

Rua Barra Funda, 930 – 4º andar  
CEP: 01152-000 – São Paulo/SP  
[www.procon.sp.gov.br](http://www.procon.sp.gov.br)



# PROJETO BOA VIAGEM

Este material foi elaborado pela Fundação Procon-SP para ajudar você a aproveitar suas férias, feriados e fins de semana, sem problemas. Leia atentamente as recomendações que se seguem e **BOA VIAGEM!**



## PACOTES DE TURISMO



Após a escolha do passeio e do roteiro, avalie o tipo de pacote: individual (personalizado) ou excursão. Os pacotes individuais são mais indicados quando se prefere maior liberdade na programação: tanto a hospedagem como o transporte são previamente contratados, portanto datas de saída e chegada devem ser seguidas com rigor. No caso da excursão, roteiros e horários são fixos, valendo a pena checar o número de pessoas que compõem o grupo.

A pesquisa de preços é vital. A oferta por meio de anúncios e folhetos deve conter informações claras e precisas referentes à viagem: valores cobrados nas partes aérea e terrestre, categoria das passagens, taxas de embarque, tipos de acomodação

(quarto duplo, individual), traslados, refeições oferecidas, guias, número exato de dias, juros nos pagamentos a prazo e, por fim, despesas extras que ficarão por conta do consumidor.

No caso de viagens internacionais, fique atento para as questões de câmbio de moeda, pois isso afeta decisivamente os gastos de maneira geral. Nas compras realizadas com cartão de crédito, a conversão será feita para pagamento em real na data de vencimento do fechamento da fatura. Vale, portanto, verificar a conveniência de optar por outras formas de pagamento como traveler check, por exemplo.

Procure referências sobre agências de viagem com pessoas de confiança que tenham usado os serviços e acesse o cadastro das empresas reclamadas no Procon-SP, pelo telefone 151 ou pelo site [www.procon.sp.gov.br](http://www.procon.sp.gov.br).

No contrato (ou ficha roteiro de viagem) deve constar tudo o que foi acertado verbalmente e oferecido pela publicidade. As cláusulas que possam colocar o consumidor em desvantagem exigem maior atenção, sobretudo quanto à possibilidade de alterações nos hotéis, passeios, taxas extras e transportes. Guarde uma via datada e assinada, além de todos os prospectos, anúncios e folhetos publicitários, que integram o contrato.



Fechado o negócio, a agência deve fornecer os vouchers (comprovantes de reserva de hotéis, traslados etc.) bem como recibos dos valores pagos, bilhetes, passagens com datas de saída e chegada.

Informe-se sobre a necessidade de vistos, vacinas, autorização para viagens de menores, entre outros, providenciando-os antecipadamente. É importante ficar atento aos horários e chegar aos locais de saída dos grupos com antecedência. Não esqueça de verificar os limites alfandegários para gastos no exterior.

Problemas durante a viagem devem ser comunicados aos responsáveis e, se possível, registrados por meio de fotos ou vídeos, por exemplo.

## Cancelamentos



Se a agência cancelar a viagem, existe a obrigação de restituir todos os valores pagos corrigidos, bem como eventuais prejuízos financeiros e danos morais (judicialmente).

Cancelamentos feitos pelo consumidor devem ser comunicados por escrito, com a maior antecedência possível. Excetuando a parte aérea, o agente de turismo poderá reter percentuais proporcionais ao prazo em que a empresa foi informada do cancelamento. Quanto à parte aérea, eventuais restituições dependerão do tipo de pacote contratado.

No entendimento do Procon-SP e de acordo com o artigo 6º, inciso I, do Código de Defesa do Consumidor – que estabelece a proteção da vida, saúde e segurança como direitos básicos do consumidor - o turista com viagem marcada para regiões que passam por situações de emergência (terremotos, furacões, pandemias, enchentes, etc.), tem o direito, a sua livre escolha, de:

- trocar o pacote ou passagem para outra data ou local, sem pagamento de tarifas ou taxas;
- cancelamento do contrato, com direito a restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, sem pagamento de multas.

## TURISMO AVENTURA

Trata-se de uma modalidade de turismo direcionado a aventura ou ecologia como, por exemplo: safari, caminhadas na mata e/ou montanha, mergulho em cachoeiras, etc. Além de certificar-se quanto a ter sua segurança física e pessoal garantida, analise se suas condições físicas são compatíveis ao programa.



Procure uma agência especializada neste tipo de passeio, informando-se sobre todos os dados que cercam o programa, como qual o grau de dificuldade do roteiro; quais as atividades inclusas; se é necessário fazer previa-

mente cursos específicos e qual o condicionamento físico exigido conforme a atividade escolhida; quais as características da região; se o tipo de programa escolhido contará com a presença de um guia especializado, etc. Deve ser verificado, ainda, se haverá pernoite, onde e como. Em caso positivo se estão inclusos: barraca, hotel, motel, cobertor, colchonete e alimentação. Certifique-se de que, na região, exista atendimento voltado para socorro em caso de emergência.

Informe-se previamente sobre roupas apropriadas para vestir e levar e, também quanto a equipamentos, objetos e produtos de primeira necessidade que deverão fazer parte da bagagem.

No contrato deve estar estabelecido tudo o que foi combinado verbalmente como, por exemplo: data e local de saída e chegada; duração do passeio; locais a serem visitados; valor total; se pagamento financiado, quantas parcelas e respectivas datas de vencimento; em caso de acidentes durante o percurso quem custeará as despesas médicas e se há como ter atendimento imediato. Outro dado importante que não poderá faltar neste documento é a identificação completa das partes envolvidas.

Como forma de comprovar eventuais problemas, aconselha-se a fotografar os locais que apresentarem disparidade com o que foi contratado E, ainda, trocar endereço e telefone com os demais participantes para reclamação conjunta.

## CRUZEIROS MARÍTIMOS

Na hora da escolha não deixe de levar em consideração a existência de uma temática para a viagem – romântico, fitness, gastronômico, cultural, etc. ou se é um cruzeiro comum.



Faça uma pesquisa levando em conta: o preço total, opções de pagamento, duração do passeio, locais de saída, se o preço abrange o transporte terrestre ou aéreo até esses locais, número de refeições diárias, hospedagem nos portos visitados, se os custos referentes a passeios estão inclusos, taxas portuárias, taxas de serviços que substituem a famosa gorjeta, a categoria da cabine e, muito importante, a sua localização. Outra dica é verificar junto ao seu agente sobre eventuais promoções.

Quem vai com crianças deve verificar sobre monitores e atividades direcionados a elas.

Deve-se ficar atento quanto ao custo adicional durante os cruzeiros que costuma ser cobrado em dólar ou em cartão magnético pessoal – combinado com o número de um cartão de crédito internacional, que os passageiros recebem no check-in.

Informe-se previamente sobre a necessidade de vistos, vacinas e autorização para viagens de menores.

Tudo que for ofertado pelo vendedor deve ser registrado em contrato com identificação completa das partes envolvidas. Neste documento, também deverá conter informações quanto a eventuais cancelamentos. Se ao chegar ao local a situação for adversa ao combinado, procurar munir-se de documentos que comprovem o ocorrido como, por exemplo, fotos.

Fique atento a utilização de celular, a ligação poderá sair muito cara. Dependendo da origem (bandeira) do navio, sua ligação poderá ser considerada como internacional. Obtenha informações junto a operadora da linha como também com o seu agente de viagem.

## VIAJAR DE ÔNIBUS

Começando pela informação: as empresas de ônibus devem manter painéis ou cartazes discriminando o destino, horários de saída e preço, em lugar visível e de fácil acesso. Fique atento ao seguro facultativo, que só poderá ser cobrado se o usuário aceitar.

Estas empresas devem prestar serviços de forma eficiente, com qualidade e segurança. Portanto, se o transporte usado na viagem apresentar vidros quebrados; dependências sujas; bancos quebrados e, ainda, vender mais de um bilhete para a mesma poltrona, o consumidor poderá reclamar. Para tanto, é aconselhável anotar o número de registro do ônibus e guardar o canhoto da passagem para serem usados como comprovantes.



No caso de interrupção ou atrasos o passageiro tem direito a informação prévia e a assistência como: alimentação, local adequado para aguardo e

acomodação das bagagens, bem como pousada e hospedagem. Quando o atraso exceder uma hora o consumidor poderá exigir do transportador o embarque em outra empresa que preste serviço equivalente e para mesmo destino, ou restituição imediata do valor do bilhete. Se transportado em veículo de características inferiores às daquele contratado, deverá receber a diferença do preço da passagem.

A passagem poderá ser adquirida sem data de embarque, mas ela estará sujeita a reajuste de preço se não for usada dentro de um ano da data de emissão.

## PASSAGENS AÉREAS



Ao fazer a reserva anote o nome do atendente e o código de reserva, chamado de localizador. E, ao retirar o bilhete, observe se a data, a hora, a validade, o local de embarque e o número de voo, estão corretos.

Também é necessário verificar a reserva do lugar e confirmar o embarque e os horários de apresentação para o check-in.

As passagens com tarifas promocionais possuem diferenças das convencionais. Elas podem ter prazos mínimo e máximo de estada e pode haver taxa extra para fazer mudanças ou cancelar reserva. Por isso, é importante verificar a validade, as restrições para cancelamento e reembolso, e alterações de data, além dos prazos de estadas. Todas essas informações devem constar no bilhete.

Se a passagem for adquirida por telefone ou internet, o consumidor tem prazo de sete dias para arrependimento. Se o cancelamento partir da companhia aérea, o passageiro tem direito a reembolso integral ou endosso, inclusive para outras empresas, sem qualquer despesa adicional.



VOCÊ Flight	DESTINO To	HORA Time	SITUAÇÃO Status
3315	Rio de Janeiro	15:30	Atrasado
3315	Rio de Janeiro	15:45	Cancelado
83	São Paulo	16:10	Cancelado
409	Brasília	15:55	Atrasado
549	Porto Alegre	15:45	Cancelado
6778	6 Salvador	15:40	Atrasado
2241	8 Belo Horizonte	15:21	Cancelado

## Atraso de voo

No momento da ocorrência procure o responsável pela aviação civil dentro do aeroporto ou o balcão de embarque da companhia para tentar solucionar o problema.

O consumidor tem direito a:

- Viajar, tendo prioridade no próximo embarque da companhia aérea com o mesmo destino; ser direcionado para outra companhia (sem custo); receber de volta a quantia paga, ou ainda hospedar-se em hotel por conta da empresa. Todas estas possibilidades devem ser garantidas sem prejuízo do acesso gratuito à alimentação, bebidas, utilização de meios de comunicação, transporte etc.;
- ressarcimento ou abatimento proporcional no caso de ocorrer algum dano material devido ao atraso como, por exemplo, perda de diárias, passeios e conexões;
- pleitear reparação junto ao judiciário se entender que o atraso causou-lhe algum dano moral (não chegou a tempo a uma reunião de trabalho, casamento etc.).

A empresa aérea deve sempre comunicar eventual atraso no embarque, bem como todas as informações atinentes ao voo atrasado, de forma a possibilitar que o consumidor tome medidas para diminuir ou ainda evitar maiores transtornos e prejuízos.

## Overbooking

Overbooking é a venda de mais passagens do que o número de poltronas disponíveis. Nestes casos, a empresa é obrigada a acomodar o passageiro em outro voo, arcando com as despesas relativas a refeições, telefonemas, transportes e acomodações, se for o caso. Ou ainda,

reembolsá-lo, além de oferecer outros tipos de comunicação.



# BAGAGEM



## Bagagem em viagens rodoviárias

Identifique a mala por dentro e por fora com endereço de origem e de destino. Se estiver transportando presentes, leve na bagagem de mão as notas fiscais de compra; carregue os documentos pessoais e objetos de valor, como jóias, também na bagagem de mão. Por fim, exija que um funcionário da empresa transportadora identifique toda a bagagem com um tíquete próprio, do qual uma parte fica com o passageiro.

Fique atento aos pertences levados na mão, principalmente nas paradas e escalas.

Existe um Decreto Lei de 1998 que determina valores máximos para extravio e avaria na bagagem, mas nem sempre a quantia reembolsada espelha a realidade e, desta forma, o consumidor acaba tendo que procurar seus direitos judicialmente.

## Bagagens transporte aéreo

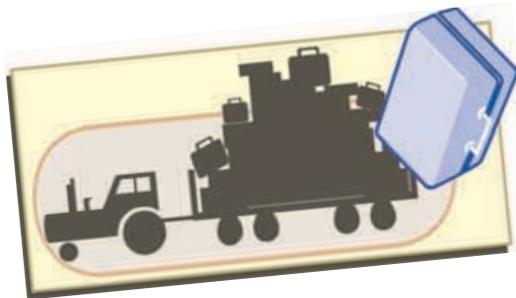
As malas, sacolas, pacotes ou bolsas de mão devem ser identificadas, dentro e fora, com etiquetas que contenham seu nome, endereço completo e telefone. Eventuais excessos de bagagem podem ser cobrados, portanto verifique com antecedência o limite de peso ou volume determinado pela companhia (deve constar no contrato de prestação de serviço). Algumas bagagens, obrigatoriamente, devem ser despachadas como carga, informe-se junto a companhia aérea, inclusive sobre o valor da taxa.

Após o check-in, ou seja, recepção para embarque, a empresa aérea torna-se responsável pela sua bagagem e deve indenizá-lo em caso de extravio ou danos. Se preferir, para garantir sua segurança, faça uma declaração, dos itens contidos na bagagem, discriminando os valores, guarde uma via (taxa cobrada a parte).

Nas viagens internacionais, por medida de segurança, existem algumas restrições quanto a bagagem de mão e pertences pessoais. Existem, também, alguns itens que não podem ser levados na bagagem despachada como, por exemplo, os frágeis ou perecíveis. Desta forma, verifique os procedimentos previamente junto a companhia aérea.

Equipamentos eletrônicos como máquina fotográfica, filmadora, computador portátil etc., devem ser declarados no posto da Receita Federal localizada dentro do aeroporto.

Caso a bagagem seja extravariada, registre imediatamente a ocorrência no balcão da companhia aérea ou nas seções de Aviação Civil da ANAC instaladas em cada aeroporto.



## SEGURO VIAGEM



Se no valor do pacote turístico não estiver incluso algum tipo de seguro viagem, ele poderá ser contratado por meio das próprias agências ou de uma corretora de sua confiança. Nos pagamentos de passagens aéreas por meio de cartão de crédito muitas vezes inclui-se seguro de viagem.

A apólice pode abranger não somente doenças, medicamentos e morte, como também extravio de bagagem. Portanto, defina qual a cobertura que mais atende a suas necessidades e peça que ela seja estipulada claramente no contrato, assim como: período e no que consiste a cobertura; valor da indenização; cláusulas de exclusão de cobertura ou de cancelamento; cobertura a terceiros, se houver; identificação das partes envolvidas etc.

No caso de já possuir uma apólice de seguro de vida, verifique junto a seguradora se há cobertura para eventuais imprevistos durante viagens.

## HOSPEDAGEM

Procurar obter o maior número de informações possíveis sobre a infra-estrutura do estabelecimento: como são as acomodações; os serviços que oferece – lazer, refeitório, sala de TV e/ou leitura, entre outros. Veja se próximo ao local existe condução, farmácia, restaurante etc.; se está registrado na Embratur, qual a classificação recebeu e, tudo mais que achar necessário. Verifique se o estabelecimento possui algum panfleto publicitário, em caso positivo, peça para que seja enviado um exemplar. Estes dados podem ser adquiridos em revistas e guias especializados, junto a conhecidos que já tenham se hospedado no local e, em alguns casos, na Internet.



Após a escolha do hotel, pousada ou pensão, solicite a confirmação da reserva via fax ou e-mail. Confirme os horários de início e término da diária e se há refeições inclusas nela. Todas as condições estabelecidas e oferecidas devem estar registradas em contrato.

Se ao chegar ao local a situação for adversa ao combinado, procurar munir-se de documentos que comprovem o ocorrido como, por exemplo, fotos.



Caso utilize o cofre do hotel para guardar dinheiro, objetos de valor ou documentos verifique: se existe alguma taxa por este serviço, se é individual ou coletivo, quem tem acesso, o horário de funcionamento e se há cobertura de seguro. Faça uma declaração em duas vias discriminando detalhadamente o que está sendo guardado. Uma via, assinada pelas partes, fica de posse do consumidor e a outra, com o responsável pela guarda. Na retirada de algum pertence do cofre fique alerta para que seja dada baixa corretamente no documento de registro de entrada.

## ALUGUEL PARA TEMPORADA

O prazo deste tipo de locação não pode ultrapassar 90 dias e o pagamento de alugueis e encargos pode ser solicitado antecipadamente e de uma só vez. Exija recibo discriminado de todas as quantias pagas.



Ao escolher o imóvel procure informações com pessoas de confiança, checando tudo o que for oferecido. Verifique a localização do imóvel, inclusive as condições de acesso ao local, pontos de referência e infra-estrutura da região.

Sempre que for possível, faça uma vistoria no local, em companhia do proprietário ou representante, relacionando por escrito as condições gerais em que se encontra o imóvel. Na impossibilidade dessa inspeção, procure obter informações com conhecidos que já tenham ocupado o imóvel, não confiando apenas em fotos ou no anúncio.

Faça um contrato, contendo tudo o que foi tratado verbalmente, discriminando data de saída, nome e endereço do proprietário, preço e forma de pagamento, local de retirada das chaves, tipo e número de cômodos, garagem, etc. Caso o imóvel seja mobiliado, devem constar neste documento a descrição de seu estado de conservação e a relação de móveis e utensílios disponíveis. Ao final da locação efetue nova vistoria.

## LOCAÇÃO VEÍCULO

Deve ser verificado:

- Como é cobrada a locação: por quilometragem, por hora/dia ou por outra forma;
- se existe pacotes semanais ou mensais e, se o custo é mais vantajoso;
- como funciona a questão de combustível na retirada e entrega do veículo;
- total de horas que compõe a diária e taxas devidas por horas excedentes quando do atraso na devolução.
- quando se tratar de viagens para o exterior, como funciona a legislação de trânsito local, principalmente quanto a necessidade ou não de carteira de motorista internacional;
- se a empresa cobra tarifa de proteção ou seguro, no que consiste e se está incluso na diária;



- Em caso de acidentes com danos materiais: como proceder; como funciona a cobrança dos custos para reparos; no caso de haver seguro, quem é o responsável pela franquia e se é cobrada diária enquanto o veículo estiver no conserto;
- quem será responsável pelo pagamento de gastos com guincho, se for o caso;
- na ocorrência de furto ou assalto como proceder.

Todos estes dados, assim como a identificação das partes, devem estar estipulados em contrato.

Ao receber o veículo, anote o dia e horário exato e faça uma vistoria. Se houver alguma diferença entre o serviço contratado e o apresentado, faça uma observação no contrato ou solicite a troca por outro veículo.

No caso de problemas nas locações para o exterior efetuadas antecipadamente em empresas com representantes no Brasil, as reclamações podem ser encaminhadas a um órgão de defesa do consumidor no Brasil. Mas, quando a locação é feita diretamente com empresa no exterior, o consumidor fica atrelado a legislação do país onde se localiza a empresa.

## RESERVA DE PASSEIOS E VIAGENS ON LINE



- consulte alguém que já tenha estado no local escolhido e/ou busque informações mais precisas;
  - é indispensável receber uma confirmação de reserva por fax ou email;
  - procure fazer o depósito solicitado para reserva no menor valor possível e, mediante a comprovante por escrito;
  - guarde qualquer documento e anúncios publicitários referente ao pacote;
- em caso de pacotes nos quais são oferecidos serviços, imprima a programação;
  - ao consultar sites dê preferência aos registrados no Ministério do Turismo ([www.cadastur.turismo.gov.br](http://www.cadastur.turismo.gov.br));
  - no caso de passagens aéreas, consulte os preços com agentes de viagens, pois os sites nem sempre informam sobre combinações tarifárias que podem tornar o bilhete mais barato.

# ENDEREÇOS DO PROCON-SP

---

## POSTOS POUPEMPO

---

**2ª a 6ª, das 7h00 às 19h00 - Sábados, das 7h00 às 13h00**

Itaquera: Av. do Contorno, 60 – Metrô Itaquera

Santo Amaro: Rua Amador Bueno, 176/258

Sé: Praça do Carmo s/ nº

## ATENDIMENTO ELETRÔNICO

---

FUNDAÇÃO PROCON/SP (para consultas): [www.procon.sp.gov.br](http://www.procon.sp.gov.br)

SECRETARIA DE ESTADO DA JUSTIÇA E DA DEFESA DA CIDADANIA:  
[www.justica.sp.gov.br](http://www.justica.sp.gov.br)

## OUTROS ATENDIMENTOS

---

Cartas: Caixa Postal 3050 - Cep: 01031-970

Fax: (11) 3824-0717 - 2ª a 6ª, das 10h00 às 16h00

Orientações e Cadastro de Reclamações Fundamentadas:

Telefone: 151 - 2ª a 6ª, das 7h00 às 19h00

## OUIDORIA DO PROCON-SP

---

R. Barra Funda, 930, 1º and. - Sl, 115 - Barra Funda

Cep 01152-000 São Paulo/SP

Telefone/Fax: (11)3826-1457 — e-mail: [ouvidoria@procon.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@procon.sp.gov.br)

## OUTROS MUNICÍPIOS

---

**Consulte a prefeitura de sua cidade ou o site do Procon-SP**



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**

