

GUIA DO CONSUMIDOR ESTRANGEIRO



PORTUGUÊS
ESPAÑHOL
INGLÊS

PRESIDENTE DA REPÚBLICA
Fernando Henrique Cardoso

VICE-PRESIDENTE DA REPÚBLICA
Marco Maciel

MINISTRO DE ESTADO DA JUSTIÇA
José Gregori

SECRETÁRIO EXECUTIVO
Antonio Augusto Junho Anastasia

SECRETÁRIO DE DIREITO ECONÔMICO
Paulo de Tarso Ramos Ribeiro

DIRETOR DO DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO
E DEFESA DO CONSUMIDOR
Roberto Freitas Filho

MINISTÉRIO DO ESPORTE E DO TURISMO
Carlos Carmo Andrade Melles

PRESIDENTE DA EMBRATUR
Caio Luiz de Carvalho

Caro Visitante,

O Brasil recebe anualmente a visita de muitos estrangeiros, seja a trabalho ou turismo. Este Guia do Consumidor Estrangeiro tem o propósito de orientá-lo quanto aos seus direitos e responsabilidades no consumo de bens e serviços neste país.

Este guia baseia-se na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, conhecida como Código de Defesa do Consumidor, que é um instrumento jurídico moderno e eficaz, a serviço dos seus direitos.

A sua interação com os órgãos de defesa do consumidor, baseada nas informações deste guia, é de fundamental importância para o aperfeiçoamento da qualidade dos produtos e serviços aqui oferecidos.

Desejamos que sua passagem por nosso país lhe traga muita alegria e a vontade de retornar em breve. Caso se sinta lesado, manifeste-se. Assim estará nos ajudando a oferecer serviços cada vez melhores.

*José Gregori
Ministro da Justiça*

GUIA DO CONSUMIDOR **ESTRANGEIRO**

A PORTUGUÊS



Sumário

1. Apresentação	09
2. Código de Defesa do Consumidor	11
3. Sistema Nacional de Defesa do Consumidor	12
Proteção do Consumidor	
Vigilância Sanitária	
Vigilância Agropecuária	
Metrologia, Normalização e Qualidade	
Segurança e Justiça	
Meio Ambiente	
Entidades Privadas	
4. Reparação de Danos	14
Reclamações e Conflitos	
Responsabilidade do Fornecedor	
As Opções do Consumidor	
Os Prazos para Reclamar	
Direito de Arrependimento	
5. Como e Onde Reclamar	17
Procure o Fornecedor	
Recorra a um Órgão de Proteção ao Consumidor	
Como Recorrer	
6. Como Mover Uma Ação	20
7. Serviços de Hotelaria, Alimentação e Transporte	21
Legislação Vigente	
Hotelaria	
Restaurantes	
Transporte	
Serviços.....	87
1. Relação de Órgãos de Defesa do Consumidor	
2. Relação da Rede Nacional de Metrologia Legal	
3. Relação de Órgãos de Turismo	
4. Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor	

1. Apresentação

A elaboração e distribuição do presente guia é uma das ações do Programa Nacional de Qualidade e Produtividade (PBQP), que vem sendo desenvolvido pelo Governo brasileiro.

Dentre os projetos estratégicos previstos pelo PBQP, consta o de *Conscientização e Educação do Consumidor e do Usuário*, que tem como objetivo «*dotar os consumidores e os usuários de conhecimentos e informações que os capacitem a fazer escolhas bem fundamentadas de bens e serviços e que os tornem conscientes de seus direitos e responsabilidades, bem como estabelecer canais de comunicação com o cidadão e as entidades prestadoras de serviços públicos*».

O referido projeto vem sendo desenvolvido por uma comissão de órgãos públicos e entidades privadas envolvidas na questão da educação dos consumidores, coordenada pelo *Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (INMETRO)*, que idealizou um conjunto de ações, dentre as quais a elaboração do presente guia, de forma a contribuir para a melhoria contínua da imagem do país no exterior.

O objetivo do *Guia do Consumidor Estrangeiro* é orientar este consumidor, temporariamente no Brasil, quanto a seus direitos e responsabilidades nas relações de consumo, com base na legislação vigente.

O conteúdo deste guia dá ênfase à apresentação do *Código de Defesa do Consumidor*, especialmente no que diz respeito aos direitos básicos, ao Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e à reparação de danos, complementado pela transcrição da legislação vigente, aplicável aos produtos e serviços normalmente consumidos pelo estrangeiro temporariamente no país, como hotelaria e transporte. Ao final da edição poderá ser encontrada a relação de endereços de órgãos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

O *Guia do Consumidor Estrangeiro* será utilizado pelos profissionais das empresas fornecedoras de serviços e das entidades de orientação e defesa dos consumidores, e estará à disposição para consulta do usuário em aeroportos, hotéis, rodoviárias, estações ferroviárias, agências de viagens, embaixadas e consulados.

A interação do consumidor estrangeiro com os órgãos de defesa do consumidor, baseada nas informações presentes neste guia, é de fundamental importância. Os consumidores devem se manifestar sempre que se sentirem lesados, pois, assim, além de terem seus direitos assegurados, estarão contribuindo para o aperfeiçoamento da qualidade dos produtos e serviços disponíveis no mercado brasileiro.

Esta é a terceira edição do guia. As próximas edições contemplarão as atualizações e alterações da legislação vigente, correção de eventuais erros e introdução de novas orientações. Daí a importância da troca de informações entre o usuário e os órgãos responsáveis pela elaboração deste trabalho, no sentido de comunicar qualquer crítica ou sugestão ao endereço abaixo:

PROCON PARANÁ

Coordenadoria Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor
Rua Francisco Torres, 206 — Curitiba/PR — CEP: 80060-130

Tel.: (0XX41) 362-1512 — Fax: (0XX41) 264-5958

www.pr.gov.br/proconpr

proconpr@pr.gov.br

2. Código de Defesa do Consumidor

A Constituição brasileira preconiza como um dos deveres do Estado a defesa do consumidor. Como consequência, em março de 1991, entrou em vigor a *Lei 8.078/90 — Código de Defesa do Consumidor* — que dispõe sobre a proteção ao consumidor e dá providências. O Código reconhece a vulnerabilidade do consumidor nas relações de mercado e garante a ação governamental no sentido de protegê-lo efetivamente.

Há dois aspectos de maior relevância no Código sobre a proteção e defesa do consumidor. O primeiro deles é a sistematização da defesa dos consumidores, o que possibilita a reparação de danos a eles causados, de maneira mais ágil, por parte dos órgãos que desenvolvem esta atividade. Por outro lado, o Código reforça o aspecto de orientação e informação dos consumidores como forma de preveni-los e protegê-los nas relações de consumo.

O Código de Defesa do Consumidor (CDC) enumera os direitos básicos do consumidor. No entanto, outras situações que venham a causar prejuízos também estão previstas no Código.

São direitos do consumidor (*art. 6º*):

- proteção da vida e da saúde;
- educação para o consumo;
- escolha de produtos e serviços;
- informação;
- proteção contra publicidade enganosa e abusiva;
- proteção contratual;
- indenização;
- acesso à Justiça;
- facilitação de defesa de seus direitos;
- qualidade dos serviços públicos.

Dentre os objetivos da Política Nacional de Relações de Consumo no Brasil, artigo 4º do Código, destaca-se a proteção à saúde, segurança e interesses econômicos dos consumidores.

3. Sistema Nacional de Defesa do Consumidor

A política nacional de proteção ao consumidor é coordenada, em todo o Brasil, pelo Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), do Ministério da Justiça, e executada por diversos órgãos públicos — da União, dos Estados e dos Municípios — que fiscalizam e controlam a produção, industrialização, distribuição e a publicidade dos produtos e serviços e pelas entidades privadas de defesa do consumidor. Todos integram o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC). Conheça as principais atribuições e responsabilidades do SNDC:

PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR

A orientação ao consumidor e a análise de suas consultas, denúncias, reclamações e sugestões estão entre as principais funções do DPDC, no âmbito federal, e dos PROCONS e similares nos Estados e Municípios.

VIGILÂNCIA SANITÁRIA

Coordenada pelo Ministério da Saúde, possui órgãos federais, estaduais e municipais. Fiscaliza a produção e a comercialização de alimentos e medicamentos, hospitais, clínicas, farmácias e drogarias.

VIGILÂNCIA AGROPECUÁRIA

É exercida pelo Ministério da Agricultura e do Abastecimento, que fiscaliza a qualidade de bebidas e vinagres, produtos de origem

animal e hortigranjeiros, e pelas Secretarias Estaduais de Agricultura, que fiscalizam a qualidade, o armazenamento, distribuição, embalagens, produção e comercialização de produtos de origem vegetal e animal. Controla, também, o uso de agrotóxicos.

METROLOGIA, NORMALIZAÇÃO E QUALIDADE

O Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade (INMETRO) é o órgão executivo central do Sistema Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial, e tem a finalidade de executar a política de metrologia legal, científica e industrial, de normalização e certificação de qualidade.

Nos diversos Estados, o INMETRO delega funções aos Institutos de Pesos e Medidas, que atuam na verificação dos instrumentos de medir e na fiscalização dos produtos pré-medidos, produtos têxteis, dos produtos certificados compulsoriamente e de veículos tanque para transporte de produtos perigosos.

SEGURANÇA E JUSTIÇA

Além da Justiça comum, o consumidor conta com os Juizados Especiais, que têm competência para decidir conflitos relativos a direitos patrimoniais, desde que o valor da causa não ultrapasse 40 salários mínimos. Se o valor for inferior a 20 salários, o cidadão não necessita constituir advogado.

As Promotorias de Justiça, órgãos do Ministério Público, são responsáveis pela garantia do cumprimento da legislação que protege o consumidor. Atuam nas questões coletivas que envolvam interesse social.

Em muitos Estados existem Delegacias de Polícia especializadas, que atuam na repressão dos crimes praticados contra o consumidor.

Em algumas cidades do país existem delegacias especializadas no atendimento a estrangeiros.

MEIO AMBIENTE

O Ministério do Meio Ambiente atua na promoção do consumo sustentável. Nas Secretarias Estaduais e Municipais de Meio Ambiente há atividades de fiscalização da produção e programas que cuidam do destino dos resíduos sólidos, coleta seletiva de lixo, etc.

ENTIDADES PRIVADAS

As associações de consumidores integram o SNDC e constituem a forma mais avançada de promoção dos direitos dos consumidores. No Brasil, há várias entidades civis de defesa do consumidor. Ver relação a partir da página 100.

4. Reparação de Danos

RECLAMAÇÕES E CONFLITOS

Os direitos dos consumidores, derivados das relações contratuais ou de normas legais em vigor, têm a sua eficácia posta à prova quando os fornecedores não respeitam as suas obrigações.

Reclamar junto ao fornecedor, denunciar aos organismos públicos ou privados ou recorrer aos tribunais são meios de resolver os conflitos para efetivar os seus direitos.

RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR

O Código de Defesa do Consumidor (CDC), distingue dois modelos de responsabilidade: por vícios de qualidade ou quantidade dos bens ou serviços, e por danos causados aos consumidores — os acidentes de consumo.

Os fornecedores de produtos e serviços respondem, solidariamente, pelos vícios de qualidade ou quantidade e por danos causados aos consumidores.

Vícios de qualidade e quantidade

Se o produto apresentar um problema ou diferença de quantidade, você poderá reclamar a qualquer um dos fornecedores:

- comerciante;
- fabricante ou produtor;
- construtor;
- importador.

Acidentes de consumo

O CDC prevê, no artigo 12, a responsabilidade dos fornecedores de produtos ou serviços por danos causados à integridade física dos consumidores e que digam respeito à sua segurança. Estes danos, decorrentes dos vícios de produtos ou serviços, são os chamados acidentes de consumo.

Nestes casos, o fornecedor responde independentemente de culpa, pelos danos causados ao consumidor, pelo serviço ou produto fornecido, ou ainda pelas informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e risco.

Sempre que um produto ou um serviço causar um acidente, o responsável será:

- o fabricante ou produtor;
- o construtor;
- o importador;
- o prestador de serviços.

Na impossibilidade de identificação do fabricante, produtor, construtor ou importador, o responsável passa a ser o comerciante.

AS OPÇÕES DO CONSUMIDOR

Havendo vício na prestação do serviço, o consumidor poderá exigir (CDC, art. 20):

- que o serviço seja feito novamente, sem qualquer custo; ou
- abatimento no preço; ou
- devolução do valor pago, em dinheiro, com correção monetária.

Quando houver problema de fabricação do produto, o fornecedor tem trinta dias para corrigir o defeito. Depois desse prazo, se o produto permanecer defeituoso ou reaparecer o mesmo defeito após o conserto, quem escolhe é o consumidor, que poderá exigir (CDC, art. 18):

- a troca do produto; ou
- o abatimento no preço; ou
- o dinheiro de volta, corrigido monetariamente.

Se o problema é a quantidade do produto, o consumidor poderá exigir (CDC, art. 19):

- a troca do produto; ou
- o abatimento no preço; ou
- pedir que a quantidade seja completada de acordo com o indicado no rótulo ou solicitada pelo consumidor; ou
- o dinheiro de volta, corrigido monetariamente.

OS PRAZOS PARA RECLAMAR

O prazo para o consumidor reclamar de vício de fácil constatação no produto ou serviço é (CDC, art. 26):

- 30 (trinta) dias para produtos ou serviços não duráveis;
- 90 (noventa) dias para produtos ou serviços duráveis.

Estes prazos serão contados a partir do recebimento do produto ou do término do serviço.

Se o vício não for evidente, dificultando a sua identificação imediata, os prazos começam a ser contados a partir do seu aparecimento.

DIREITO DE ARREPENDIMENTO

O Código consagra o *direito de arrependimento*. Ele pode ser exercido quando você comprar um produto ou contratar um serviço fora

do estabelecimento comercial: reembolso postal, pedido por telefone, internet, vendas em domicílio, etc.

Você tem o direito de se arrepender da compra ou da contratação do serviço no prazo de 7 dias, contados a partir da assinatura do contrato ou do recebimento do produto ou serviço (CDC, art. 49).

No caso de arrependimento, o consumidor deverá devolver o produto ou suspender o serviço e terá direito à devolução do valor pago, com correção monetária.

5. Como e Onde Reclamar

PROCURE O FORNECEDOR

Antes de recorrer a um órgão público, tente resolver seu problema diretamente com o fornecedor do produto ou serviço, apresentando-lhe sempre a sua pretensão.

Sempre que possível, faça a sua reclamação pessoalmente ou por escrito e mantenha com você uma prova de sua queixa: protocolo, código da reclamação, etc. Anote sempre o nome e o cargo da pessoa que o atendeu.

Muitas empresas já possuem o *Serviço de Atendimento ao Consumidor* (SAC), que atende as reclamações. Você pode encontrar o número do telefone impresso na embalagem dos produtos.

Apresente documentos — nota fiscal, pedidos, certificado de garantia, contrato, recibo de pagamento — e forneça todos os dados necessários à solução do problema. Se o problema ocorrer com um produto ou serviço essencial ou colocar em risco a saúde e a segurança do consumidor, devem ser tomadas providências imediatas.

RECORRA A UM ÓRGÃO DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR

Se você não conseguir a solução, recorra a um órgão público de proteção ao consumidor, em geral *PROCON*, presentes nas capitais e em alguns municípios. Atuam no âmbito administrativo, procurando a resolução de conflitos nas relações de consumo através de acordo entre o consumidor e o fornecedor.

Se você recorrer ao órgão, certifique-se sobre o seu procedimento administrativo e prazos de encaminhamento. Dependendo de sua estrutura interna, dos procedimentos administrativos adotados e da complexidade do conflito, os prazos para o encerramento do processo podem variar. Caso a previsão para o encerramento do processo ultrapasse o seu período de permanência no país, verifique a possibilidade de agilização dos procedimentos administrativos. Se isto não for possível, confirme o que será necessário para a continuidade do processo.

Nem todos os órgãos possuem atendimento bilingüe, podendo para isso recorrer-se a intérpretes.

Os órgãos públicos de proteção ao consumidor atendem conflitos nas relações de consumo nas áreas de:

Alimentos

- falta de higiene;
- produtos vencidos ou estragados, sem data de validade, sem registro ou composição;
- venda casada (condicionar a compra de um produto a outro);
- sonegação de mercadoria e nota fiscal;
- problemas nas embalagens;
- fraude no peso, quantidade ou volume.

Saúde

- mau atendimento;
- convênios médicos;
- atendimento e desabastecimento em farmácias e drogarias;
- medicamentos.

Produtos

- má qualidade e falta de segurança de produtos;
- problemas na entrega;
- falta de peças para reposição;
- problemas na embalagem;
- instruções de uso imprecisas;
- propaganda e venda enganosa.

Serviços

- problemas na qualidade e pagamento de serviços;
- propaganda enganosa;
- recusa no fornecimento de recibos de pagamento.

Habitação

- problemas com contratos de aluguel residencial, loteamentos, incorporações e construções.

Assuntos financeiros

- problemas com cartões de crédito, financiamentos, bancos, carnês de sorteio, consórcios.

COMO RECORRER

- em geral, os órgãos atendem por telefone para orientação. No caso de denúncia ou reclamação, é necessário que você compareça ao órgão (veja relação de endereços na página 87);

- identifique-se. Queixas anônimas não podem ser encaminhadas;
- tenha à mão os dados necessários ao encaminhamento do problema como nome, endereço e telefone do fornecedor, nota fiscal, pedido, contrato e detalhes sobre o produto ou serviço reclamado;
- Guarde sempre os originais da documentação relativa à aquisição do produto ou serviço.

6. Como Mover Uma Ação

Ação na Justiça pode ser individual ou em grupo, se varias pessoas sofreram um mesmo tipo de dano (*CDC, art. 81*). Se o dano for coletivo, os órgãos de proteção ao consumidor, o Ministério Público ou as associações de consumidores poderão, em nome próprio, ajuizar ação em defesa dos lesados.

Se o dano for individual, o consumidor deverá procurar a assistência judiciária gratuita, se for carente, ou contratar advogado de sua confiança.

Se a reparação do dano não ultrapassar 40 salários mínimos, o consumidor pode recorrer ao Juizado Especial de Pequenas Causas. Caso contrário, recorra à Justiça comum.

O Código de Defesa do Consumidor facilita e amplia as maneiras para o consumidor defender e fazer valer seus direitos na Justiça. Uma delas é a inversão do ônus da prova (*CDC, art. 6º, inc. VIII, e art. 38*).

O que significa inversão do ônus da prova?

Normalmente, na Justiça, a obrigação de provar é sempre da pessoa que reclama, ou seja, daquele que processa alguém. Ele deverá sempre apresentar, no processo, provas de que foi prejudicado. Essas provas podem ser documentos, fotografias, testemunhas, etc.

Pelo Código de Defesa do Consumidor, essa obrigação poderá, a critério do Juiz, ser invertida. Que dizer, a obrigação de provar será

do fornecedor do produto ou do prestador do serviço e não daquele que reclama.

7. Serviços de Hotelaria, Alimentação e Transporte

LEGISLAÇÃO VIGENTE

Neste capítulo está transcrita, de forma resumida, a legislação vigente, no que se refere aos serviços mais utilizados pelo estrangeiro no país, enquanto consumidores. São destacadas ainda algumas práticas comuns observadas no país em relação a esses serviços, bem como são feitas algumas recomendações para melhor regerem as relações de consumo.

HOTELARIA

Os serviços prestados por hotéis e pousadas, agências de viagens, transportadoras turísticas, empresas organizadoras de congressos e eventos e os guias de turismo, são regulamentados e fiscalizados pelo Instituto Brasileiro de Turismo (EMBRATUR), que pode prestar assistência em caso de problemas nessa área, através dos órgãos estaduais de turismo (*endereços na página 96*).

Preços

Os preços das diárias, com a indicação do início e do término do período de vinte e quatro horas correspondentes a cada diária, deverão estar afixados nas portarias ou recepções dos hotéis, pousadas ou estabelecimentos similares.
(CDC, art. 6º, inc. III, e art. 31)

Os estabelecimentos de hospedagem devem manter nos apartamentos, quartos, suítes a relação de preços dos produtos comercializados e dos

serviços oferecidos, inclusive os de frigobar.
(CDC, art. 6º, inc. III, e art. 31)

Cancelamento de reserva

Se você comparecer ao hotel no dia marcado, tendo feito a reserva com antecedência, e as condições negociadas não forem atendidas, ou as instalações forem inadequadas, você pode exigir o cumprimento da oferta, aceitar outro serviço ou produto equivalente ou cancelar a reserva com direito à restituição imediata da quantia eventualmente paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos
(CDC, art. 35, incs. I, II e III)

Se não puder comparecer ao hotel no dia marcado, é recomendável que você faça o cancelamento da reserva com a maior antecedência possível, pois é prática de alguns estabelecimentos a cobrança de multa.

Extravio ou dano de bagagem

Neste caso, o hotel responde pelo prejuízo. Mas você deve provar que o bem estava no local, com testemunhas ou algum comprovante por escrito. Dinheiro, jóias e outros objetos de valor devem ser guardados no cofre do hotel, com os documentos a respeito devidamente preenchidos. Se o estabelecimento for roubado e seus pertences acabarem incluídos na «coleta», você deve prestar queixa na delegacia de polícia.
(CDC, art. 14)

Responsabilidade

O hotel, pousada ou estabelecimento do gênero, mesmo aquele não registrado como tal, responde pelos danos materiais ou morais sofridos pelo consumidor em suas dependências em razão da falta de manutenção ou descuido da administração, inclusive gastos

com médico, hospitalar e até funeral, em caso de morte.
(CDC, art. 6º, inc. I, e art. 14)

RESTAURANTES

Cardápio

Os bares, restaurantes, lanchonetes, hotéis e similares que operam com cardápios farão nele constar, além dos bens e serviços oferecidos, seus respectivos preços e acréscimos a que o consumidor esteja sujeito (couvert, couvert artístico, gorjeta, etc.) e também que o serviço de couvert é opcional.
(CDC, art. 6º, III, e art. 31)

Em uma das portas de entrada do estabelecimento deverá ser afixada uma cópia ou similar do cardápio.
(CDC, art. 6º, inc. III, e art. 31)

Os estabelecimentos só poderão cobrar couvert artístico por terem música ao vivo ou qualquer outra apresentação artística, se mantiverem contrato regular de prestação de serviço com músico e/ou artistas e preverem, para cada quatro horas de funcionamento, apresentação artístico-musical contínua ou intercalada por sessenta minutos, no mínimo. Deverão constar do cardápio o valor cobrado e os dias e horários da apresentação.
(CDC, art. 6º, inc. III, e art. 31)

Gorjeta

É prática comum de alguns estabelecimentos a cobrança de 10% sobre o valor da conta, normalmente pagos pelo consumidor. Essa prática não tem cobertura legal, podendo o consumidor recusá-la. Em alguns casos, porém, os estabelecimentos alegam que a cobrança se deve ao fato de estar prevista no Acordo Coletivo de Trabalho. Ainda assim, o consumidor pode negar-se a pagá-la, porque a responsabilidade pelo cumprimento do acordo é do empregador, que não tem o direito de repassá-la a terceiros.
(CDC, art. 51, inc. III)

TRANSPORTE

EMPRESAS AÉREAS

No Brasil, o Departamento de Aviação Civil (DAC), regulamenta e fiscaliza o cumprimento pelas companhias aéreas das normas estabelecidas pelo Código Brasileiro de Aeronáutica — Lei 7.565, de 19/12/86.

O DAC atende queixas, reclamações e sugestões de usuários do transporte aéreo, através de formulários próprios, distribuídos nas Seções de Aviação Civil (SACs) instaladas em cada aeroporto.

Apresentação no aeroporto

Para evitar imprevistos, compareça 60 minutos antes da partida, no caso de vôos nacionais e internacionais. Em alta temporada, é aconselhável antecipar em uma hora o horário da apresentação.

(Portaria 957/89 — GM, art. 89, alíneas a, b)

Confirmação de retorno

Para fazer a viagem de volta, é recomendável reconfirmar sua reserva (pode fazê-lo por telefone) até 72 horas antes da partida ou imediatamente após a chegada, se sua permanência for inferior a este período. Anote o número da reserva e o nome do atendente. Se não fizer assim, sua reserva poderá ser cancelada e você perder o lugar para um passageiro na lista de espera.

Superlotação

O *overbooking* é uma prática usual na aviação civil mundial e consiste na marcação de assentos superior à capacidade do avião. Quando o passageiro com reserva confirmada comparece dentro do prazo previsto para embarque e não encontra lugar disponível, está sendo prejudicado pelo *overbooking*.

Neste caso, é direito do passageiro sua inclusão obrigatória no voo seguinte para o mesmo destino, na mesma empresa ou em outra, num prazo máximo de quatro horas. A companhia deverá assumir despesas com alimentação, transporte e comunicação. Se o passageiro precisar pernoitar em localidade onde não resida, a companhia deverá proporcionar-lhe hospedagem. Se for da vontade do passageiro, ele terá direito a endosso ou devolução do valor pago. (CDC, art. 6º, inc. IV, arts. 20 e 35; Lei 7.565/86, art. 302, inc. III, alínea p, e Portaria 957/89 — GM, art. 11)

O consumidor tem o direito a um crédito compensatório pago pela companhia, cujo valor é definido pela extensão do percurso e pelo número de horas para a reacomodação do passageiro.

Atraso

Interrupção de voo ou atraso em aeroporto de escala por mais de quatro horas — por qualquer motivo — dão ao passageiro direito de endosso do bilhete ou imediata devolução do valor pago, conforme a modalidade de pagamento. Nesses casos, todas as despesas do consumidor com hospedagem, alimentação e transporte, decorrentes da interrupção ou atraso do voo, correm por conta da companhia aérea. (CDC, art. 6º, inc. IV, arts. 20 e 35; Lei 7.565/86, arts. 230 e 231; Portaria 957/89 — GM, arts. 12 e 18)

Extravio de passagem

No caso de perda do bilhete de passagem aérea, o consumidor deve se dirigir à companhia que o emitiu e requisitar a segunda via, registrando o ocorrido.

Em caso de bilhete danificado, a empresa o substituirá por outro, desde que dentro do prazo de validade.

Bagagem

O passageiro tem direito a 30 quilos de bagagem na primeira classe e a 20 quilos nas demais classes. A franquia vale também para

menor de 12 anos, que paga tarifa de 50% do valor do bilhete. Se o limite for ultrapassado, a companhia cobrará um adicional equivalente a 1% da tarifa básica por quilo, sendo que as frações de meio quilo ou mais serão arredondadas para cima. Nas linhas aéreas regionais a tarifa de excesso de bagagem pode ser de 1 ou 2% da tarifa básica regional da etapa, por quilo, conforme o tipo da aeronave.

O passageiro poderá optar pelo pagamento do excesso de bagagem no aeroporto de origem ou de destino, quando nele residente.

(Portaria 957/89 — GM, art. 24, § 1º)

Ao desembarcar, caso você constate a falta da bagagem ou de alguma mercadoria, procure o balcão da companhia aérea e informe o ocorrido. Para isso, você deverá apresentar o bilhete da bagagem (normalmente colado à passagem) e preencher um formulário específico. Apesar da lei garantir o prazo de 90 (noventa dias) para reclamar às autoridades, é aconselhável verificar, no balcão, o prazo da companhia para investigar a falta do bem e o prazo para indenizá-lo. *(CDC, art. 6º, inc. VI, art. 20, inc. II, e art. 26, inc. II)*

Além dos danos materiais, a legislação brasileira admite a indenização moral, tanto pelos transtornos sofridos como por bens danificados ou extraviados que possuam valor pessoal. Esta indenização também pode se referir a danos físicos sofridos pelo passageiro. Nesses casos novamente prevalece o CDC, impondo ao fornecedor a reparação integral do dano.

(CDC, art. 6º, inc. VI, e art. 14)

Como garantia, você pode declarar os objetos de valor e sua bagagem ou mercadorias. Neste caso a companhia deverá indenizá-lo integralmente. Este valor pode ser superior ao da Convenção de

Varsóvia, que estipula um pagamento de US\$ 20,00 por quilo.

Recorrendo à Justiça e comprovando os danos, patrimoniais e morais, você pode conseguir valores maiores que os fixados pela Convenção. Quando declara o valor, o passageiro está sujeito a pagar taxa adicional no ato do despacho, fixado com base em normas do DAC.

(CDC, art. 6º, inc. VI, e art. 14; Portaria 957/89 — GM, art. 23, §§ 1º e 2º)

Em caso de dano, você deve retirar a bagagem da esteira e comunicar o problema à companhia aérea. Será preenchido um relatório em três vias (uma delas para o passageiro). A companhia aérea

fará a investigação e se responsabilizará pelo pagamento de indenização ou reparo, na forma da lei.

(CDC, art. 20; Lei 7.565/86, arts. 260 e 261)

Responsabilidade

Em caso de acidente durante o voo ou nas operações de embarque e desembarque, a companhia aérea responde pelos danos físicos causados ao passageiro (inclusive os que viajam de cortesia), a menos que o fato seja provocado pelo consumidor ou deva-se a estado de saúde (por exemplo, um enfarte repentino em circunstâncias normais).

(CDC, art. 6º, inc. I, e art. 14; Lei 7.565/86, arts. 256)

TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS

No Brasil, o Departamento Nacional de Estradas de Rodagem (DNER) disciplina e fiscaliza a prestação de serviços de transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros.

Nos Estados, cabe ao Departamento de Estradas de Rodagem (DER) a regulamentação e fiscalização do transporte intermunicipal de passageiros.

Cancelamento de viagem

Em caso de desistência, a empresa deverá devolver a importância paga ou revalidar a passagem para outra data e horário, desde que o usuário se manifeste com antecedência mínima de 3 horas em relação ao horário de partida.

(MT, Norma Complementar 7/98, art. 8º)

Bagagem

Nas linhas interestaduais e internacionais, o passageiro pode transportar volumes no bagageiro e no porta-embrulhos, gratuitamente, observando o limite de peso: no bagageiro, dois volumes contendo no máximo trinta quilos, e cinco quilos no porta-embrulhos, com dimensões que não comprometam o conforto e a segurança dos passageiros.

(Decreto 952/93, art. 65, incs. I e II)

Excedida a franquia, o passageiro pagará até 0,5% (meio por cento) do preço da passagem correspondente a cada quilograma de excesso.

(Decreto 952/93, art. 65, parágrafo único)

No caso de danos ou extravio de bagagem, o passageiro deverá comunicar o fato à empresa ao término da viagem. A empresa indenizará o passageiro, mediante apresentação do comprovante de bagagem, no prazo de até 30 dias. Esta indenização deve ser equivalente aos prejuízos sofridos pelo passageiro, e não definida por limites.

(CDC, art. 6º, inc. VI, e art. 20, incs. II e III; Decreto 952/93, art. 69, §§ 1º e 2º)

Superlotação do ônibus

Se você for viajar de ônibus e comprar a passagem antecipadamente, com lugar numerado, e a empresa não lhe assegurar esse direito, deve exigir outro transporte. Caso não consiga solucionar o problema, você poderá exigir na Justiça indenização por danos morais de quem lhe vendeu o bilhete.

(CDC, art. 6º, inc. VI, e art. 20, inc. II)

Responsabilidade

As empresas são obrigadas a prestar assistência imediata e adequada aos passageiros em caso de acidente.

(CDC, art. 14; Decreto 952/93, art. 32, inc. XV)

Para comprovar o dano para fins de indenização, é aconselhável que o fato seja documentado através de Boletim de Ocorrência policial. Segundo o DNER, as empresas devem contratar um seguro de responsabilidade civil e orientar os passageiros a efetuarem um seguro facultativo de acidentes pessoais. O seguro facultativo é complementar, não representando exclusão do fornecedor em indenizar o passageiro pelos danos sofridos tanto de saúde (despesas médicas), como patrimoniais e morais, integralmente. (CDC, art. 6º, inc. VI, arts. 14 e 20; Decreto 952/93, art. 24, inc. XV)

ALUGUEL DE CARRO

Sempre que desejar alugar um carro para viajar pelo Brasil, certifique-se, previamente, se possui o cartão de crédito solicitado como garantia pela locadora.

Ao alugar um carro não assine notas ou faturas em branco. Se a empresa fizer essa exigência, alugue o carro e denuncie o fato, imediatamente, a um órgão de defesa do consumidor.

As despesas extras — seguros opcionais, impostos e combustíveis — deverão ser pagas no local onde você devolver o carro. Esse pagamento é feito em dinheiro, cheque de viagem ou cartão de crédito internacional.

Em geral as locadoras pedem que o carro seja devolvido com o tanque cheio. Reserve com antecedência o veículo que deseja usar. Comunique à empresa suas preferências quanto à marca, ano de fabricação, modelo e equipamentos. Examine cuidadosamente o carro ao recebê-lo. Se notar algum defeito, peça para trocá-lo.

Se, durante a viagem, o carro ou algum de seus equipamentos forem roubados, comunique à locadora. No caso de problemas mecânicos, entre em contato com a locadora e peça a troca do veículo.

TÁXI

O serviço de táxi é regulamentado pelas Prefeituras Municipais, que transferem a concessão para a exploração do serviço. O Conselho

Nacional de Trânsito (CONTRAN), exige que o veículo esteja dentro dos padrões de segurança, possuindo toda a documentação.

É obrigatória a instalação do taxímetro, para medir a quilometragem rodada, nos municípios com mais de 100 mil habitantes. Não é permitida a pré-fixação do valor do percurso.

A responsabilidade de fiscalização é da Prefeitura Municipal. Os Institutos de Pesos e Medidas são responsáveis pela verificação e fiscalização dos taxímetros.