

PROCONS ESTADUAIS	ENDEREÇOS	DDD	TELEFONES
Procon Estadual do Acre	Av. Ceará, 823 – Cadeia Velha – 69905-066 – Rio Branco / AC	68	3223-3261
Procon Estadual de Alagoas	Av. Cel. Clodoaldo da Fonseca (ladeira do Brito), 95 – Centro – 57020-050 – Maceió / AL	82	3315-1796
Procon Estadual do Amazonas	Av. André Araújo, 1.500 – Aleixo – 69060-000 – Manaus / AM	92	3215-4010
Procon Estadual do Amapá	Av. Padre Júlio Maria Lombard, 1.614 – Bairro Santa Rita – 68900-030 – Macapá / AP	96	3312-1000
Procon Estadual da Bahia	Rua Carlos Gomes, 746 – Centro – 40060-330 – Salvador / BA	71	3116-8521
Procon Estadual do Ceará	Rua Barão de Aratanha, 100 – Centro – 60050-070 – Fortaleza / CE	85	3452-4516
Instituto de Defesa do Consumidor do Distrito Federal	SCS Q. 08 – Bl. B – 60, Sala 240 – Ed. Venâncio, 2.000 – 70333-900 – Brasília / DF	61	2104-4344
Procon Estadual do Espírito Santo	Av. Princesa Isabel, 599 – Sala 701 – Ed. Março, 7º andar – Centro – 29010-361 – Vitória / ES	27	3381-6230
Procon Estadual de Goiás	Rua 08 – Ed. Torres, 242 – Q.05 Lote 36 – Setor Central – 74013-030 – Goiânia / GO	62	3201-7113
Procon Estadual do Maranhão	Rua do Egito, 207 – Centro – 65010-190 – São Luís / MA	98	3261-5116
Procon Estadual de Minas Gerais	Av. Raja Gabáglia, 615 – Subsolo – Cidade Jardim – 30380-103 – Belo Horizonte / MG	31	3250-5033
Procon Estadual de Mato Grosso do Sul	Rua 13 de Junho, 930 – Centro – 79002-430 – Campo Grande / MS	67	3316-9804
Procon Estadual de Mato Grosso	Av. Historiador Rubens de Mendonça, 917		
Procon Estadual do Pará	Ed. Eldorado Executive Center – Araés – 78008-000 – Cuiabá / MT	65	3613-8500
Procon Estadual da Paraíba	Av. Travessa Castelo Branco, 1.029 – São Brás – 66063-080 – Belém / PA	91	3073-2805
Procon Estadual de Pernambuco	Parque Sólton de Lucena, 234 – Centro – 58013-130 – João Pessoa / PB	83	3218-6960
Procon Estadual do Piauí	Rua Floriano Peixoto, 141 – São José – 50020-060 – Recife / PE	81	3231-0121
Procon Estadual do Paraná	Rua Álvaro Mendes, 2.294 – Centro – 64000-060 – Teresina / PI	86	3221-5848
Procon Estadual do Rio de Janeiro	Rua Presidente Faria, 431 – Centro – 80020-290 – Curitiba / PR	41	3219-7409
Procon Estadual do Rio Grande do Norte	Av. Rio Branco, 25 – 4º andar – Centro – 20040-003 – Rio de Janeiro / RJ	21	151
Procon Estadual de Rondônia	Av. Tavares de Lira, 109 – Palácio da Cidadania – Ribeira – 59012-050 – Natal / RN	84	3232-6777
Procon Estadual de Roraima	Av. Lauro Sodrê, 1.260 – Olaria – 976801-284 – Porto Velho / RO	69	3216-5930
Procon Estadual do Rio Grande do Sul	Av. Getúlio Vargas, 8.120 – São Vicente – 69303-472 – Boa Vista / RR	95	3224-4261
Procon Estadual de Santa Catarina	Rua Sete de Setembro, 723 – Centro – 90010-190 – Porto Alegre / RS	51	3287-6200
Procon Estadual de Sergipe	Rua Victor Meireles, 35 e 53 – Centro – 88010-440 – Florianópolis / SC	48	2107-2909
Procon Estadual de São Paulo	Rua Santa Luzia, 602 – São José – 49015-190 – Aracaju / SE	79	3211-5216
Procon Estadual do Tocantins	Rua Barra Funda, 930 – 4º andar – Sala 432 – Barra Funda – 01152-000 – São Paulo / SP	11	3824-7184
	Plano Diretor Sul, 104 – Sul – Rua SE 09, Lote 36 – Centro – 77020-024 – Palmas / TO	63	3218-2064
PROCONS MUNICIPAIS E CAPITAIS	ENDEREÇOS	DDD	TELEFONES
Procon Municipal de Manaus	Av. André Araújo, 1.500 – Aleixo – 69060-000 – Manaus / AM	92	3216-8308
Procon Municipal de Salvador	Rua Chile, 03 – Edifício Santa Casa – Centro – 40020-000 – Salvador / BA	71	3322-1846
Procon Municipal de Fortaleza	Rua Major Facundo, 869 – Centro – 60025-100 – Fortaleza / CE	85	3105-1185
Procon Municipal de Vitória	Av. Maruípe, 2.544 – Itararé (Casa do Cidadão) – 29045-230 – Vitória / ES	27	3382-5519
Procon Municipal de Goiânia	Av. Tocantins, 191 – Qd. 17, Lote 27 – Setor Central – 74015-010 – Goiânia / GO	62	3524-2938
Procon Municipal de Belo Horizonte	Rua Espírito Santo, 505 – 7º andar – Centro – 30160-030 – Belo Horizonte / MG	31	3277-4547
Procon Municipal de Cuiabá	Rua Joaquim Murтинho, 554 – Centro – 78020-290 – Cuiabá / MT	65	3641-6400
Procon Municipal de João Pessoa	Av. Pedro I, 331 – Centro – 58013-380 – João Pessoa / PB	83	3214-3040
Procon Municipal do Recife	Rua Carlos Porto Carreiro, 156 – Derby – 50070-090 – Recife / PE	81	3355-3290
Procon Municipal do Rio de Janeiro	Av. Rio Branco, 25 – 4º andar – Centro – 20250-001 – Rio de Janeiro / RJ	21	2976-6852
Procon Municipal de Aracaju	Av. Pedro Paes de Azevedo, 853 – Salgado Filho – 49020-020 – Aracaju / SE	79	3179-6040
Procon Municipal do Natal	Rua Seridó, 355 – Petrópolis – 59020-010 – Natal / RN	84	3232-9050
Procon Municipal de Boa Vista	Term. Interm. João Firmino Neto, Av. dos Imigrantes, 1.612		
Procon Municipal de Porto Alegre	1º andar – Sala 02 – Caimbé – 69309-188 – Boa Vista / RR	95	3625-2214
Procon Municipal de Florianópolis	Rua dos Andradas, 680 – 2º andar – Centro Histórico – 90020-004 – Porto Alegre / RS	51	3289-1792
	Rua Deodoro, 209 – Centro – 88010-020 – Florianópolis / SC	48	3251-4408

GUIA DO CONSUMIDOR TURISTA



CARO VISITANTE

Seja muito bem-vindo ao Brasil!

Esperamos que sua visita seja agradável. Mas se durante a sua visita você passar por algum problema relacionado a consumo, saiba que, no Brasil, existem diversos órgãos de proteção ao consumidor para orientar, auxiliar, fiscalizar e até penalizar os fornecedores que descumprem a lei. Este guia foi criado para que você possa conhecer alguns dos seus direitos como consumidor visitante e reivindicá-los caso seja necessário.

SEUS DIREITOS

No Brasil, o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90) protege os direitos do consumidor em todo o território nacional, seja ele nacional ou estrangeiro. Essa proteção se aplica toda vez que acontece uma relação de consumo, ou seja, quando um consumidor compra ou contrata um serviço de um fornecedor. É seu direito a informação sobre o produto ou serviço de forma clara e adequada; a proteção contra publicidades enganosas ou abusivas; a prevenção da sua saúde e segurança contra produtos que possam trazer riscos; e ter, ao final, a reparação de eventual dano que você venha a sofrer em uma relação de consumo. A acessibilidade aos locais também é direito do consumidor. Por isso, os estabelecimentos hoteleiros de alimentação e de lazer devem garantir o acesso de pessoas com deficiência de acordo com a legislação específica. Na contratação de produtos e serviços fora do estabelecimento comercial, por

telefone ou Internet, o consumidor tem o direito de arrepender-se até 7 (sete) dias após a contratação sem qualquer ônus ou cobrança. Caso algum de seus direitos como consumidor seja descumprido, procure primeiramente o fornecedor para a solução do problema. Caso o problema não seja resolvido ou o fornecedor se negue a solucioná-lo, denuncie imediatamente aos órgãos competentes. O Brasil possui um Sistema Nacional de Defesa do Consumidor composto por diversos órgãos voltados para o atendimento ao consumidor. São eles: Procons (Estaduais e Municipais), Defensorias Públicas, Delegacias de Defesa do Consumidor e Juizados Especiais. Os Procons são os órgãos públicos de atendimento ao consumidor e estão presentes em todas as cidades-sede da Copa 2014. Lembre-se: informação é poder. Por isso, veja alguns dos direitos reservados a você, consumidor:

HOSPEDAGEM

No momento em que você efetuou uma reserva, compareceu ao hotel no dia marcado e está hospedado, existe uma relação de consumo. O hotel, pousada ou estabelecimento do gênero é responsável pelos danos materiais ou morais sofridos em suas dependências, seja pela má administração ou falta de manutenção do local. As tarifas, taxas e preços do hotel devem estar sinalizados em locais visíveis. Preços de diárias, produtos comercializados e serviços oferecidos pelo hotel ou pousada devem sempre ser previamente informados e à disposição do consumidor, em especial os que são oferecidos e comercializados nos quartos e, inclusive, no frigobar.

Extravio

Em caso de extravio ou dano na bagagem, o estabelecimento responde pelo prejuízo. Solicite os comprovantes quando da entrega da bagagem.

Cancelamento e overbooking

Caso você não possa comparecer ao hotel no dia marcado, faça o cancelamento da reserva com a maior antecedência possível, pois a cobrança de multa é prática de alguns estabelecimentos. Mas lembre-se de que as regras para a aplicação dessa multa devem ser informadas no momento da reserva e no contrato, de forma clara e transparente ao consumidor. Outro caso: se você comparecer ao hotel ou pousada na data e hora da reserva e as condições negociadas não forem cumpridas, houver overbooking (ou seja, ter sua reserva confirmada e, ao comparecer à recepção do hotel, não ter acomodação disponível) ou até mesmo se as instalações forem inadequadas ao que foi ofertado, você deve fazer valer os seus direitos como consumidor aceitando outro serviço equivalente ou superior, ou então cancelar a reserva sem multas e com direito à restituição do dinheiro, sem prejuízo de eventual indenização por danos materiais ou morais decorrentes do overbooking.

Para quem reclamar?

Caso seu problema não tenha sido resolvido ou o fornecedor se negue a solucioná-lo, procure os órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. Os serviços prestados por hotéis, pousadas, agências de viagens, guias de turismo, transportadoras turísticas, empresas organizadoras de congressos e eventos são regulados e fiscalizados pelo Ministério do Turismo, podendo este prestar assistência, em casos de problemas, por meio das Secretarias de Turismo locais.



Alimentação e lazer

Novamente, nos produtos e serviços de alimentação e lazer, a informação prévia acerca do preço precisa ser sempre clara e ostensiva. Couvert, aperitivo, gorjetas e outros serviços adicionais devem ter seus valores informados de maneira clara antes de serem cobrados, e alguns, inclusive, são opcionais. Procure informar-se antes das práticas comuns dos locais. Ao se alimentar em restaurantes, quiosques e até bancas, lembre-se de sempre observar a higienização do ambiente e do alimento. Isso porque é dever do estabelecimento fornecer condições adequadas para o consumo de alimentos.

Pacotes de turismo

Se você pretende usar os serviços de uma agência de viagens no Brasil, verifique se ela possui registro no Ministério do Turismo pelo site www.cadastur.turismo.gov.br. Esse cadastro é obrigatório para atuar no mercado turístico brasileiro e permite que você tenha certeza de estar contratando um serviço autorizado. Ao fechar o contrato, certifique-se de que todos os serviços estão detalhados, pois a agência de turismo ficará responsável por tudo que compõe o pacote turístico. Por isso, tenha sempre em mãos os contatos da agência, tais como: nome dos responsáveis, telefones, e-mails e endereços físicos, o contrato assinado e qualquer tipo de publicidade adquirida.

Para quem reclamar?

Além dos órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, caso você verifique falta de higienização do local, dos funcionários e dos alimentos, procure imediatamente a Vigilância Sanitária local ou até mesmo a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA). No caso de doenças ou intoxicação provocadas por alimentos, procure imediatamente um médico e depois denuncie para a ANVISA. Na acessibilidade e questões de conflitos de consumo, procure o Procon Estadual ou Municipal, sempre levando provas ou testemunhas do descumprimento do dever da empresa. Pacotes turísticos são regulados pelo Ministério do Turismo, podendo este prestar assistência em casos de problemas por meio das Secretarias de Turismo locais.

TRANSPORTE

Ao adquirir uma passagem aérea ou terrestre, você estabelece uma relação de consumo. Guarde sempre seus bilhetes de viagem, eles podem servir de prova num eventual conflito de consumo. Na compra de uma passagem, você não é obrigado a adquirir seguros de viagem ou assentos mais caros, esses serviços são opcionais e adicionais.

Transporte aéreo

Em caso de atrasos, cancelamentos pela companhia aérea ou overbooking (quando o passageiro comparece na data prevista com a sua reserva confirmada e não encontra assentos disponíveis), a empresa deve assumir as despesas e fornecer assistência material ao consumidor para comunicação, alimentação, acomodação e deslocamento, dependendo do tempo de espera. Além disso, é direito do consumidor a sua inclusão no voo seguinte para o mesmo destino, seja da mesma ou outra operadora, ou a devolução do valor pago. Se você perder o seu bilhete de embarque, entre no site da empresa ou dirija-se ao balcão portando seus documentos pessoais. Fique atento ao horário de embarque do seu transporte e ao fuso horário do local. O Brasil possui

dimensões continentais e quatro fusos horários. Como a Copa será um período de alta temporada, compareça no mínimo uma hora antes da partida, no caso de voos nacionais/domésticos, ou duas horas antes, para voos internacionais. Caso você constate a falta da bagagem ou de alguma mercadoria ao desembarcar, procure imediatamente o balcão da companhia aérea, ainda na área da esteira, ou empresa de ônibus. Apresente o bilhete da bagagem (entregue no momento em que a bagagem foi despachada) e siga as orientações da empresa. Ela deverá localizar e entregar a bagagem em até 30 (trinta) dias; caso contrário, a empresa deve entrar em contato com o consumidor para indenizá-lo. Se a empresa se recusar a tomar providências quanto ao fato, procure os órgãos

competentes. Em muitos aeroportos existem postos dos Procons e/ou Juizados Especiais. A lei garante não só a indenização material, mas também a moral, no âmbito do Judiciário, pelos transtornos sofridos bem como pelos bens danificados ou de valor pessoal. Uma dica é declarar os objetos de valor de sua bagagem, e até mesmo tirar uma foto dos objetos antes de despachar a bagagem. Isso ajudará na hora da restituição dos valores dos bens. Se, ao desembarcar, notar que a sua bagagem foi danificada, você deve comunicar à companhia ainda na área da esteira. Ela deverá investigar e responsabilizar-se pelo pagamento de indenização ou pelo reparo da bagagem.

Para quem reclamar?

Além dos órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, no caso de qualquer descumprimento ou desrespeito aos seus direitos, procure o balcão da companhia aérea para tentar resolver seu problema. Caso isso não seja possível, a Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) é responsável pela regulação e fiscalização das atividades de aviação civil e de infraestrutura aeronáutica e aeroportuária, garantindo a segurança dos passageiros e usuários da aviação civil. Utilize o “Fale com a ANAC” pelo número 0800 725 4445. A ANAC também possui postos de atendimento localizados nos principais aeroportos. A INFRAERO também pode ser contatada em seus balcões de atendimento ou pela Central de Atendimento 0800 727 1234.

Transporte terrestre

Assim como no transporte aéreo, em caso de atrasos, overbooking ou cancelamentos por parte da empresa de transporte terrestre, esta deve incluir o consumidor no próximo ônibus para o mesmo destino, ou proceder com a devolução do valor pago. Já em caso de desistência do consumidor, manifeste-se pelo menos 3 (três) horas antes da partida. Nesse caso, a empresa de ônibus deverá devolver a importância paga ou revalidar a passagem para outra data e horário. A passagem de ônibus é emitida em duas vias, sendo que uma ficará com a empresa e a outra com você. Devem constar, no bilhete, dados como o preço da passagem, o número do bilhete e da via, a origem e o destino da viagem, bem como a data, a hora e o número da poltrona. No caso de extravio de bagagem, comunique imediatamente à empresa no término de sua viagem, portando o comprovante de bagagem. A companhia de ônibus terá até 30 (trinta) dias para devolver a bagagem, não sendo localizada, a empresa deve indenizá-lo. Esse procedimento também é o adotado para eventuais danos sofridos na bagagem, tendo a empresa o mesmo prazo para averiguar e, posteriormente, indenizar o consumidor ou pagar o valor do reparo.

Acessibilidade

Caso você seja um passageiro que precise de assistência especial, informe à operadora ou à empresa pelo menos 48 (quarenta e oito) horas antes da viagem ou quando da compra de sua passagem. Isso vale para gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, idosos, pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, entre outros. A cadeira de rodas, por exemplo, faz parte da sua bagagem; e procure informações junto à companhia sobre as regras.

Aluguel de carro

Não assine faturas ou notas em branco. Caso isso aconteça, tire foto e denuncie imediatamente a um órgão de proteção ao consumidor. Seguros não são obrigatórios. Não aceite, caso a locadora imponha, pois isso é uma prática abusiva proibida por lei. Ao receber o carro, examine-o com cuidado. Caso note algum defeito, peça para registrar nos documentos de entrega do veículo ou troque-o. O mesmo se aplica caso aconteça algum problema mecânico durante a utilização do veículo. Comunique à locadora e exija a troca imediata por outro veículo em perfeitas condições de uso. Quer conhecer a condição da estrada no seu percurso? Visite o site do Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes (DNIT) na seção “Condições de Vias”: www.dnit.gov.br.



Para quem reclamar?

Além dos órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, procure a Agência Nacional de Transporte Terrestre (ANTT), que é responsável pela fiscalização da adequada prestação de serviços de transportes terrestre, seja ele rodoviário ou ferroviário. O Fale Conosco da ANTT é o 166 e funciona 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive fins de semana e feriados. Reclamações também podem ser enviadas pelo e-mail ouvidoria@antt.gov.br. Durante o período da Copa do Mundo, todas as rodoviárias das cidades-sede terão Postos de Fiscalização e Atendimento da ANTT (PFAs) para o atendimento aos usuários. Visite, também, o hotsite da agência: copa2014.antt.gov.br/.

TELEFONIA

Quando estiver em outra cidade que não seja a de sua residência, lembre-se de que você estará usando seu telefone celular no modo roaming. Procure conhecer as taxas e tarifas de sua operadora para esse serviço. O visitante estrangeiro também pode possuir um serviço de telefonia móvel enquanto

estiver em trânsito no Brasil. Para isso, ele tem duas opções: utilizar no seu aparelho o serviço de Roaming Internacional, que possui funcionalidade disponível em todo o país; ou adquirir um SIM Card Pré-Pago. No último caso, para a contratação do serviço é fundamental a apresentação de documento de identificação, no caso, o passaporte. A recarga do seu aparelho poderá ser feita em diversos pontos de venda, como supermercados, casas lotéricas, bancas de revista e pontos de venda das prestadoras.

Para quem reclamar?

Além dos órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, procure a Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), que é responsável pelos serviços de telefonia móvel e fixa. A agência possui diversos canais para o atendimento ao consumidor, seja ele pelo Fale Conosco Online (www.anatel.gov.br), pelo número 1331 ou presencialmente na “Sala do Cidadão”, presente em todas as capitais brasileiras.

COMPRAS

Quando fizer compras em estabelecimentos comerciais, o preço da mercadoria deve estar especificado no próprio produto ou junto a ele. Verifique bem a mercadoria antes de levá-la, de modo a evitar transtornos. Sempre guarde a nota fiscal para eventuais trocas, lembrando-se de que a troca por defeito do bem é obrigatória dentro do prazo de 30 (trinta) dias. Já a troca por gosto (tamanho, cor ou modelo), apesar de ser opcional do lojista, é uma prática comum no comércio brasileiro, porém não obrigatória.

Para quem reclamar?

Além dos órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, se o estabelecimento se recusar a emitir nota fiscal, procure uma Agência da Receita Federal ou, caso não tenha no município, vá a um Núcleo de Atendimento ao Contribuinte (NAC), órgão que é subordinado às prefeituras.

PRÁTICAS ILEGAIS / ABUSIVAS

Táxi

Táxis de cooperativas ou de aeroportos costumam cobrar uma taxa diferenciada pelo serviço, mas não se engane, o taxímetro é obrigatório e não deve ser esquecido. Antes do serviço, verifique se há uma eventual cobrança de valor à parte pelo transporte e manuseio das malas. Os serviços de táxis são regulados pelas prefeituras municipais, responsáveis pela autorização e fiscalização desses. Certifique-se de estar usando um táxi autorizado.

Troco

O seu troco sempre tem que vir exato. Caso isso não seja possível, o fornecedor não pode oferecer produto ou serviço como forma de complementar o seu troco, muito menos reduzi-lo. Ou seja, caso o fornecedor não tenha como dar o seu troco de forma adequada, ele deve oferecer um desconto, arredondando a quantia devolvida de modo a favorecer você, consumidor.



Serviços cobrados, porém não solicitados

Serviços não solicitados de forma expressa pelo consumidor não podem ser cobrados. Assim, couverts e outros serviços adicionais devem ter a sua cobrança previamente avisada ou oferecidos como cortesia. A imposição de consumação mínima também é considerada uma prática abusiva, uma vez que não se pode impor limites quantitativos aos consumidores.

Seguros

A contratação de qualquer seguro é uma opção do consumidor. Caso o fornecedor obrigue sua contratação, recuse e denuncie aos órgãos competentes. São eles: Procons (Estaduais e Municipais), Defensorias Públicas, Delegacias de Defesa do Consumidor e Juizados Especiais.

EMERGÊNCIAS

Os números de emergência no Brasil são: 190 (Polícia Militar), 192 (SAMU) e 193 (Corpo de Bombeiros). Em diversas capitais esses números aceitam mensagens de texto SMS, segundo regulação específica. Apesar de números como 911 ou 112 não serem utilizados no Brasil, as chamadas por meio de aparelho móvel pessoal devem ser obrigatoriamente redirecionadas para os serviços de emergência nacionais.

Mais informações?

Sites

www.justica.gov.br
www.consumidor.gov.br
www.acaojustica.gov.br
www.turismo.gov.br
www.copa2014.gov.br
www.cadastur.turismo.gov.br
www.embratur.gov.br
www.aviacaocivil.gov.br
www.infraero.gov.br
www.anac.gov.br
www.saude.gov.br
portal.anvisa.gov.br
www.transportes.gov.br

www.antt.gov.br
copa2014.antt.gov.br
www.dnit.gov.br
www.aneel.gov.br
www.anatel.gov.br

Aplicativos

• Onde Tem Táxi Aqui?

Buscador de táxi. Ministério das Cidades.

• Brasil 360°

Passeio virtual em 360° pelo Brasil. EMBRATUR.

• Infraero Voos Online

Consulta os horários de partidas e chegadas e distância até aos aeroportos. INFRAERO.

• Câmbio Legal

Encontra o local mais próximo para comprar e vender moeda estrangeira e sacar em reais.

• Brasil Quest

Jogo turístico. EMBRATUR.

• Proteja Brasil

Orienta denúncias de violações de direitos de crianças e adolescentes. Secretaria de Direitos Humanos.

• Concierge Brasil

Dicas de turismo, como hotéis, restaurantes e atrações turísticas das cidades-sede da Copa.



DEAR VISITOR

Welcome to Brazil

We hope that your visit is a pleasant one. But, if during your visit you go through any issue related to consumption, remember that in Brazil there are several consumer protection bodies that can guide, assist, supervise you and penalize suppliers that fail to comply with the law. This guide was created to show you some of your rights as a consumer visitor and claim them if necessary.

YOUR RIGHTS

In Brazil, the Consumer Defense Code (Law No. 8,078/90) protects consumer rights throughout the national territory, be domestic or foreign. This protection applies every time a consumption relation happens, what is to say, when a consumer buys or hires a service from a supplier. It is your right to receive clear and proper information about the product or service; to be protected against misleading or abusive advertising; to have your health protected against products that might bring risks; and if the case, to be compensated for any loss suffered in a consumption relation. Accessibility to places is also consumers' right. Therefore, accommodation, food and leisure establishments shall ensure the access of people with disabilities in accordance with the applicable law. When hiring products and services off-premises, such as by phone

or Internet, the consumer has the right to repent until seven (7) days after hiring without any encumbrance or charge. If you feel that any of your consumer rights was violated, seek first the supplier to solve the problem. If your problem is not solved or the supplier refuses to address it, report it immediately to the competent authorities. Brazil has a National Consumer Protection System consisting of various entities focused on customer service. They are: Procons (State and Local), Public Attorneys, Consumer Defense Offices, Ombudsman offices of Regulatory Agencies and even Special Courts. Procons are consumer protection entities, and are present in all host cities of the World Cup. Remember: information is power. Therefore, check some of the rights reserved to you, consumer:

ACCOMMODATION

When you book a room, there is a consumption relation. The hotel, hostel or lodge is responsible for material or moral losses suffered in their premises, whether due to bad administration or lack of maintenance on the site. Hotel rates, fees and prices should be displayed in a visible place. Prices of stay, products marketed and services offered by the hotel or hostel must always be listed and available to consumers, in particular those offered and marketed in the rooms and minibar.

Loss

In case of luggage loss or damage, the establishment is responsible for the loss. Request the tickets when delivering your luggage.

Cancelation and Overbooking

If you cannot be at the hotel on the day scheduled, cancel the booking as early as possible, since the fine is charged by some establishments. But note the rules for the application of this fine must be clearly and transparently informed to consumers upon booking and in the contract. Another case is if you arrive at the hotel or hostel on the date and time of booking and the negotiated conditions are not met, there is overbooking (what is to say, having your booking confirmed and when arriving at the hotel not having accommodation available) or even if the facilities are inadequate to what was offered, you must assert your rights as a consumer accepting other equivalent or higher service, or cancel the booking without penalties and being entitled to a refund, without prejudice to possible material or moral losses arising from overbooking.

Where to complain?

If your problem is not solved or the supplier refuse to address it, look for the bodies of the National Consumer Protection System. Services provided by hotels, guesthouses, travel agencies, tour guides, tourist carriers, companies organizing congresses and events are regulated and supervised by the Ministry of Tourism, which may provide assistance in cases of problems through local Tourism departments.

Food and Leisure

Again, in food and leisure products and services, the prior information about the price needs to be always clear and visible. Cover charge or appetizer, tips and other additional services must have their values clearly informed before being charged, and some are even optional. Seek information on common local practices. When eating in restaurants, kiosks and stands, remember to always observe the environment and food hygiene. That's because it is the establishment's duty to provide proper conditions for food consumption.

Tour packages

If you intend to use the services of a travel agency in Brazil, make sure it is registered with the Ministry of Tourism through the website www.cadastur.turismo.gov.br. This registration is required to operate in the Brazilian tourist market and allows you to make sure this hiring is an authorized service. When closing the contract, make sure that all services are detailed for the tourism agency to be responsible for everything that makes up the package tour. So always have at hand the agency contacts such as: name of person responsible, telephones, e-mail and physical addresses.

Where to complain?

In addition to the agencies of the National Consumer Defense System, if you observe lack of hygiene on the site, employees and foods, please report it immediately to local Health Surveillance Agency or even to the National Health Surveillance Agency (ANVISA). In the case of diseases or poisoning caused by food, seek immediate medical care and then report it to ANVISA. Accessibility and issues of consumer conflicts look for State or Local Procon, always taking evidence or witnesses to the company's breach of duty. Tour packages are regulated by the Ministry of Tourism, which may provide assistance in cases of problems through local Tourism departments.





TRANSPORT

When you purchase an airline or land ticket, you establish a consumption relationship. Always keep your travel tickets. They can serve as proof in case of any conflict of consumption. When buying a ticket, you are not obliged to purchase travel insurance or more expensive seats. These services are optional and additional.

Air transport

In the event of delays, cancellations by the airline or overbooking (when the passenger appears on schedule with his booking confirmed and cannot find seats available), the company must assume the costs and provide material assistance to the consumer for communication, food, accommodation and offset, depending on the timeout. Also, consumers are entitled to be included on the next flight to the same destination, whether in the same or another carrier or to be refunded according to the ticked purchased amount. If you lose your boarding pass, go to the company's website or contact the counter bearing your personal documents. Stay tuned to your boarding time and transport to the local time zone. Brazil has continental dimensions and has four time zones. As the World Cup will be a high season period, arrive at least one hour before departure in case of domestic flights, or two hours earlier for international flights. If you note the lack of baggage or goods upon landing, promptly seek the airline desk, still in the mat area, or bus company. Present the baggage ticket (delivered at the time the baggage was checked) and follow the company guidelines. It must find and deliver

the luggage within 30 days otherwise the company should contact the consumer to refund him. If the company refuses to take the due measures, look for the competent authorities. Many airports have Procon units and/or Special authorities. The law assures not only material, but also moral indemnification, under the legal scope, by losses with damaged goods or with personal value. A tip is to declare the objects of value of your luggage, and even take a picture of the objects before dispatching the luggage. This will help in the restitution of property values. If, upon landing, you note that your baggage has been damaged, you must notify the company in the mat area. It must investigate and take responsibility for paying compensation or luggage repair.

Where to complain?

In addition to the agencies of the National Consumer Protection System, in case of any non-compliance or breach to your rights, seek the transport company, it must desk to try to solve your problem. If it is not possible, the National Civil Aviation Agency / Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) is responsible for regulating and monitoring civil aviation activities and aeronautical and airport infrastructure, ensuring safety of passengers and civil aviation users. Use the hotline 'Fale com a ANAC' through telephone number 0800 725 4445. ANAC also has service desk in the main airports.

INFRAERO¹ can also be contacted through its service desks or by the Call Center 0800 727 1234.

Land Transport

As well as in air transport, in case of delays, overbooking or cancellations by the terrestrial transport company, it must include the consumer on the next bus to the same destination, if not, proceed with the refund of the amount paid. In case of withdrawal of consumers, inform it at least three (3) hours before departure. In this case, the bus company should return the importance paid or revalidate the ticket to another date and time. The bus ticket is issued in two copies; one will stay with the company and the other with you. It should inform data such as ticket price, ticket and copy number, origin and destination of the trip, as well as date, time and seat number. In the case of lost luggage, notify immediately the company at the end of the journey carrying the baggage ticket. The bus company will have up to thirty (30) days to return the luggage, not found, the company should contact you to pay compensation. This is also the procedure adopted for eventual damage on the luggage, the company having the same deadline to check and, subsequently, to indemnify the consumer or pay for the repair.

Accessibility

If you are a passenger in need of special assistance, notify the operator or the company at least 48 hours prior to travel or when buying your ticket. That goes for pregnant women, lactating women, and people with children, elderly, people with disabilities or with reduced mobility, among others. Wheelchair, for example, is part of your baggage, and seek information from the company about the rules.

Car Rental

It is common for domestic car rental companies to ask a guarantee when renting a vehicle, typically through blocking on consumer credit card. It is usual to return the car with the fuel tank full (if it was delivered full at the rental time). Do not sign blank bills or invoices. If this happens, take a picture and report it immediately to a consumer protection agency. Insurance are not required. Do not accept if the rental company requires it as this is an abusive practice prohibited by law. Upon receiving the car, examine it carefully. If you notice a defect, ask to register it in the delivery documents of the vehicle or change it. It also applies in case of some mechanical problem during use of the vehicle. Contact the rental office and require immediate replacement by another vehicle in perfect conditions of use. Do you want to see the condition of the road on your route? Visit the website of the National Department of Transport Infrastructure / Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes (DNIT) in session (Roads Conditions) "Condições de Vias": www.dnit.gov.br



Where to complain?

In addition to the agencies of the National Consumer Protection System, seek the National Agency of Land Transportation / Agência Nacional de Transporte Terrestre (ANTT) which is responsible for the supervision of the adequate provision of land transport services, whether by road or rail. The ANTT's hotline is 166 and works 24 hours per day, including weekends and holidays. Complaints can also be sent through the e-mail ouvidoria@antt.gov.br. During the World Cup period, all roads of the hosting cities will have ANTT Supervision and Service Units (PFAs), to serve users. Also visit the Agency' s hot site: <http://copa2014.antt.gov.br/>.

TELEPHONY

When you're in a city other than that of your residence, remember that you will be using your mobile phone in roaming mode. Find out the fees and rates of your telephone company for that service. Foreign visitors can also have a mobile phone service while in transit in Brazil. For such they have two

options: use on their device the International Roaming service, which features functionality available across the country; or acquire a pre-paid SIMCARD. In the latter case, it is crucial to the hiring of service presenting ID document, in this case, the Passport. The recharge of your appliance can be made in various outlets, such as supermarkets, lottery houses, newsstands and sales points of service providers.

Where to complain?

In addition to the agencies of the National Consumer Protection System, seek the National Telecommunications System (ANATEL) which is responsible for the mobile and land telephone services. The Agency has various channels for customer service, whether it is by the online Contact us (www.anatel.gov.br), through the telephone number 1331 or personally in the "Citizen Hall", present in all Brazilian capital cities.

SHOPPING

When shopping at merchants, the price of the goods shall be specified on the product or near it. Check the product before leaving the store to avoid problems. Always keep the invoice for any change, noting that change of default good is mandatory within thirty (30) days since change by taste (size, color or model), despite being optional by the merchant, is a common practice in the Brazilian trade, but not mandatory.

Where to complain?

In addition to the agencies of the National Consumer Protection System, if the establishment refuses to issue Invoice, look for an agency of the IRS or, if not available in the city, go to a Taxpayer Service Center / Núcleo de Atendimento ao Contribuinte (NAC), entity subordinated to local administrations.

ILLEGAL / ABUSIVE PRACTICES

Taxi

Taxis of cooperatives or of airports usually charge a differentiated rate for the service, but make no mistake: the meter is required and should not be forgotten. Before the service, check for possible recovery of value aside for shipping and handling of bags. Taxi services are regulated by local administrations, responsible for their authorization and supervision. Make sure you are using an authorized taxi.

Change

Your change must always come right. If this is not possible, the supplier cannot offer you a product or a service as a way to complement your change, or even reduce it. If the supplier cannot return your change properly, he must offer a discount or round off the amount returned to favor you, consumer.



Services charged but not required

Services not expressly requested by consumers cannot be charged. Thus, cover fees and other additional services must have their collection previously notified or offered as a courtesy. The imposition of minimum consumption is also considered an abusive practice, since it cannot impose quantitative limits for consumers.

Insurances

The hiring of any insurance is a consumer choice. If the supplier forces their hiring, refuse and report it to competent authorities. They are: Procons (State and Local), Attorneys offices, Consumer Defense Authority and Special Courts.

EMERGENCIES

The emergency numbers in Brazil are: 190 (Military Police), 192 (Ambulance) and 193 (Fire Department). In several capital cities, these numbers accept SMS text messages, according to specific regulation. Despite numbers such as 911 or 112 not being used in Brazil, calls thorough personal mobile device must be diverted to the national emergency services.

More Information?

Websites

www.justica.gov.br
www.consumidor.gov.br
www.acaojustica.gov.br
www.turismo.gov.br
www.copa2014.gov.br
www.cadastur.turismo.gov.br
www.embratur.gov.br
www.aviacaocivil.gov.br
www.infraero.gov.br
www.anac.gov.br
www.saude.gov.br
portal.anvisa.gov.br
www.transportes.gov.br
www.antt.gov.br
www.copa2014.antt.gov.br

www.dnit.gov.br
www.aneel.gov.br
www.anatel.gov.br

Applications

• Onde Tem Táxi Aqui?

Taxi finder. Ministry of Cities

• Brasil 360°

360° Virtual tour through Brazil. EMBRATUR

• Infraero Voos Online

Consult timetables of arrivals and departures and distance to airports. Infraero

• Câmbio Legal

Find the nearest location to buy and sell foreign currency and cash in reais

• Brasil Quest

Tour game. EMBRATUR

• Proteja Brasil

Direct complaints of violations of rights of children and adolescents. Human Rights Department.

• Concierge Brasil

Tips on tourism, such as hotels, restaurants and tourist attractions of the World Cup host cities.



CARO VISITANTE

¡Sea muy bienvenido al Brasil!

Esperamos que su visita sea agradable. Pero, si durante su visita pase por algún problema relacionado a consumo, sepa que, en Brasil, hay diversos órganos de protección al consumidor que pueden orientarlo, auxiliar, fiscalizar e incluso penalizar a los proveedores que no cumplen la ley. Este guía ha sido creado para que usted pueda conocer algunos de sus derechos como consumidor visitante y reivindicarlos si necesario.

SUS DERECHOS

En Brasil, el Código de Defensa del Consumidor (Ley nº 8.078/90) protege los derechos del consumidor en todo territorio nacional, sea él nacional o extranjero. Esa protección se aplica toda vez que ocurre una relación de consumo, o sea, cuando un consumidor compra o contrata un servicio de un proveedor. Es su derecho la información sobre el producto o servicio de forma clara y adecuada; la protección contra publicidades engañosas o abusivas; la prevención de su salud y seguridad contra productos que puedan traer riesgos; y tener, al final, la reparación de eventual daño que haya experimentado en una relación de consumo. La accesibilidad a los locales también es derecho del consumidor. Por eso, los establecimientos hoteleros, de alimentación y de ocio deben garantizar el acceso de personas con discapacidad de acuerdo con la legislación específica. En la contratación de productos y servicios fuera del establecimiento comercial, como por

teléfono o Internet, el consumidor tiene el derecho de arrepentirse hasta 7 (siete) días después de la contratación sin cualquier gravamen o cobro. Si siente que algún de sus derechos de consumidor ha sido ofendido, primeramente busque al proveedor para la solución del problema. Si su problema no se resuelve o el proveedor se niega a solucionarlo, denuncie inmediatamente a los órganos competentes. Brasil tiene un Sistema Nacional de Defensa del Consumidor compuesto por diversos órganos orientados a la atención al consumidor. Son ellos: Procons (Estatales y Municipales), Defensorías Públicas, Delegaciones de Defensa del Consumidor, Atención al Público de las Agencias Reguladoras e incluso Juzgados Especiales. Los Procons son los órganos públicos de atención al consumidor, y están presentes en todas las ciudades-sede de la Copa 2014. Acuérdesse: información es poder. Por eso, vea algunos de los derechos reservados a usted, consumidor:

HOSPEDAJE

En el momento en que realizó una reserva, compareció al hotel en el día marcado y está hospedado, hay una relación de consumo. El hotel, posada o establecimiento del género es responsable por los daños materiales o morales sufridos en sus dependencias, sea por la mala administración o falta de mantenimiento del local. Se deben señalar en local visible las tarifas, tasas y precios del hotel. Precios de diarias, productos comercializados y servicios ofrecidos por el hotel o posada deben estar siempre relacionados y a la disposición del consumidor, en especial los ofrecidos y comercializados en las habitaciones y minibar.

Extravío

En caso de extravío o daño de equipaje, el establecimiento responde por el perjuicio. Solicite los comprobantes en el momento de la entrega del equipaje.

Cancelación y Overbooking

En caso de que no pueda comparecer al hotel en el día marcado, haga la cancelación de la reserva con la mayor antelación posible, pues el cobro de multa es práctica de algunos establecimientos. Pero recuerde las reglas para la aplicación de esa multa deben ser informadas en el momento de la reserva y en el contrato de forma clara y transparente al consumidor. Otro caso es si comparece al hotel o posada en la fecha y hora de la reserva y las condiciones negociadas no son cumplidas, hay overbooking (o sea, tener su reserva confirmada y, al comparecer a la recepción del hotel, no hay acomodación disponible) o incluso si las instalaciones son inadecuadas al que ha sido ofertado, usted debe hacer valer sus derechos de consumidor aceptando otro servicio equivalente o superior, o entonces cancelar la reserva sin multas y con derecho a la restitución del dinero, sin perjuicio de eventual indemnización por daños materiales o morales resultantes del overbooking.

¿Para quién reclamar?

En caso de que no tenga su problema resuelto o el proveedor se niegue a solucionarlo, busque a los órganos del Sistema Nacional de Defensa del Consumidor. Servicios prestados por hoteles, posadas, agencias de viajes, guías de turismo, transportadoras turísticas, empresas organizadoras de congresos y eventos son regulados y fiscalizados por el Ministerio del Turismo, pudiendo éste prestar asistencia en casos de problemas o medio de las Secretarías de Turismo locales.



Alimentación Y Ocio

Nuevamente, en los productos y servicios de alimentación y ocio, la información previa sobre el precio precisa ser siempre clara y ostensiva. Cubierto artístico o tapas, propinas y otros servicios adicionales deben tener sus valores informados de manera clara antes de ser cobrados, y algunos, incluso, son opcionales. Procure informarse antes de las prácticas comunes de los locales. Al alimentarse en restaurantes, quioscos e incluso bancas, acuérdesese de siempre observar la higienización del ambiente y del alimento. Eso porque es deber del establecimiento suministrar condiciones adecuadas para el consumo de alimentos.

Paquetes de turismo

Si pretende usar los servicios de una agencia de viajes en Brasil, verifique si ella tiene registro en el Ministerio del Turismo por el sitio www.cadastur.turismo.gov.br. Ese registro es obligatorio para actuar en el mercado turístico brasileño y permite que esté seguro si está contratando un servicio autorizado. Al firmar el contrato, certifíquese de que todos los servicios están detallados pues la agencia de turismo se hará responsable por todo que compone el paquete turístico. Por eso, tenga siempre en manos los contactos de la agencia, tales como: nombre de los responsables, teléfonos, e-mails y direcciones físicas, el contrato firmado y cualquier tipo de publicidad adquirida.

¿Para quién reclamar?

Además de los órganos del Sistema Nacional de Defensa del Consumidor, en caso de que verifique la falta de higienización del local, de los funcionarios y de los alimentos, comunique inmediatamente a la Vigilancia Sanitaria local o incluso la Agencia Nacional de Vigilancia Sanitaria (ANVISA). En caso de enfermedades o intoxicación provocadas por alimentos, busque inmediatamente a un médico y después denuncie para ANVISA. Accesibilidad y cuestiones de conflictos de consumo busque el Procon Estatal o Municipal, siempre llevando pruebas o testigos del incumplimiento del deber de la empresa. Paquetes turísticos son regulados por el Ministerio del Turismo, pudiendo éste prestar asistencia en casos de problemas por medio de las Secretarías de Turismo locales.

TRANSPORTE

Al adquirir un pasaje aéreo o terrestre, usted establece una relación de consumo. Guarde siempre sus billetes de viaje. Ellos pueden servir de prueba si ocurre algún conflicto de consumo. En la compra de un pasaje, usted no es obligado a adquirir seguros de viaje o asientos más caros; esos servicios son opcionales y adicionales.

Transporte Aéreo

En caso de atrasos, cancelaciones por la aerolínea u overbooking (cuando el pasajero comparece en la fecha prevista con su reserva confirmada y no encuentra asientos disponibles), la empresa debe asumir los gastos y proporcionar asistencia material al consumidor para comunicación, alimentación, acomodación y desplazamiento, dependiendo del tiempo de espera. Además, es derecho del consumidor su inclusión en el vuelo siguiente para el mismo destino, sea de la misma operadora u otra, o devolución del valor pago. Si usted pierde su billete de embarque, entre en el sitio de la empresa o diríjase al mostrador con sus documentos personales. Permanezca atento al horario de embarque de su transporte y al huso horario del local. Brasil tiene dimensiones continentales y tiene cuatro husos horarios. Como la Copa será un período de alta temporada, comparezca por lo menos una hora antes de la partida, en el caso de vuelos nacionales/internos, o dos horas antes, para vuelos internacionales. En caso de que constate la falta del equipaje o de alguna mercancía al desembarcar, busque inmediatamente el mostrador de la aerolínea, todavía en el área de la cinta transportadora de equipaje, o empresa



¿Para quién reclamar?

de autobús. Presente el billete del equipaje (entregado en el momento en que el equipaje ha sido despachado) y siga las orientaciones de la empresa. Ella deberá localizar y entregar el equipaje en hasta 30 días, caso contrario, la empresa debe ponerse en contacto con el consumidor para indemnizarlo. Si la empresa se recusa a tomar providencias con relación al hecho, busque a los órganos competentes. En muchos aeropuertos hay puestos de Procons y/o Juzgados Especiales. La ley garantiza no sólo la indemnización material, pero también la moral, en el ámbito del Judicial, por los trastornos experimentados como por bienes dañados o con valor personal. Una pista es declarar los objetos de valor de su equipaje e incluso sacar una foto de los objetos antes de despachar el equipaje. Eso ayudará en la hora de la restitución de los valores de los bienes. Si, al desembarcar, observa que su equipaje ha sido dañado, usted debe comunicar la aerolínea todavía en el área de la cinta transportadora de equipaje. Ella deberá investigar y responsabilizarse por el pago de indemnización o reparo del equipaje.

Además de los órganos del Sistema Nacional de Defensa del Consumidor, en el caso de cualquier incumplimiento o falta de respeto a sus derechos, busque el mostrador de la aerolínea para intentar resolver su problema. En caso de que eso no sea posible, la Agencia Nacional de Aviación Civil (ANAC) es responsable por la regulación y fiscalización de las actividades de aviación civil y de infraestructura aeronáutica y aeroportuaria, garantizando la seguridad de los pasajeros y usuarios de la aviación civil. Utilice el 'Hable con ANAC' por el número 0800 725 4445. ANAC también tiene puestos de atención ubicados en los principales aeropuertos.

INFRAERO también puede ser contactada por medio de sus mostradores de atención o por la Central de Atención 0800 727 1234.

Transporte Terrestre

Así como en el transporte aéreo, en caso de atrasos, overbooking o cancelaciones por parte de la empresa de transporte terrestre, esta debe incluir el consumidor en el próximo autobús para el mismo destino, si no, proceder con la devolución del valor pago. Ya en caso de desistencia del consumidor, manifiéstese por lo menos 3 (tres) horas antes de la partida. En ese caso, la empresa de autobús deberá devolver la importancia pagada o revalidar el pasaje para otra fecha y horario. El pasaje de autobús es emitido en dos ejemplares, siendo que uno quedará con la empresa y la otra con usted. Deben constar en el billete datos como el precio del pasaje, número del billete y del ejemplar, origen y destino del viaje, bien como fecha, hora y número de poltrona. En el caso de extravío de equipaje, comuníquese inmediatamente a la empresa en el término de su viaje con el comprobante de equipaje. La compañía de autobús tendrá hasta 30 (treinta) días para devolver el equipaje, no siendo localizada, la empresa debe entrar en contacto para indemnizarlo. Ese procedimiento también es el adoptado para eventuales daños sufridos en el equipaje, teniendo la empresa el mismo

plazo para averiguar y, posteriormente, indemnizar el consumidor o pagar el valor del reparo.

Accesibilidad

En caso de que sea un pasajero que precise de asistencia especial, informe a la operadora o empresa. Avise la empresa con por lo menos 48 horas de antelación o cuando comprada en su pasaje. Eso vale para gestantes, lactantes, personas con niños de pecho, viejos, personas con discapacidad o con movilidad reducida, entre otros. Si lleva silla de ruedas, ella forma parte de su equipaje, y siempre se informe junto a la compañía de las reglas para tal.

Alquiler de coche

Es común las arrendadoras nacionales pedir una garantía al alquilar un vehículo de paseo, normalmente por medio de bloqueo en la tarjeta de crédito del consumidor. También es usual la devolución del coche con el tanque de combustible lleno (caso haya sido entregado de esa manera en el momento del alquiler). No firme facturas o notas en blanco. En caso de que eso ocurra, saque una foto y denuncie inmediatamente a un órgano de protección al consumidor. Seguros no son obligatorios. No acepte en caso de que la arrendadora imponga pues eso es una práctica abusiva prohibida por ley. Al recibir el coche, examínelo con cuidado. Caso observe algún defecto, pida para registrar en los documentos de entrega del vehículo o cámbielo. Lo mismo se aplica si ocurre algún problema mecánico durante la utilización del vehículo. Comuníquese a la arrendadora y exija el cambio inmediato por otro vehículo en perfectas condiciones de uso. ¿Desea ver la condición de la carretera en su recorrido? Visite el sitio del Departamento Nacional de Infraestructura de Transportes (DNIT) en la sección “Condiciones de Vías”: www.dnit.gov.br



¿Para quién reclamar?

Además de los órganos del Sistema Nacional de Defensa del Consumidor, la Agencia Nacional de Transporte Terrestre (ANTT) que se hace responsable por la fiscalización de la adecuada prestación de servicios de transportes terrestre, sea él viario o ferroviario. El Hable Con Nosotros de ANTT es el 166 e funciona 24 horas por día, incluso fines de semana y feriados. Reclamaciones también pueden ser enviadas por el e-mail ouvidoria@antt.gov.br. Durante el período de la Copa del Mundo, todas las estaciones de autobuses de las ciudades-sede tendrán Puestos de Fiscalización y Atención de la ANTT (PFAs), para la atención a los usuarios. Visite también el hotsite de la Agencia: <http://copa2014.antt.gov.br/>.

TELEFONÍA

Cuando esté en otra ciudad que no sea la de su residencia, acuérdesese que estará usando su teléfono móvil en el modo roaming. Infórmese sobre las tasas y tarifas de su operadora para ese servicio. El visitante extranjero también puede tener un servicio de telefonía móvil mientras está en tránsito en Brasil. Para eso, él tiene dos opciones:

utilizar en su aparato el servicio de Roaming Internacional, que tiene funcionalidad disponible en todo el país; o adquirir un SIMCARD Prepago. En el último caso, es fundamental para la contratación del servicio la presentación de documento de identificación, en el caso, el pasaporte. La recarga de su aparato se podrá hacer en diversos puntos de venta, como supermercados, tienda de lotería, quioscos de periódicos y puntos de ventas de las prestadoras.

¿Para quién reclamar?

Además de los órganos del Sistema Nacional de Defensa del Consumidor, busque a la Agencia Nacional de Telecomunicaciones (ANATEL) que es responsable por los servicios de telefonía móvil y fija. La Agencia tiene diversos canales para la atención al consumidor, sea por el Hable con nosotros online (www.anatel.gov.br), a través del número 1331 o presencialmente en la “Sala del Ciudadano”, presente en todas las capitales brasileñas.

COMPRAS

Cuando haga compras en establecimientos comerciales, el precio de la mercancía debe estar especificado en el propio producto o junto a él. Verifique bien la mercancía antes de llevarla para evitar trastornos. Siempre guarde la factura para eventuales cambios, recordando que el cambio por defecto del bien es obligatorio dentro del plazo de 30 (treinta) días, ya el cambio por gusto (tamaño, color o modelo), a pesar de ser opcional del tendero, es una práctica común en el comercio brasileño, pero no obligatoria.

¿Para quién reclamar?

Además de los órganos del Sistema Nacional de Defensa del Consumidor, si el establecimiento se recusa a emitir factura, busca a una Agencia Tributaria o, si no tiene en el municipio, vaya a un Núcleo de Atención al Contribuyente (NAC), órgano que es subordinado a los Ayuntamientos.

PRÁCTICAS ILEGALES / ABUSIVAS

Taxi

Taxis de cooperativas o de aeropuertos acostumbran cobrar una tasa diferenciada por el servicio, pero no equivóquese, el taxímetro es obligatorio y no debe ser olvidado. Antes del servicio, verifique si hay eventual cobro de valor a la parte por el transporte y manoseo de los equipajes. Los servicios de taxis son regulados por los Ayuntamientos Municipales, responsables por la autorización y fiscalización de esos. Certifíquese de estar usando un taxi autorizado.

Cambio

Su cambio siempre debe venir exacto. En caso de que eso no sea posible, el proveedor no puede ofrecerle producto o servicio como forma de complementar su cambio, mucho menos reducirlo. O sea, si el proveedor no tiene como devolver su cambio de forma adecuada, él debe ofrecer un descuento o redondear la cuantía devuelta de modo a favorecerle a usted, consumidor.



Servicios cobrados pero no solicitados

Servicios no solicitados de forma expresa por el consumidor no pueden ser cobrados. Así, precio del cubierto y otros servicios adicionales deben tener su cobro previamente avisado u ofrecido como cortesía. La imposición de consumición mínima también se considera una práctica abusiva, una vez que no puede imponer límites cuantitativos a los consumidores.

Seguros

La contratación de cualquier seguro es opción del consumidor. En el caso de que el proveedor obligue su contratación, recuse y denuncie a los órganos competentes. Son ellos: Procons (Estadales y Municipales), Defensorías Públicas, Delegaciones de Defensa del Consumidor y Juzgados Especiales.

EMERGÊNCIAS

Los números de emergencia en Brasil son: 190 (Policía Militar), 192 (SAMU) y 193 (Cuerpo de Bomberos). En diversas capitales, esos números aceptan mensajes de texto SMS, según regulación específica. A pesar de no utilizarse números como 911 o 112 en Brasil, las llamadas por medio de dispositivo móvil personal deben ser obligatoriamente redireccionadas para los servicios de emergencia nacionales.

¿Más informaciones?

Sitios

www.justica.gov.br
www.consumidor.gov.br
www.acaojustica.gov.br
www.turismo.gov.br
www.copa2014.gov.br
www.cadastur.turismo.gov.br
www.embratur.gov.br
www.aviacaocivil.gov.br
www.infraero.gov.br
www.anac.gov.br
www.saude.gov.br
portal.anvisa.gov.br
www.transportes.gov.br
www.antt.gov.br

copa2014.antt.gov.br
www.dnit.gov.br
www.aneel.gov.br
www.anatel.gov.br

Aplicaciones

• Onde Tem Táxi Aqui? (¿Dónde hay taxi aquí?)

Buscador de taxi. Ministerio de las Ciudades

• Brasil 360°

Paseo virtual en 360° por Brasil. EMBRATUR

• Infraero Voos Online (Infraero Vuelos Online)

Consulta horarios de partidas y llegadas y distancia hasta aeropuertos. Infraero

• Câmbio Legal (Cambio legal)

Encuentra el local más próximo para comprar y vender moneda extranjera y sacar en reais

• Brasil Quest

Juego turístico. EMBRATUR

• Proteja Brasi

Orienta denuncias de violaciones de derechos de niños y adolescentes.

Secretaría de Derechos Humanos

• Concierge Brasil

Pistas de turismo, como hoteles, restaurantes y atracciones turísticas de las ciudades-sede de la Copa.