

IBEDDEC

Defesa do Consumidor

INSTITUTO BRASILEIRO DE ESTUDO E DEFESA DAS RELAÇÕES DE CONSUMO

CARTILHA DO CONSUMIDOR

EDIÇÃO ESPECIAL:

TURISMO

**Como prevenir-se de problemas
nas férias e como exercer seus
direitos de consumidor!**

www.ibedec.org.br

(61) 3345-2492

Brasília – Brasil

1ª Edição – Dezembro de 2009

Índice por Assuntos

Saudação Inicial	- 02
Legislação Aplicável ao Turismo	- 03
Planejado é mais barato	- 04
Cuidados na escolha das empresas que cuidarão do seu descanso	- 04
Cuidados Antes de Escolher o Destino	- 05
Fechando contrato	- 06
Seguros de Viagem	- 08
Venda casada de “Pacotes” em feriados	- 09
Atrasos, Extravios de Bagagens e Overbooking. Problemas comuns às Companhias Aéreas	- 10
Acidentes de consumo	- 11
Rescisão de contratos pelo consumidor	- 13
Quebra do Contrato pelo Fornecedor	- 14
Furtos ocorridos em hotéis, dentro do ônibus ou em passeios	- 16
Cartões de Crédito e Aparelhos Celulares	- 16
Aluguel de Carros	- 17
Aluguel de Casas de Veraneio	- 17
Financiamento Turismo	- 19
Viagens com Crianças	- 19
Viagens com seu Bicho	- 21
Consciência Ecológica	- 22
Preparação Geral para Imprevistos	- 23
Cuidados com seu imóvel nas férias	- 24
Suspensão de Serviços	- 25
“Time-Sharing” ou Tempo Compartilhado ...	- 25
COMO EXERCER MEUS DIREITOS?	- 27
ÓRGÃOS DE DEFESA DO CONSUMIDOR NO DISTRITO FEDERAL	- 28

IBEDec - Instituto Brasileiro de Estudo e Defesa das Relações de Consumo **Saudação Inicial**

A vida de hoje é agitada e estressante e por vezes procuramos viajar para relaxar, curtir a família, rever amigos e parentes.

E justamente quando tudo que queremos são paz, sombra e água fresca, a chance de ocorrer algo inesperado é muito grande e as reclamações que recebemos no IBEDec são as mais variadas.

Embora o país seja um celeiro de novos empreendimentos no ramo do Turismo, ainda carecemos de profissionais e empresas especializadas na área. Existem muitas agências de viagem, é verdade, mas em cada cidade são poucas as opções do chamado serviço de receptivo, que inclui translados aeroporto/hotel, passeios locais e apoio a ocorrências extraordinárias no destino.

O mesmo se diga quanto aos pequenos meios de hospedagem, na maioria administrados por pessoas que têm mais boa vontade do que conhecimento técnico e preparação na área.

Os governos também não conseguem dar continuidade a projetos na área, havendo muitas iniciativas pontuais, isoladas ou eleitoreiras e poucas iniciativas que pensem no Turismo sustentável ou em longo prazo.

Todo este cenário combinado, cria inúmeros problemas aos turistas, necessitando atenção e muita calma para que se encontre a solução.

Nós do IBEDec gostaríamos que todos só tivessem boas lembranças das viagens e por isto organizamos esta Edição Especial Turismo da série Cartilha do Consumidor.

IBEDec - Instituto Brasileiro de Estudo e Defesa das Relações de Consumo
Com dicas práticas, você pode se antecipar aos problemas ou solucioná-los mais rapidamente se vier a ocorrer.

Legislação Aplicável ao Turismo

Uma coisa que o brasileiro não pode se queixar é sobre a falta de leis no Brasil. Leis há muitas, cumpridas já é outro assunto.

No Turismo as pessoas contam com a Lei Geral do Turismo (Lei 11771/08), que considera prestadores de serviços turísticos as empresas e as pessoas que prestem serviço mediante remuneração na área do turismo.

Os meios de hospedagem, agências de turismo, transportadoras turísticas, organizadoras de eventos, parques temáticos, e acampamentos turísticos têm que ser obrigatoriamente registrados no Ministério do Turismo, sob pena de serem considerados irregulares e não poder funcionar.

O número de cadastro no Ministério do Turismo deve ser exibido no estabelecimento e em todos os panfletos, folders, propagandas e contratos firmados pelos prestadores com seus clientes. É obrigatório também que a empresa tenha um livro de reclamações para registro dos problemas dos consumidores.

Além da Lei Geral do Turismo, os turistas estão amparados pelo Código de Defesa do Consumidor que tem direitos amplos e completos assegurados aos consumidores. E ainda temos a Constituição Federal, o Código Civil/02 e milhares de outras leis, resoluções e decretos aplicáveis conforme o caso.

IBEDec - Instituto Brasileiro de Estudo e Defesa das Relações de Consumo Planejado é mais barato.

Como tudo nesta vida, as viagens planejadas com bastante antecedência são a melhor opção. Você terá descontos em passagens aéreas, hotéis e passeios.

Porém é ideal que você se informe quanto a feriados no destino, bem como sobre o funcionamento de passeios, parques, museus e outras atrações que você pretenda visitar.

Na baixa temporada também é mais barato viajar, porém nem todos os passeios no destino estarão funcionando, nem todos os estabelecimentos estarão abertos, enfim, é preciso se informar muito bem antes para não se decepcionar e não extrair o máximo ou o melhor do passeio.

Cuidados na escolha das empresas que cuidarão do seu descanso

Você pode negociar diretamente com os meios de hospedagem, companhias aéreas, rodoviárias e receptivas ou optar por delegar esta negociação com uma agência de viagens.

As agências de viagens maiores têm convênios com alguns hotéis e companhias aéreas, o que garante preços mais baixos. Mas podem também negociar hotéis específicos. Normalmente sua remuneração se dá em comissão recebida dos fornecedores.

Os agentes de viagens são responsáveis solidários pelas empresas que contratam para hospedagem, transporte e passeios, cabendo a eles escolher bem seus parceiros e caso algum problema ocorra, indenizar o consumidor e depois acionar regressivamente as outras empresas.

IBEDec - Instituto Brasileiro de Estudo e Defesa das Relações de Consumo
Na escolha do agente de viagens que cuidará do seu lazer, além do registro no Ministério do Turismo, consulte se ele é filiado a associações nacionais e internacionais de agências de viagens porque estas entidades normalmente prezam pela qualidade no atendimento de seus associados aos consumidores. Um bom exemplo é a ABAV (www.abav.com.br).

Também é importante consultar o PROCON de sua cidade para saber se há reclamações contra a empresa, o que pode ser um indicativo de não cumprimento das obrigações assumidas com clientes.

Cuidados Antes de Escolher o Destino

O consumidor deve procurar em sites na internet, em revistas especializadas, em guias de viagem para saber o que o destino oferece de estrutura, como hotéis, táxi, restaurantes, hospitais, delegacia de polícia, agências ou correspondentes bancários, enfim, tudo que você pode precisar normalmente ou eventualmente.

É interessante informar-se sobre os dias de funcionamento normal do comércio, pois muitos não abrem durante a semana. Saber sobre o clima na época do passeio também ajuda a evitar surpresas desagradáveis. Ligar em uma empresa do destino é uma boa opção, pois se o atendente for solícito, poderá lhe dar dicas valiosas sobre o destino.

Quando se trata de um destino internacional, é bom pesquisar sobre fenômenos comuns em algumas regiões como furacões, tornados ou neve. Isto pode levar ao fechamento de aeroportos, bem como expô-lo a risco de morte.

Epidemias como malária, febre amarela, gripe suína e tantas outras, podem ser prevenidas com algumas vacinas que

IBEDec - Instituto Brasileiro de Estudo e Defesa das Relações de Consumo devem ser tomadas com certa antecedência. Aliás, falando em vacinas, informe-se se o destino exige carteira de vacinação e quais vacinas são obrigatórias, pois algum país pode negar sua entrada sem esta informação ou se você não tomou todas as vacinas.

Evitar zonas de conflito armado ou guerras, países em transição política ou alvos preferenciais de terroristas, é de suma importância se você preza por sua vida. Ao se aventurar por lugares assim, é essencial contar com guias locais e um planejamento extremo para evitar problemas.

É salutar, quando se viaja para o exterior, consultar sobre a existência de consulado brasileiro no destino ou próximo a ele, pois muitas vezes é o seu único porto seguro em situações excepcionais como acidentes e incidentes.

Vistos são imprescindíveis em muitos países e consegui-los não é tarefa fácil. Informe-se no consulado do país a visitar, quais são as exigências para concessão de vistos. Antes de fechar o pacote de viagem, tenha certeza que preenche os requisitos e preveja no contrato a possibilidade de rescisão em caso de negativa do visto.

Fechando contrato

“As palavras vão, as escritas ficam”, este é o ditado de ouro para evitar ou diminuir os aborrecimentos em qualquer relação de consumo.

Exija contrato por escrito com seu agente de viagens, detalhando tudo o que for combinado, com itinerários, horários, nomes dos prestadores de serviços vinculados, tipo de acomodação (Single, Double, Triple), categoria do hotel, tipo de assento no ônibus (leito, semi-leito, comum) ou avião (econômica, executiva, primeira classe), preços, formas de

IBEDec - Instituto Brasileiro de Estudo e Defesa das Relações de Consumo pagamento, moeda, passeios incluídos, passeios pagos à parte, refeições inclusas, bebidas inclusas, enfim, tudo o que prometido deve estar no contrato.

É importante guardar as propagandas do pacote, pois qualquer divergência entre o informado e o serviço prestado, pode ser objeto de indenização. Desconfie de ofertas muito vantajosas, pois o mercado tem um preço relativamente comum para o mesmo destino e valores muito abaixo podem indicar problemas.

Os mesmos conselhos valem para contratação direta. Imprima todos os comprovantes de transação, correspondências eletrônicas trocadas com os fornecedores e propagandas recebidas. Exija resposta dos fornecedores, confirmando o recebimento de valores e o detalhamento do que foi contratado. Além de guardar todos os comprovantes de transações feitas.

Discrimine os horários de entrada e saída dos hotéis, pois se a diária termina ao meio-dia e se seu vôo é à meia-noite, por exemplo, você poderá ter que pagar uma diária e só usar metade, ou negociar uma meio-diária ou se planejar sobre o que fazer entre o fim da hospedagem e o horário do vôo.

Alguns dias antes da viagem, vale à pena checar se tudo está ok com os fornecedores, exigindo antecipadamente os “vouchers” de vôo e confirmando horários, escalas e itinerários. O consumidor deve conferir se o vôo tem escalas e perguntar se tem direito a desdobrar a passagem para visitar outra localidade.

Seguros de Viagem

O consumidor deve informar-se sobre a possibilidade de contratar seguro de viagem, bem como quais as coberturas

IBEDec - Instituto Brasileiro de Estudo e Defesa das Relações de Consumo previstas na apólice e para quem se estende a cobertura. Normalmente estes seguros são baratos, principalmente quando contratados em grupo, e podem evitar muitas dores de cabeça.

Não aceite venda casada de seguros com pacotes de viagem. Faça um orçamento com seu banco ou sua empresa de cartão de crédito, por exemplo, e compare com a opção oferecida pela agência de viagem, optando sempre pelas maiores coberturas e com melhores preços.

Em uma apólice de seguro, é importante a cobertura de internação em hospitais, cirurgias, assistência jurídica, contar com interpretes no exterior, retorno antecipado, enfim, todas as excepcionalidades que podem ocorrer em uma viagem.

Em países como os EUA, o sistema público de saúde não atende quem não tem o cartão de benefícios do governo, ao contrário do que ocorre no Brasil, onde qualquer pessoa é atendida nos pronto-socorros.

Se a pessoa se envolve em um acidente de trânsito, por exemplo, a eventual morte de alguém ou o não respeito às normas de trânsito, podem ter penas de prisão perpétua ou multas altíssimas, ao contrário do que ocorre normalmente no Brasil. A assessoria de um advogado é vital para diminuir as consequências, até durante o depoimento.

Venda casada de “Pacotes” em feriados

Toda empresa deve dispor de uma tabela com o preço dos seus produtos e serviços e todo consumidor deve ser informado previamente do preço do produto ou serviço que deseja adquirir.

IBEDec - Instituto Brasileiro de Estudo e Defesa das Relações de Consumo
É comum hotéis estipularem quantidades mínimas de diárias ou os chamados “pacotes” nos feriados. A postura da maioria dos comerciantes caracteriza a prática de venda casada e é ilegal frente ao Código de Defesa do Consumidor, pois ao invés de beneficiar o consumidor, impõe normalmente um preço maior e uma obrigação mínima de ficar no local por mais dias que o desejado.

É legítimo que o comerciante possa vender um “pacote” no feriado, mas o consumidor tem que ter a opção de contratar apenas as diárias que deseje. Para isto, deve existir o preço da diária previamente informada, seja no site do hotel, nas suas propagandas ou na recepção.

Um pacote pode vincular um número mínimo de diárias, se houver a contrapartida do fornecedor em reduzir o preço da diária unitária ou agregar algum outro serviço ou produto para o consumidor. Por exemplo: compre duas diárias e ganhe almoço e jantar; compre um pacote no feriado e ganhe um passeio de barco; adquira o pacote de natal e ganhe a ceia, etc.

O importante é o consumidor ser previamente informado do valor da diária unitária e poder aderir ou não ao “pacote” oferecido. E se houver um “pacote”, o consumidor tem que estar sendo beneficiado de alguma forma.

Vale lembrar que infrações ao Código de Defesa do Consumidor podem sujeitar as empresas infratoras a multas de mais de 3 milhões de reais.

Atrasos, Extravios de Bagagens e Overbooking. Problemas comuns às Companhias Aéreas

Em épocas de grande volume de passageiros, é comum haver atrasos nos vôos. O consumidor deve saber que o atraso gera

IBEDec - Instituto Brasileiro de Estudo e Defesa das Relações de Consumo o direito à indenização, já que firmaram um contrato de transporte com data e horários certos para se iniciar e para terminar. Quando há quebra deste contrato de transporte, todos os prejuízos decorrentes desta quebra contratual podem ser objetos de reparação de danos.

Passageiros que não foram acomodados em hotéis após 4 horas de atraso, ou não receberam alimentação enquanto aguardavam, ou que perderam compromissos deve ser indenizado. O CDC é aplicável a qualquer empresa aérea nacional ou internacional que opere rotas no Brasil.

Se você for vítima de atrasos de vôo, busque tirar foto do painel que mostra o atraso ou cancelamento do vôo, bem como guarde todos os comprovantes de despesas de alimentação e hospedagem feitas. Fotografe outros passageiros que tenham que dormir no próprio aeroporto, por exemplo, e guarde recortes de jornais noticiando os fatos pelos quais você passou.

Os extravios de bagagem também são comuns em qualquer época do ano e se intensificam nas férias e feriados prolongados. A franquia de bagagem inclusa na passagem integra o contrato de transporte e obriga a empresa aérea a zelar pela bagagem e garantir sua chegada ao destino. Para evitar furtos e danos, não deixe produtos jóias, perfumes e eletrônicos como celulares, máquinas fotográficas, filmadoras, etc nas malas que seguirão no compartimento de bagagem.

Use sempre um lacre ou cadeado para comprovar que a mala estava fechada. Vale à pena colocar uma etiqueta de identificação com nome e telefone do proprietário da mala. É salutar levar na bagagem de mão, algumas peças de roupa para qualquer eventualidade, até que sua mala seja localizada ou que você seja indenizado pela empresa.

Chegando ao destino e não encontrando sua mala, registre queixa imediatamente junto à companhia aérea, Infraero e delegacia de polícia se possível. Declare o conteúdo da mala e detalhes que possam identificá-la, bem como exija da companhia aérea providências emergenciais enquanto procuram ou aguardam a chegada da bagagem.

Por fim a questão do overbooking consiste na prática ilegal das empresas aéreas de vender mais passagens do que os assentos disponíveis em seus aviões. O consumidor que for vítima desta prática deve denunciar o caso à Infraero e ao PROCON, que abrirão processos administrativos que poderão resultar em multas de mais de 3 milhões de reais.

Além disto, o consumidor deve ser indenizado pelo vôo não realizado ou trocado, além de receber uma indenização pelos danos morais, que pode chegar até a R\$ 20.000,00 dependendo do sofrimento experimentado.

Acidentes de consumo

Os acidentes acontecem quando no uso ou gozo normal de um produto ou serviço, este vem a apresentar defeito ou anormalidade, que coloquem em risco a vida do consumidor ou sua saúde.

Um exemplo que tem ocorrido com uma infeliz frequência são os acidentes e incidentes ocorridos em vôo. Pessoas que são arremessadas dentro do avião durante uma turbulência, trem de pouso que falha, turbina que pega fogo, porta que se desprende do avião em vôo. Tudo isto está dentro de acidente de consumo.

Também pode acontecer uma queda em piso molhada da recepção de um hotel, ou um acidente automobilístico

IBEDec - Instituto Brasileiro de Estudo e Defesa das Relações de Consumo durante um passeio em dunas, ou o rompimento de uma corda durante a prática de rapel ou alpinismo, o afundamento de um barco durante o passeio.

A importância da matéria que aqui destacamos é que, em se tratando de relação de consumo, a responsabilidade do fornecedor é sempre objetiva. Trocando em miúdos: independentemente de o fornecedor ter culpa no acidente ou incidente, ele vai responder perante o consumidor por todos os danos físicos, estéticos, materiais e morais causados.

O importante é o consumidor sempre guardar comprovantes de pagamento ou contratação dos serviços, bem como anotar eventuais testemunhas do fato ocorrido e se possível registrar um Boletim de Ocorrência para comprovar o fato.

Quando se tratar de Turismo de Aventura, por exemplo, os riscos devem ser previamente informados ao consumidor, por escrito e de forma compreensível, afim de que o consumidor tenha plena consciência dos riscos assumidos com a atividade. E ainda assim, se o fornecedor deixar de tomar alguma medida de segurança inerente ao esporte ou atividade que vai oferecer, pode ele responder pelos danos causados.

Rescisão de contratos pelo consumidor

Todo contrato pode ser rescindido, isto é um fato que muitos fornecedores teimam em desconhecer. As conseqüências desta rescisão ou os seus motivos é que vão trazer diferentes conseqüências para o cliente e o fornecedor.

É ilegal, por exemplo, reter todo o valor pago pelo consumidor no caso de rescisão. A retenção média é de 10 a 20%, dependendo da antecedência da rescisão em relação à data em que se realizará a viagem e do motivo que causou a rescisão.

Ocorrendo um caso de pandemia de gripe suína, por exemplo, é lícito ao consumidor rescindir o contrato e exigir todo o valor pago integralmente. Não há justificativa para ter sua vida e saúde exposta a risco ou obrigá-lo a cumprir o contrato. O consumidor pode até aceitar trocar a data da viagem por outra, mas o fato é que a opção é dele e a obrigação do fornecedor é devolver a integralidade dos valores pagos e suspender os descontos futuros.

Já se o consumidor adquiriu o pacote pela internet, ele tem até 7 (sete) dias para exercer seu direito de arrependimento, sem qualquer ônus ou pagamento de taxas e com direito a restituição integral do valor pago.

Se a rescisão se deu por uma opção do consumidor, a multa deve ser negociada com a empresa e em caso de abusividade, ser discutida na Justiça. Se uma empresa aérea vende uma passagem e o consumidor resolve cancelar a viagem, a multa não pode ser de metade do valor da passagem, por exemplo, porque normalmente outro passageiro será alocado em seu lugar e muitas vezes pagando bem mais caro que o consumidor desistente. Assim, é lícito ao consumidor questionar a abusividade da multa e o efetivo prejuízo da empresa com a sua desistência, exigindo de volta os valores cobrados indevidamente.

O mesmo ocorre em relação a hotéis que exigem 50% de depósito das diárias antecipadas. Se houver a desistência do turista, eles deverão devolver parte do valor adiantado ou a sua integralidade em caso de não haver contrato por escrito prevendo o contrário.

E ainda é importante o consumidor saber que não é obrigado a aceitar ficar com crédito de diárias, milhas ou dinheiro perante a empresa. Ele pode optar por receber a quantia em

IBEDec - Instituto Brasileiro de Estudo e Defesa das Relações de Consumo dinheiro ou aceitar ficar com créditos, mas a opção é sempre do consumidor.

Quebra do Contrato pelo Fornecedor

Um contrato de transporte aéreo tem data e hora para começar e para terminar. Qualquer descumprimento caracteriza quebra de contrato. Intempéries como chuvas, neblina, tornados não eximem o fornecedor do cumprimento do contrato, mas podem justificar eventual atraso. O que o consumidor não poderá deixar de fazer é dar assistência ao consumidor. Por lei, atrasos superiores a quatro horas dão direito a lanche aos passageiros que estão aguardando. Após este período, as empresas terão que providenciar acomodação para os passageiros e traslado para os hotéis, custeando a despesas até a hora do voo.

Já se não há um fator externo envolvido, como atraso devido à má gestão do tempo pela empresa aérea, por exemplo, o consumidor além de exigir o cumprimento do contrato pode requerer indenização pelos prejuízos que sofra, incluídos aí os danos morais. Ocorreu, por exemplo, o caso de uma família que perdeu o sepultamento de seu pai por falha da companhia aérea. Tal fato gera danos morais, além da obrigação da devolução imediata dos valores pagos pelas passagens.

Se for combinado um hotel de padrão 3 estrelas, por exemplo, e a agência de viagens fecha um pacote em hotel inferior, deverá reembolsar o consumidor da diferença ou oferecer a ele a opção de rescindir o contrato ou pagar a diferença entre o pacote contratado e uma acomodação em hotel de padrão superior.

Se os passeios combinados no destino não ocorrerem, o consumidor pode pedir a devolução proporcional pago pelos

IBEDec - Instituto Brasileiro de Estudo e Defesa das Relações de Consumo passeios e, conforme o caso, pedir indenização pela perda de oportunidade que teve de visitar determinado lugar, que só poderá ocorrer em outra viagem.

Se o avião atrasa e o consumidor perde uma escala com outra companhia aérea, a responsabilidade pelos danos causados será da primeira companhia, que deverá não só providenciar a acomodação do passageiro em outro voo, como ressarcir a ele todas as despesas extras e eventualmente danos morais por compromissos perdidos.

A prova da quebra do contrato pode se dar através de filmagens, fotografias, declarações fornecidas pela própria empresa e também pelo depoimento de testemunhas. É sempre importante que o consumidor anote nome, endereço, RG e CPF das testemunhas dos fatos, para servir posteriormente em ação judicial.

Furtos ocorridos em hotéis, dentro do ônibus ou em passeios

É obrigação dos guias de viagem, não colocar os turistas em situação de risco e alertá-los sobre os perigos que correm durante visitas e passeios. Se colocam o consumidor em situação de risco, sem sua ciência, podem responder pelo eventuais prejuízos que lhe ocorram.

Já se um pertence é deixado dentro e some durante a ausência dos turistas, a responsabilidade é da empresa de ônibus, pois ficou como depositária dos bens.

Muitos hotéis costumam oferecer cofres para depósito de objetos de valor dos clientes, mas furtos costumam acontecer com relativa frequência e o fato de existirem cofre não eximem o hotel de responsabilidade. Às vezes a camareira vai limpar o apartamento e deixa a porta aberta, momento em

IBEDec - Instituto Brasileiro de Estudo e Defesa das Relações de Consumo que alguém furta algo do interior do quarto, ou mesmo algum profissional desonesto da equipe se envolve com este tipo de ocorrência. A responsabilidade será sempre do hotel que deverá ressarcir os prejuízos causados ao hóspede.

Cartões de Crédito e Aparelhos Celulares

Dois problemas comuns são o bloqueio de cartões de crédito ou da linha telefônica celular durante viagens. Com medo de fraudes as operadoras costumam “preventivamente” bloquear o cartão ou o celular sem avisar previamente ao cliente.

Tal procedimento é abusivo, pois protege tão somente a operadora, deixando o consumidor desassistido na sua relação contratual com a operadora.

Antes de viajar, é importante que o consumidor comunique suas operadoras do destino e da duração da viagem, guardando consigo o protocolo do atendimento. Em caso de bloqueio o consumidor deve procurar imediatamente a empresa e solicitar uma solução imediata para o problema e, se não for possível, anotar os dados do ocorrido, eventuais testemunhas e comprovantes, para que possa depois buscar o ressarcimento em juízo.

O bloqueio do limite previamente aprovado de um cartão de crédito caracteriza prática abusiva e obriga o fornecedor na reparação pelos danos materiais e morais sofridos.

Aluguel de Carros

Antes de alugar um carro o consumidor deve se informar sobre as exigências da empresa, o limite do cartão de crédito que ficará bloqueado, se há seguro incluso na diária, a quilometragem contratada e fazer tudo isto constar de um contrato.

Se o veículo estragar, é obrigação da empresa substituí-lo imediatamente, ou dar assistência ao consumidor enquanto aguarda eventual conserto. É importante que o consumidor se informe sobre devolução do tanque de combustível abastecido, taxa de limpeza do veículo e valor do quilômetro excedente, para que não se surpreenda com valores cobrados sem prévia combinação.

Aluguel de Casas de Veraneio

Muitas pessoas preferem locar imóveis quando estão de férias, mas é preciso alguns cuidados para evitar aborrecimentos:

- é importante conhecer o imóvel antes de alugar;
- não alugar através de anúncio de jornais ou sem conhecer o proprietário ou empresa pessoalmente;
- avaliar a facilidade de acesso e infra-estrutura;
- quem quer descanso deve levar em conta a proximidade de bares, restaurantes e avenidas ruidosas;
- se o imóvel for localizado em um condomínio, deve-se combinar com o proprietário quem paga essa despesa, bem como sobre o acesso a piscina e áreas comuns;
- se o imóvel tiver caseiro deve-se combinar com o proprietário quem paga essa despesa;
- faça uma vistoria no imóvel antes de entrar. Se houver aparelhos eletrônicos, ligue para ver se funcionam;
- verifique os estado dos utensílios. Sofás (manchados, rasgados, riscados) e objetos de decoração;
- anote a quantidade de utensílios nos armários e gavetas de cozinha;
- confira o estado de conservação dos colchões e móveis;
- exija um contrato e que nele conste: localização do imóvel, nome do proprietário, dia de entrada e saída, valor da locação, local de retirada, entrega das chaves e forma de

IBEDec - Instituto Brasileiro de Estudo e Defesa das Relações de Consumo pagamento. O pagamento deve ser feito preferencialmente com cheque nominal ao proprietário, exigindo-se recibo;
- junte toda publicidade referente ao imóvel ou guarde os e-mails trocados com o proprietário ou imobiliária.

Em caso de problemas, se o aluguel for diretamente com o proprietário, a relação é regida pela Lei do Inquilinato e pelo Código Civil, e a ação que daí decorrer deverá ser proposta no local de situação do imóvel ou de domicílio do proprietário do imóvel, o que encarece e dificulta a discussão judicial de eventuais desentendimentos.

Financiamento Turismo

Se o consumidor vai depender de financiamento para sua viagem, é importante que previamente se informe das taxas de juros, tarifas incidentes na operação, pré-requisitos para o financiamento e limite de crédito.

Muitos bancos fazem o financiamento a partir da comprovação da realização das despesas, para isto o consumidor deve se informar sobre quais comprovantes são aceitos e quais não são aceitos. E deverá se preparar para pagar as despesas e aguardar a liberação de financiamento do banco.

Tudo isto deve ser visto previamente, pois não poderá ser usado como justificativa para a rescisão de um contrato, já que é um fator externo ao combinado com os prestadores de serviço.

Viagem com crianças

Os pequenos merecem atenção especial porque a legislação tem diferentes exigências conforme a idade e o meio de transporte. Na dúvida, consulte o Juizado da Infância e da

IBEDec - Instituto Brasileiro de Estudo e Defesa das Relações de Consumo
Adolescência de sua cidade com boa antecedência, para que possa providenciar os documentos necessários.

Para vôos nacionais as exigências são as seguintes:

- Adolescentes de 12 a 17 anos podem embarcar desacompanhados apresentando a certidão de nascimento ou RG original;

- Criança de 2 a 11 anos: para viajar acompanhadas não é exigida autorização; para viajar desacompanhadas devem ter autorização judicial do Juizado da Infância e da Adolescência. O conceito de acompanhante inclui parente até o 3º grau.

- Criança de 0 a 1 ano: é permitido o embarque com parentes até o 3º grau (irmãos, avós, tios e bisavós), cujo parentesco seja comprovado através de documentos. Poderão estar acompanhados de pessoas não parentes, mas neste caso é necessário autorização dos pais.

Vôos internacionais:

- Menores de 5 a 17 anos: para viajar acompanhado de um dos pais será necessária a apresentação de expressa autorização judicial ou documento assinado pelo outro ou por responsável com firma reconhecida. Em caso de menor viajando desacompanhado será necessária a apresentação de autorização judicial.

- Menores de 2 a 4 anos: para viajar acompanhado de um dos pais será necessária a apresentação de expressa autorização judicial ou documento assinado pelo outro ou por responsável com firma reconhecida. Para viajar desacompanhado será necessária a apresentação de autorização judicial e a presença de um tripulante extra para acompanhamento da viagem.

- Menores de 7 dias a 2 anos incompletos: Caso um adulto venha embarcar com duas crianças menores de 2 anos (incompletos) será necessária a presença de um tripulante extra.

IBEDEC - Instituto Brasileiro de Estudo e Defesa das Relações de Consumo

A autorização expedida em cartório e a autorização lavrada pelo juiz têm validade de 60 dias (para ida e volta). Caso o menor tenha dupla cidadania, ele deverá apresentar o passaporte brasileiro e o passaporte estrangeiro válidos. Ele poderá embarcar sem visto se a cidadania que possui, além da brasileira, não exigir visto de entrada no país de destino.

Para viajar em veículos, as crianças devem estar acomodadas no banco de trás até os 10 anos, e com um complemento de altura do banco ou cadeira especial, conforme a faixa etária e determinações do CONTRAN. Na dúvida, informe com a Polícia Rodoviária Federal.

Viajando com seu bicho

Muitas pessoas levam seus animais de estimação nas férias, mas alguns cuidados extras precisam ser tomados:

Para levar o animal em vôos nacionais exige-se:

- Para cães e gatos: atestado sanitário assinado por veterinário registrado no CRMV - Conselho Regional de Medicina Veterinária.

- Outros animais: “Guia de Trânsito Animal” (GTA), que pode ser obtido nos aeroportos, junto ao Ministério da Agricultura. É preciso apresentar o Atestado de Saúde do Animal, emitido por um médico veterinário, com validade de três dias.

- Animais silvestres: autorização do IBAMA.

Para levar o animal em vôos internacionais exige-se:

- GTA – Guia de Trânsito Animal emitido pelo Ministério da Agricultura. Para obter este documento terá que ser levado o Atestado de Saúde emitido pelo veterinário e fazer também o CZI - Certificado Zoosanitário Internacional.

- Há países que exigem um período de quarentena dos animais antes de terem a entrada liberada.

Outras situações:

Cão-guia: a pessoa com deficiência visual usuária de cão-guia tem o direito de ingressar e permanecer com o animal no interior do ônibus. O animal deverá portar carteira e plaqueta de identificação expedida pelo Centro de Treinamento de Cães-Guias ou por instrutor autônomo.

Não se esqueça: a vacina anti-rábica deve ter sido aplicada há mais de 30 dias e há menos de um ano.

Quando for transportar em caixas, use as específicas e com tamanho suficiente para que o cão possa se virar ou ficar de pé;

Não alimente o animal antes da viagem, para evitar desconforto e sujeira.

Consciência Ecológica

Temos que ajudar a preservar os lugares que visitamos, com a consciência de que outros virão conhecer, inclusive nossos filhos e netos.

Não traga de suas viagens “souvenires” como animais vivos ou empalhados, cristais, minérios ou enfeites que usem como matéria-prima parte de animais ou do patrimônio histórico, artístico ou cultural de um povo. Isto pode lhe trazer problemas com o IBAMA e Polícia Federal, além de alimentar uma indústria perversa que explora até trabalho infantil e escravo para produzir peças ilegais.

Procure comprar no comércio formal, pois os destinos mais visitados têm até feiras de artesanato ou mercados que concentram os trabalhadores informais e autônomos e onde existe alguma fiscalização para coibir crimes.

Também não suje as cidades destino, deixando lixo por onde passa. Isto causa uma má-impressão com os cidadãos locais e pode ajudar a acabar com uma determinada atração turística ou com a visita a algum lugar interessante.

Temos que fazer nossa parte, com respeito ao universo onde vivemos, para que nele possamos habitar e ver nossos filhos crescerem.

Preparação Geral para Imprevistos

Problemas acontecem até com os mais prevenidos e instruídos. É impossível que você cerque todas as possibilidades ou que tenha certeza que não encontrará problemas.

Para contornar estas situações, aqui vão algumas dicas para emergências:

- Tenha sempre algum dinheiro extra guardado na mala ou em outro lugar que não contigo para o caso de ser assaltado, por exemplo, e não ficar sem reservas.
- Nos passeios na cidade de destino, leve sempre cópias de seus documentos pessoais, deixando os originais guardados no cofre do hotel ou em um lugar seguro.
- Consulte sua operadora de celular sobre o funcionamento da linha no destino. Pode ser necessário fazer alguma configuração extra ou contratar algum serviço adicional.
- Ao andar de avião ou de ônibus, leve sempre na bagagem de mão uma ou algumas peças de roupa, principalmente íntimas, para o caso de extravio de bagagem não lhe pegar desprevenido.
- Leve sempre consigo mais de um cartão de crédito, pois não são todos os lugares que aceitam todos os tipos de cartão.

IBEDec - Instituto Brasileiro de Estudo e Defesa das Relações de Consumo

- Pesquise se o lugar de destino tem agência do seu banco ou caixa 24 horas. Se não tiver, leve dinheiro vivo para fazer frente às contas mais urgentes.
- Procure se informar sobre os telefones de delegacia, hospital, PROCON, Consulado e Seguradora na cidade de destino, pois em caso de problemas você terá que recorrer a eles.
- Deixe sempre seu telefone de contato com colegas do trabalho ou amigos e comunique a viagem, o itinerário e a previsão de retorno. Caso algum problema ocorra, esta pessoa irá procurá-lo ou avisar a família.

Cuidados com seu imóvel nas férias

Além das preocupações com o descanso, não podemos esquecer-nos da residência que deixamos, a fim de evitar problemas e diminuir o risco de assaltos.

- Não comente com estranhos sobre suas viagens. Procure deixar os vizinhos avisados e deixe também um telefone de contato.
- A Polícia Militar de sua cidade tem um serviço especial de anotar qual residência está fechada em razão de viagem dos proprietários. É importante utilizar este serviço para que eles possam averiguar qualquer problema.
- Evite deixar luzes externas ou internas acesas. Enquanto a noite ela indica que há alguém na casa, durante o dia ela denuncia justamente o contrário.
- Deixe as chaves do imóvel com algum parente ou vizinho, para que ele possa recolher as correspondências e entrar no imóvel no caso de algum acidente, assalto ou mesmo danos decorrentes de enchentes ou tempestades.
- Não deixe chaves nas portas ou próximo a elas, pois os ladrões podem tentar “pescá-las” com arames.
- Deixe jóias e dinheiros guardada em um cofre fora do imóvel ou em um banco.

- IBEDec - Instituto Brasileiro de Estudo e Defesa das Relações de Consumo**
- É interessante deixar a campainha desligada, pois caso alguém mal intencionado faça um “teste”, ficará em dúvida se há ou não alguém no imóvel.
 - Tire da tomada todos os eletrodomésticos, bem como desligue o relógio interno de energia do imóvel e as ligações de água e gás. Isto evita acidentes na ausência dos donos.
 - Caso resida em condomínio, avise o síndico sobre sua ausência e deixe um telefone de contato. Jamais deixe chaves do imóvel na portaria.

Suspensão de Serviços

Durante suas férias, procure se informar sobre a suspensão de serviços, principalmente com concessionárias de serviço público.

O contrato de TV a cabo, por exemplo, pode ser suspenso por até 60 (sessenta) dias sem qualquer tipo de cobrança. Academias e Escolas também prevêem este tipo de situação em contrato. Jornais e revistas podem ter a entrega suspensa ou a opção de entregar no endereço de seu descanso temporariamente.

Isto ajuda a diminuir as despesas durante a viagem e sendo um direito do consumidor, exercê-lo não é pedir nenhum favor às empresas.

“Time-Sharing” ou Tempo Compartilhado

A cena é típica: o consumidor está descansando suas merecidas férias, quando é abordado por um vendedor - geralmente à beira da piscina ou durante as refeições, com uma proposta tentadora de compra de título do hotel ou de pacotes de diárias que valem até no exterior.

IBEDEC - Instituto Brasileiro de Estudo e Defesa das Relações de Consumo

A venda é feita como se a pessoa estivesse adquirindo um pacote de diárias de hotéis que vale no mundo todo, por um preço parcelado em vários meses e que pode até ser pago no cartão.

Só que a realidade é outra, pois a pessoa está adquirindo parte de um empreendimento, tornando-se sócia de um hotel, que juridicamente recebe um nome pomposo de *time-sharing* ou tempo compartilhado. É como se cada apartamento do hotel fosse vendido para 52 pessoas que teriam 7 dias para utilizar este hotel por ano. E desta propriedade decorrem obrigações, como dívidas trabalhistas, previdenciárias, tributárias, ambientais e de responsabilidade civil, que podem ser impostas ao empreendimento em caso de alguma irregularidade. Nada disto, porém é informado ao desavisado consumidor.

A parte não revelada, é que uma há uma empresa ou cooperativa por trás deste contrato, que adquire um hotel e vende as unidades, firmando ainda um contrato de administração com quem adquire este apartamento, no qual a empresa ficará eternamente ganhando para cuidar da manutenção do hotel.

Assim, perante o Código de Defesa do Consumidor, embora a empresa tente disfarçar seu contrato com nomes pomposos e informações imprecisas sobre o tipo de contrato que está sendo firmado, a prática é nula e comporta rescisão contratual. Para o CDC leva-se em conta a vontade das partes e não o que está escrito nos contratos. E garante-se ao consumidor a proteção contra abusividade.

Este tipo de venda, sem informar as reais cláusulas do contrato, que pega os consumidores desavisados sem lhes possibilitar a necessária reflexão sobre a contratação, fere o princípio da boa-fé que deve reger os contratos.

Ao consumidor é assegurado o prazo de reflexão e desistência sem custo, no prazo de sete dias, na forma do artigo 49 do CDC.

E ainda que ultrapassado tal prazo, é possível declarar a abusividade do contrato com base em vários dispositivos do CDC, possibilitando a rescisão do contrato e a devolução dos valores adquiridos.

Vários consumidores que assinam este contrato têm dificuldades para rescindi-lo, eis que as empresas exigem multas de 20% sobre o valor total do contrato. Tal procedimento é abusivo e o Judiciário é o caminho para corrigir esta situação e para o consumidor reaver os valores que pagou.

Muito cuidado em sua próxima viagem e você que já foi enganado por este tipo de vendedor, procure seus direitos.

COMO EXERCER MEUS DIREITOS?

Existem duas formas de defender-se de abusos e problemas: de forma individual e de forma coletiva.

Na forma individual, cada consumidor que tenha um problema pode acionar a empresa para resolver. Primeiro recomenda-se uma tentativa de acordo, depois uma notificação extrajudicial e, não havendo sucesso, uma interposição de ação no Judiciário.

É importante que o consumidor faça a prevenção para os problemas e guarde o máximo de documentos possíveis sobre o caso. Quando ocorrer um problema ficará mais fácil confrontar o fornecedor com seus erros.

IBEDEC - Instituto Brasileiro de Estudo e Defesa das Relações de Consumo
Na forma coletiva, um grupo de consumidores que tenham problemas com uma mesma empresa entra na Justiça representados pelo IBEDEC, por exemplo, todos os passageiros de um voo que atrasou ou todos os compradores de um pacote turístico que não cumpriu o prometido.

Esta última é a forma de defesa mais adequada, valendo aqui o princípio de que a união faz a força, ficando a briga mais barata, pois o custo é dividido entre os associados e a argumentação mais convincente, porque será um erro geral.

ÓRGÃOS DE DEFESA DO CONSUMIDOR NO DISTRITO FEDERAL:

Dentro do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, previsto no artigo 105 do Código de Defesa do Consumidor, o consumidor lesado pode recorrer aos seguintes órgãos:

1-) Procon – entidade mantida pelo Governo do Distrito Federal, atende pelo no telefone 1512, pelo site www.procon.df.gov.br ou no Venâncio 2000, Bloco B-60, Sala 240, em Brasília (DF).

O PROCON tem poderes para aplicação de multas aos fornecedores que praticam abusos contra os consumidores e ainda tenta a conciliação entre consumidores e fornecedores.

2-) Ministério Público do Distrito Federal – PRODECON, é órgão público de tutela dos interesses dos consumidores que integra o Ministério Público do Distrito Federal e Territórios, atende pelo telefone 3343-9851 ou pelo site www.mpdft.gov.br

O PRODECON tem poder para instauração de inquéritos civis, a fim de apurar práticas abusivas contras os

IBEDEC - Instituto Brasileiro de Estudo e Defesa das Relações de Consumo consumidores, além de ser o órgão competente para processar criminalmente os fornecedores infratores e ainda pode representar a coletividade de consumidores em Ações Civis Públicas.

3-) Os Juizados Especiais Cíveis, são órgãos do Poder Judiciário do Distrito Federal, e tem atendimento no Guará, Núcleo Bandeirante, Gama e no Plano Piloto. Mais informações pelo telefone 3343-7103 ou pelo site www.tjdft.gov.br

Os Juizados têm o poder de conciliar e julgar os problemas que lhe são submetidos, através de juízes leigos e de juízes togados. São destinados a atender causas de valor não superior a 40 salários mínimos. Nos Juizados as pessoas que tiverem problemas de até 20 salários mínimos podem reclamar sozinhos sem assistência de um advogado.

4-) IBEDEC – Instituto Brasileiro de Estudo e Defesa das Relações de Consumo – entidade privada, mantida pelos seus associados, atende pelos telefones 3345-6739 e 3345-2492, pelo site www.ibedec.org.br ou na CLS 414, Bloco C, Loja 27, Asa Sul, em Brasília (DF).

O IBEDEC não tem poder de multar empresas, porém pode buscar a conciliação entre consumidores e fornecedores e ainda entrar com ações judiciais para reparações de danos e para fazer valer os direitos descritos no Código de Defesa do Consumidor.

Basicamente, o objetivo do IBEDEC é reunir cientistas das áreas econômicas e jurídicas para estudar e orientar a população em geral com referência às relações de consumo e todos os seus desdobramentos, visando a difundir os direitos dos consumidores e a forma de defendê-los.

IBEDEC - Instituto Brasileiro de Estudo e Defesa das Relações de Consumo
O IBEDEC também tem por objetivo lutar junto aos três Poderes da República Federativa do Brasil (Legislativo, Executivo e Judiciário) para que os direitos dos consumidores, garantidos pela Constituição Federal, Código Civil, Código de Defesa do Consumidor e Legislação Específica, sejam respeitados.

Tem por objetivo maior, lutar por um país mais justo.

O IBEDEC ainda atua no campo político, visando a sensibilizar os governantes e os legisladores quanto aos problemas vividos pelos consumidores, procurando soluções para estes problemas. Apresentamos constantemente sugestões legislativas que visem benefícios e respeito aos direitos do consumidor.

Dispõe o IBEDEC de um cadastro de profissionais da área econômica e jurídica que são conveniados para prestar serviços aos consumidores, evitando que pessoas entrem com ação errada na justiça e muitas vezes acabem sendo prejudicado.

Quem procura o IBEDEC recebe todas as informações referentes as relações de consumo gratuitamente e só se filia a partir do momento que for utilizar algum serviço, do próprio IBEDEC ou de seus conveniados.

O IBEDEC faz um amplo trabalho de informação da comunidade mediante a participação em entrevistas e debates no rádio, televisão e jornais visando a disseminar os meios de defesa a todos os consumidores.

Conheça mais a respeito do IBEDEC, tenha acesso a toda legislação do consumidor e consulte as notícias jurídicas mais recentes, entrando em nosso site na internet www.ibedec.org.br

IBEDec - Instituto Brasileiro de Estudo e Defesa das Relações de Consumo

Procure-nos! Conhecer seus direitos é a base para defender-se dos abusos!

Disque-Consumidor (61) 3345-2492

Home page: www.ibedec.org.br

E-mail: consumidor@ibedec.org.br
ibedec@ibedec.org.br

Autor: **Rodrigo Daniel dos Santos – Consultor Jurídico do
IBEDec**

E. mail: rodrigo@ibedec.org.br