



C A R T I L H A
D E O R I E N T A Ç ã O
AO CONSUMIDOR

T U R I S T A

l í n g u a p o r t u g u e s a



PROCONSC
Proteção e Defesa do Consumidor



E D I T O R I A L



JORGINHO MELLO

GOVERNADOR DO ESTADO DE SANTA CATARINA

SILVIO DREVECK

SECRETÁRIO DE ESTADO DE INDÚSTRIA, COMÉRCIO E SERVIÇO

DELEGADA MICHELE ALVES CORREA REBELO

DIRETORA DO PROCON ESTADUAL

EVANDRO NEIVA OLIVEIRA

SECRETÁRIO DE ESTADO DO TURISMO

PAULO BORNHAUSEN

SECRETÁRIO DE ARTICULAÇÃO INTERNACIONAL E PROJETOS ESTRATÉGICOS

REALIZAÇÃO

PROCON DO ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA INDÚSTRIA, COMÉRCIO E SERVIÇO
SECRETARIA DE ESTADO DO TURISMO
SECRETARIA EXECUTIVA DE ARTICULAÇÃO INTERNACIONAL E
PROJETOS ESTRATÉGICOS

DIAGRAMAÇÃO


SETOR DE COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL DO PROCON SC





O CONSUMIDOR NO BRASIL,
INDEPENDENTEMENTE DE SUA ORIGEM,
TEM OS SEGUINTE DIREITOS:

- DIREITO À INFORMAÇÃO
- DIREITO À PROTEÇÃO CONTRA PUBLICIDADE ENGANOSA
- DIREITO À PROTEÇÃO CONTRA PRÁTICAS ABUSIVAS
- DIREITO À GARANTIA E SEGURANÇA
- DIREITO DE ARREPENDIMENTO (PARA COMPRAS ONLINE)
- DIREITO À QUALIDADE



8 CONSELHOS PARA REALIZAR COMPRAS MAIS SEGURAS NO BRASIL



1

NOTA FISCAL

Exija a nota fiscal da compra. Isso garante seus direitos como consumidor e evita a sonegação fiscal.



2

VALIDADE

Verificar a validade do produto evita riscos à saúde, garante a qualidade e eficácia do item e previne desperdícios.



3

PREÇOS

Pesquise e compare preços, principalmente de serviços.



4

EMBALAGEM E ARMAZENAMENTO

Priorize a aquisição de produtos cuja embalagem e armazenamento estejam em boas condições.



5

COMPRAS ONLINE

Atenção às compras online – é possível desistir de compras pela internet e receber reembolso em até 7 dias após a compra.



6

GARANTIA

O direito de reparação no CDC garante que o consumidor seja indenizado por danos causados por produtos ou serviços defeituosos, assegurando segurança e justiça nas relações de consumo.



7

PROPAGANDA

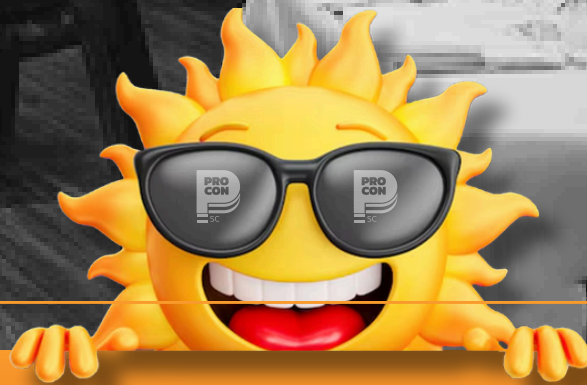
A lei brasileira proíbe a propaganda abusiva ou enganosa.



8

CUIDADO COM GOLPES

Verifique o valor cobrado antes de pagar com cartão.



DIREITOS DO CONSUMIDOR EM BARES E RESTAURANTES



10% DO SERVIÇO

O pagamento de 10% do serviço **não é obrigatório**. É uma escolha do consumidor.



COUVERT

Pode haver a cobrança de **couvert artístico**, desde que haja informação explícita antes do consumidor acessar o estabelecimento.



COMANDA

Estabelecimentos **não podem cobrar multa** em caso de perda de comanda pelo consumidor.



PAGAMENTO

As formas de pagamento **devem constar** no cardápio (débito, crédito, pix ou dinheiro).



DIREITOS DO CONSUMIDOR: NA PRAIA



CONSUMO NO LOCAL

Não é necessário **consumir no local** para fazer uso do espaço da praia.



USO PRÓPRIO

Todo banhista pode levar **seu** guarda-sol, **sua** cadeira, alimentos e bebidas de casa, **sem a necessidade** de utilizar serviços ou comprar de comerciantes locais.



USAR CADEIRAS

Não precisa de **consumo mínimo** para usar as cadeiras nos bares e restaurantes locais.



PROIBIÇÃO DE PRÁTICAS ABUSIVAS

Nenhum **estabelecimento pode exigir consumo mínimo** para o uso de áreas públicas da praia, nem forçar o consumo de produtos.



PREÇOS JUSTOS E TRANSPARÊNCIA

Se o consumidor optar por consumir alimentos, bebidas ou alugar equipamentos na praia, os preços devem ser claros e **exibidos** de maneira visível.



DIREITOS DO CONSUMIDOR: EM PARQUE AQUÁTICO



PREÇOS E SERVIÇOS

Os consumidores têm o direito a informações claras sobre o funcionamento do parque, incluindo horários, preços, restrições de uso dos brinquedos, capacidade máxima e riscos das atividades.



SEGURANÇA

O parque aquático deve garantir a segurança dos visitantes por meio da manutenção adequada das instalações e da presença de salva-vidas qualificados em áreas como piscinas e tobogãs.



ATENDIMENTO AO CLIENTE

O parque deve oferecer um canal de atendimento para resolver reclamações e problemas dos consumidores, como perda de objetos ou falhas no serviço.



DEVOLUÇÃO DE INGRESSOS

O consumidor tem direito a reembolso ou reagendamento caso o parque aquático não abra ou se houver falhas que impeçam a utilização segura dos serviços.





DIREITOS DO CONSUMIDOR: EM TRANSPORTE AÉREO



EXTRAVIO DE BAGAGEM



A companhia tem **7 dias** em voos nacionais ou **21 dias** em voos internacionais para devolver a bagagem. Se não for devolvida neste prazo, a empresa deve **indenizar** o consumidor.

CANCELAR PASSAGEM AÉREA



Você tem 24 horas para **cancelar** a passagem aérea após a compra.

FRANQUIA DE BAGAGEM



A **gratuidade** vale para bagagens despachadas de até 10 kg, respeitando os limites de tamanho informados pela companhia.



ATRASOS DE VOOS



SUPERIORES A UMA HORA:

Devem ser proporcionados meios de comunicação, como acesso à internet ou telefone para realizar chamadas.



SUPERIORES A DUAS HORA:

O consumidor tem direito a alimentação adequada (voucher, lanche ou refeição).



SUPERIORES A QUATRO HORAS:

A empresa deve fornecer acomodação em local adequado ou até hospedagem (em casos de pernoite), além de transporte de ida e volta para o aeroporto.



O transportador poderá deixar de oferecer assistência material quando o passageiro optar pela acomodação em voo próprio do transportador a ser realizado em data e horário de conveniência do passageiro ou pelo reembolso integral da passagem aérea.



DIREITOS DO CONSUMIDOR:

EM ACAMPAMENTOS E TRILHAS (CAMPING)

INFORMAÇÕES CLARAS



O camping ou local de reserva deve fornecer informações detalhadas e claras sobre os serviços prestados. Caso algo seja diferente do anunciado, como **falta de infraestrutura prometida**, você pode solicitar reembolso ou até compensação por danos.



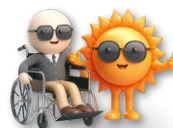
SINALIZAÇÃO E ORIENTAÇÕES

Trilhas e áreas de uso comum devem ser bem sinalizadas para evitar acidentes. **O consumidor tem o direito de ser informado** sobre possíveis perigos naturais (como animais selvagens) e sobre as condições da área ao redor do camping.

PRODUTOS DE CAMPING



Se você comprar barracas, lanternas, sacos de dormir ou outros produtos para acampar, esses itens devem estar em perfeitas condições. Se apresentarem defeitos, você tem o direito de trocá-los ou receber o valor pago de volta.



ACESSIBILIDADE

Para consumidores com **necessidades especiais**, o camping deve garantir acessibilidade e infraestrutura adequada para que todos possam usufruir do local com conforto e segurança.



DIREITOS DO CONSUMIDOR: TRANSPORTE PÚBLICO

INFORMAÇÕES ADEQUADAS

Os consumidores devem receber informações claras sobre itinerários, horários e tarifas, preferencialmente em múltiplas línguas.

PASSE RÁPIDO (FLORIANÓPOLIS)

O cartão **Turista do Passe Rápido** oferece benefícios de pagamento eletrônico para facilitar a mobilidade dos visitantes. Ele pode ser adquirido nas bilheteiras dos terminais de bairro (exclusivo para o município de Florianópolis).



ACESSO AO TRANSPORTE

Todos têm o direito de utilizar os serviços de transporte público, como ônibus e táxis, sem discriminação.

TRANSPARÊNCIA NAS TARIFAS

As tarifas devem ser claramente informadas, sem taxas ocultas ou cobranças inesperadas.





PROCONSC
Proteção e Defesa do Consumidor

DIREITOS DO CONSUMIDOR COMO ACIONAR O PROCON?

O consumidor turista nacional ou estrangeiro que se sentir lesado em algum de seus direitos relacionados às relações de consumo, poderá abrir uma reclamação ou buscar orientação do PROCON Estadual em nosso endereço presencial, abrindo uma reclamação formal pelo nosso site ou fazendo uma denúncia no telefone de Whatsapp do ZAP DENÚNCIA do PROCON.



LOCALIZAÇÃO

PROCON ESTADUAL
Rua Conselheiro Mafra, n.º.
82 - Centro de
Florianópolis/SC
CEP: 88010-101



RECLAMAÇÃO ONLINE

ACESSE O NOSSO SITE
www.procon.sc.gov.br



ZAP DENÚNCIA

**Adiciona o ZAP
no Whats!**
(48) 3665-9057



PROCONSC
Proteção e Defesa do Consumidor

Cartilha: orientação ao consumidor turista
PROCON DO ESTADO DE SANTA CATARINA



PROCON.SC



procon.sc.gov.br