



CONSUMER

G U I D A N C E
B O O K L E T

T O U R I S T

E n g l i s h a n d P o r t u g u e s e



PROCONSC
Proteção e Defesa do Consumidor



E D I T O R I A L



JORGINHO MELLO

GOVERNOR OF THE STATE OF SANTA CATARINA

SILVIO DREVECK

SECRETARY OF STATE FOR INDUSTRY, COMMERCE AND SERVICES

POLICE CHIEF MICHELE ALVES CORREA REBELO

DIRECTOR OF THE STATE PROCON

EVANDRO NEIVA OLIVEIRA

SECRETARY OF STATE FOR TOURISM

PAULO BORNHAUSEN

SECRETARY OF FOREIGN AFFAIRS AND STRATEGIC PROJECTS

TRANSLATION

LIANA FERRAZ ZILIOOTTO

EXECUTION

PROCON OF THE STATE OF SANTA CATARINA
STATE SECRETARIAT FOR INDUSTRY, COMMERCE AND SERVICES
STATE SECRETARIAT FOR TOURISM
EXECUTIVE SECRETARIAT OF FOREIGN AFFAIRS AND STRATEGIC
PROJECTS

LAYOUT

INSTITUTIONAL COMMUNICATIONS DEPARTMENT OF PROCON SC





CONSUMERS IN BRAZIL, REGARDLESS OF THEIR ORIGIN, HAVE THE FOLLOWING RIGHTS:

- RIGHT TO INFORMATION
- RIGHT TO PROTECTION AGAINST MISLEADING ADVERTISING
- RIGHT TO PROTECTION AGAINST ABUSIVE PRACTICES
- RIGHT TO WARRANTY AND SECURITY
- RIGHT TO WITHDRAWAL (FOR ONLINE PURCHASES)
- RIGHT TO QUALITY



8 TIPS FOR MAKING SAFER PURCHASES IN BRAZIL



1

INVOICE

Request the purchase invoice. This guarantees your rights as a consumer and prevents tax evasion.



2

PRODUCT EXPIRATION DATE

Checking the product's expiration date prevents health risks, guarantees the quality and effectiveness of the item and prevents waste.



3

PRICES

Search and compare prices, especially for services.



4

PACKAGING & STORAGE

Prioritize the purchase of products whose packaging and storage are in good condition.



5

ONLINE SHOPPING

Attention to online purchases – it is possible to cancel online purchases and receive a refund within 7 days of purchase.



6

WARRANTY

The right to compensation in the Consumer Defense Code guarantees that the consumer is compensated for damages caused by defective products or services, ensuring safety and fairness in consumer relations.



7

ADVERTISEMENT

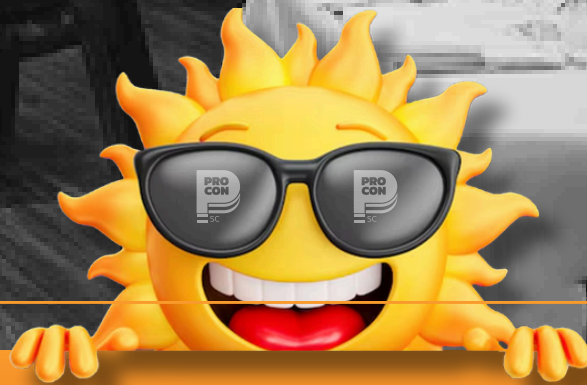
Brazilian law prohibits abusive or misleading advertising.



8

BEWARE OF SCAMS

Check the amount charged before paying by card.



CONSUMER RIGHTS IN BARS AND RESTAURANTS



10% OF SERVICE

Paying 10% of the service is **not mandatory**. It is the consumer's choice.



COVER CHARGE

There may be a charge for an artistic cover, as long as there is explicit information before the consumer enters the establishment.



ORDER SHEET

Establishments **cannot charge a fine** if the consumer loses the order sheet.



PAYMENT

Payment methods **must be listed** on the menu (debit, credit, pix or cash).



CONSUMER RIGHTS ON THE BEACH



CONSUMPTION ON-SITE

It is not necessary to **consume on site** to use the beach space.



FOR OWN USE

Every bather can take **their** umbrella, chair, food and drinks from home, **without the need** to use services or buy from local merchants.



USING CHAIRS

There is no **minimum consumption** requirement to use the chairs in local bars and restaurants.



PROHIBITION OF ABUSIVE PRACTICES

No establishment may **require a minimum consumption** for the use of public areas of the beach, nor force the consumption of products.



FAIR PRICES AND TRANSPARENCY

If the consumer chooses to consume food, drinks or rent equipment on the beach, prices must be clear and **displayed** visibly.



CONSUMER RIGHTS IN WATER PARK



PRICES AND SERVICES

Consumers have the right to **clear information** about the operation of the park, including opening hours, prices, restrictions on the use of rides, maximum capacity and risks of the activities.



SECURITY

The water park **must ensure the safety of visitors** through proper maintenance of facilities and the presence of qualified lifeguards in areas such as pools and water slides.



CUSTOMER SUPPORT

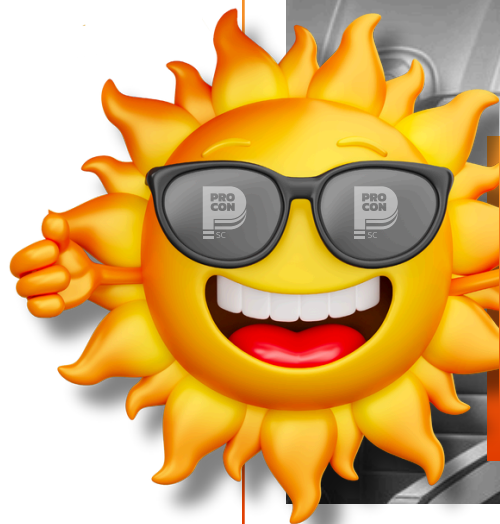
The park must offer a service channel to resolve consumer complaints and problems, such as lost objects or service failures.



TICKET REFUNDS

The consumer has the right to a refund or rescheduling if the water park does not open or if there are faults that prevent the safe use of the services.





CONSUMER RIGHTS IN AIR TRANSPORTATION



LOST LUGGAGE



The company has **7 days** for domestic flights or **21 days** for international flights to return the baggage. If not returned within this period, the company must **compensate** the consumer.

CANCEL AIRLINE TICKET



You have 24 hours to **cancel** your flight ticket after purchase.

BAGGAGE ALLOWANCE



The **free service** applies to checked baggage weighing up to 10 kg, respecting the size limits informed by the company.



FLIGHT DELAYS



OVER ONE HOUR:

Means of communication must be provided, such as internet access or a telephone to make calls.



OVER TWO HOURS:

The consumer is entitled to adequate food (voucher, snack or meal).



OVER FOUR HOURS:

The company must provide accommodation in a suitable location or even lodging (in cases of overnight stays), as well as transportation to and from the airport.



The company may stop offering material assistance when the passenger chooses to be reaccommodated on its own flight to be taken at a date and time convenient to the passenger or for a full refund of the air ticket.



CONSUMER RIGHTS IN CAMPSITES AND TRAILS

CLEAR INFORMATION



The campsite or reservation site must provide detailed and clear information about the services provided. If something is different from what was advertised, such as a **lack of the promised infrastructure**, you can request a refund or even compensation for damages.

SIGNAGE AND GUIDELINES



Trails and common areas must be well signposted to prevent accidents. Consumers have **the right to be informed** about possible natural hazards (such as wild animals) and the conditions of the area around the campsite.

CAMPING PRODUCTS



If you purchase tents, lanterns, sleeping bags or other camping products, these items must be in **perfect condition**. If they are faulty, you have the right to exchange them or receive the amount paid back.

ACCESSIBILITY



For consumers with **special needs**, the campsite must guarantee accessibility and adequate infrastructure so that everyone can enjoy the site in comfort and safety.



CONSUMER RIGHTS PUBLIC TRANSPORTATION

ADEQUATE INFORMATION

Consumers should receive clear information about routes, timetables and fares, preferably in multiple languages.



FAST PASS (FLORIANÓPOLIS)



The Fast Pass Tourist Card offers electronic payment benefits to facilitate visitors' mobility. It can be purchased at the ticket offices of the neighborhood terminals (exclusive to the city of Florianópolis).

ACCESS TO TRANSPORT

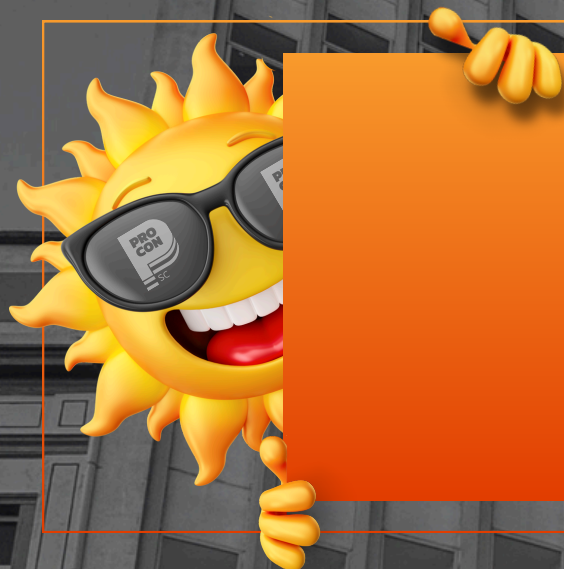
Everyone has the right to use public transport services, such as buses and taxis, without discrimination.



TRANSPARENCY IN RATES

Rates must be clearly stated, with no hidden fees or unexpected charges.





PROCONSC
Proteção e Defesa do Consumidor

CONSUMER RIGHTS

HOW TO CONTACT PROCON?

National or foreign tourist consumers who feel that any of their rights related to consumer relations have been harmed may open a complaint or seek guidance from the State PROCON at our in-person address, opening a formal complaint through our website or making a report on the phone number Whatsapp from ZAP PROCON REPORT.

LOCATION



STATE PROCON

Conselheiro Mafra St., n°.
82 - Florianópolis Downtown
- Santa Catarina
ZC: 88010-101



ONLINE COMPLAINT

VISIT OUR WEBSITE
www.procon.sc.gov.br



ZAP REPORT

Add ZAP on
Whatsapp!
+55 (48) 3665-9057



PROCONSC
Proteção e Defesa do Consumidor

Booklet: Guidance for the tourist consumer
SANTA CATARINA STATE PROCON



PROCON.SC



procon.sc.gov.br



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

E n g l i s h a n d P o r t u g u e s e



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

TRADUÇÃO

LIANA FERRAZ ZILLOTTO

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

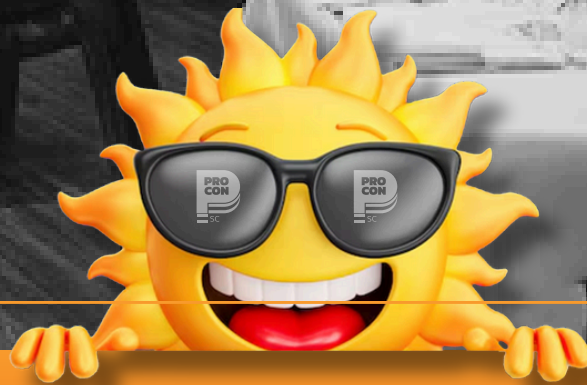
A lei brasileira proíbe a propaganda abusiva ou enganosa.



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



ATRASOS DE VOOS

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.



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 reacomodação 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.



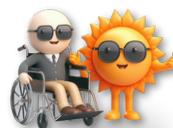
SINALIZAÇÃO E ORIENTAÇÕES

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