



F O L L E T O
D E O R I E N T A C I Ó N
AL CONSUMIDOR

T U R I S T A

E s p a ñ o l y P o r t u g u é s



PROCONSC
Proteção e Defesa do Consumidor



E D I T O R I A L



JORGINHO MELLO

GOBERNADOR DEL ESTADO DE SANTA CATARINA

SILVIO DREVECK

SECRETARIO DE ESTADO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y SERVICIOS

JEFE DE POLICÍA, MICHELE ALVES CORREA REBELO

DIRECTORA ESTATAL DE PROCON

EVANDRO NEIVA OLIVEIRA

SECRETARIO DE ESTADO DE TURISMO

PAULO BORNHAUSEN

SECRETARIO DE ARTICULACIÓN INTERNACIONAL Y PROYETOS ESTRATÉGICOS

TRADUCCIÓN

LIANA FERRAZ ZILIOITTO

REALIZACIÓN

PROCON DEL ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y SERVICIOS
SECRETARIA DE ESTADO DE TURISMO
SECRETARIA EJECUTIVA DE ARTICULACIÓN INTERNACIONAL Y
PROYECTOS ESTRATÉGICOS

DIAGRAMACIÓN

SECTOR DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL DE PROCON SC





LOS CONSUMIDORES EN BRASIL,
INDEPENDIENTEMENTE DE SU ORIGEN,
TIENEN LOS SIGUIENTES DERECHOS:

- DERECHO A LA INFORMACIÓN
- DERECHO A LA PROTECCIÓN FRENTE A LA PUBLICIDAD ENGAÑOSA
- DERECHO A LA PROTECCIÓN FRENTE A PRÁCTICAS ABUSIVAS
- DERECHO A LA GARANTÍA Y SEGURIDAD
- DERECHO A ARREPENTIRSE (PARA COMPRAS EN LÍNEA)
- DERECHO A LA CALIDAD



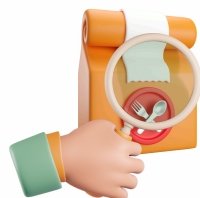
8 CONSEJOS PARA REALIZAR COMPRAS MÁS SEGURAS EN BRASIL



1

FACTURA

Solicitar la factura de compra. Esto garantiza tus derechos como consumidor y previene la evasión fiscal.



2

CADUCIDAD

Comprobar la caducidad del producto evita riesgos para la salud, garantiza la calidad y eficacia del artículo y evita desperdicios.



3

PRECIOS

Buscar y comparar precios, especialmente de servicios.



4

ENVASADO Y ALMACENAMIENTO

Priorizar la compra de productos cuyo embalaje y almacenamiento se encuentren en buen estado.



5

COMPRAS EN LINEA

Atención al comprar en línea: es posible cancelar compras en línea y recibir un reembolso dentro de los 7 días posteriores a la compra.



6

GARANTÍA

El derecho a reparación en el Código de Defensa del Consumidor garantiza que éste sea indemnizado por los daños causados por productos o servicios defectuosos, garantizando seguridad y justicia en las relaciones de consumo.



7

PUBLICIDAD

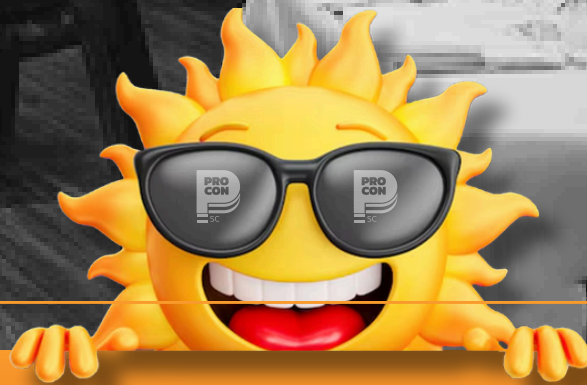
La ley brasileña prohíbe la publicidad abusiva o engañosa.



8

CUIDADO CON LAS ESTAFAS

Consulta el importe cobrado antes de pagar con tarjeta.



DERECHOS DEL CONSUMIDOR EN BARES Y RESTAURANTES



10% DO SERVIÇO

No es obligatorio el pago del 10% del servicio. Es una elección del consumidor.



RECARGO ARTÍSTICO

Podrá existir un recargo artístico, siempre y cuando exista información explícita antes de que el consumidor acceda al establecimiento.



HOJA DE PEDIDOS

Los establecimientos no pueden cobrar multa si el consumidor pierde su hoja de pedidos.



PAGO

Los métodos de pago deben aparecer en el menú (débito, crédito, foto o efectivo).



DERECHOS DEL CONSUMIDOR EN LA PLAYA



CONSUMO EN EL SITIO

No es necesario consumir en el lugar para hacer uso del espacio de playa.



USO PROPIO

Cada bañista podrá llevarse **su** sombrilla, silla, comida y bebida desde casa, **sin necesidad** de utilizar servicios ni comprar en comercios locales.



UTILIZAR SILLAS

No se requiere un consumo mínimo para utilizar las sillas en bares y restaurantes locales.



PROHIBICIÓN DE PRÁCTICAS ABUSIVAS

Ningún establecimiento podrá exigir un consumo mínimo para el uso de las zonas públicas de playa, ni obligar al consumo de productos.



PREÇOS JUSTOS E TRANSPARÊNCIA

Si el consumidor opta por consumir alimentos, bebidas o alquilar equipos en la playa, los precios deben ser **claros y visibles**.



DERECHOS DEL CONSUMIDOR

EN EL PARQUE ACUÁTICO



PRECIOS Y SERVICIOS

Los consumidores tienen **derecho a obtener información clara** sobre el funcionamiento del parque, incluidos horarios de apertura, precios, restricciones de uso de las atracciones, capacidad máxima y riesgos de las actividades.



ATENCIÓN AL CLIENTE

El parque deberá ofrecer un **canal de atención al cliente para resolver quejas** y problemas de los consumidores, como pérdidas de objetos o fallos en el servicio.



SEGURIDAD

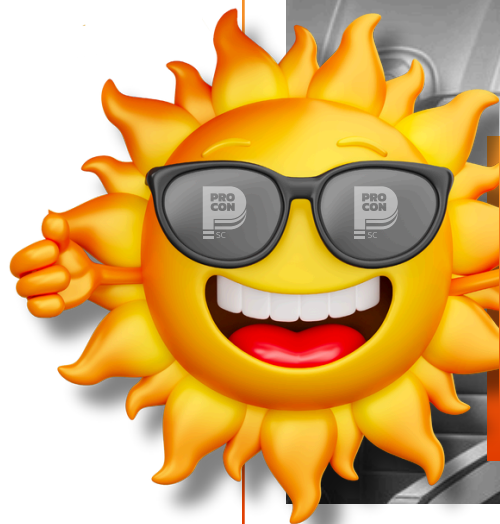
El parque acuático debe **garantizar la seguridad** de los visitantes mediante un adecuado mantenimiento de las instalaciones y la presencia de socorristas cualificados en zonas como piscinas y toboganes.



DEVOLUCIÓN DE ENTRADAS

El consumidor tiene derecho a un **reembolso o reprogramación** si el parque acuático no abre o si existen fallas que impidan el uso seguro de los servicios.





DERECHOS DEL CONSUMIDOR

EN EL TRANSPORTE AÉREO



RETRASOS EN LOS VUELOS



SUPERIORES A UNA HORA:

Se deben proporcionar medios de comunicación, como acceso a Internet o un teléfono para realizar llamadas.



SUPERIORES A DOS HORAS:

El consumidor tiene derecho a una alimentación adecuada (vale, merienda o comida).



SUPERIORES A CUATRO HORAS:

La empresa deberá proporcionar alojamiento en un lugar adecuado o incluso hospedaje (en casos de pernoctación), además del transporte desde y hacia el aeropuerto.



El transportista podrá dejar de ofrecer asistencia material cuando el pasajero opte por ser reacomodado en vuelo del mismo transportista, en una fecha y hora convenientes para el pasajero o por el reembolso completo del billete aéreo.

EQUIPAJE PERDIDO



La compañía dispone de **7 días** en vuelos nacionales o **21 días** en vuelos internacionales para devolver el equipaje. Si no se devuelve en este plazo, la empresa deberá **indemnizar** al consumidor.

CANCELAR BILLETE DE AVIÓN



Tienes **24 horas** para cancelar tu billete de avión después de la compra.

FRANQUICIA DE EQUIPAJE



El **pago gratuito** se aplica al equipaje facturado con un peso de hasta **10 kg**, respetando los límites de tamaño informados por la empresa.



DERECHOS DEL CONSUMIDOR

EN CAMPINGS Y SENDEROS

INFORMACIÓN CLARA



El sitio de camping o de su reserva deberá proporcionar **información detallada y clara sobre los servicios** prestados. Si algo es diferente a lo anunciado, como falta de infraestructura prometida, se puede solicitar un reembolso o incluso una compensación por daños y perjuicios.



SEÑALIZACIÓN Y DIRECTRICES

Los senderos y zonas comunes deben estar bien señalizados para evitar accidentes. **El consumidor tiene derecho a ser informado** sobre posibles peligros naturales (como animales salvajes) y sobre las condiciones del entorno del camping.

PRODUCTOS DE CAMPING



Si compras tiendas de campaña, faroles, sacos de dormir u otros productos para acampar, estos artículos deben estar en **perfectas condiciones**. Si están defectuosos, tienes derecho a cambiarlos o a recibir la devolución del importe.



ACCESIBILIDAD

Para los consumidores con **necesidades especiales**, el camping debe garantizar accesibilidad e infraestructura adecuada para que todos puedan disfrutar del lugar con comodidad y seguridad.



DERECHOS DEL CONSUMIDOR

TRANSPORTE PÚBLICO

INFORMACIÓN ADECUADA

Los consumidores deben recibir información clara sobre **itinerarios, horarios y tarifas**, preferiblemente en múltiples idiomas.

PASE RÁPIDO (FLORIANÓPOLIS)



La tarjeta **Pase Rápido Turista** ofrece ventajas de pago electrónico para facilitar la movilidad de los visitantes. Se puede adquirir en las taquillas de las terminales de barrio (exclusivo para el municipio de Florianópolis).

ACCESO AL TRANSPORTE

Toda persona tiene **derecho a utilizar los servicios** de transporte público, como autobuses y taxis, sin discriminación.



TRANSPARENCIA EN TARIFAS

Las tarifas deben indicarse **claramente**, sin cargos ocultos ni cargos inesperados.



PROCONSC
Proteção e Defesa do Consumidor

DERECHOS DEL CONSUMIDOR

¿CÓMO ACTIVAR PROCON?

Los consumidores turísticos nacionales o extranjeros que sientan vulnerados alguno de sus derechos relacionados con las relaciones de consumo, podrán abrir una queja o solicitar orientación al PROCON Estatal en nuestra dirección presencial, abriendo una queja formal a través de nuestro sitio web o realizando un informe sobre la situación. Número de teléfono Whatsapp del ZAP PROCON INFORME.



UBICACIÓN

PROCON ESTATAL

Calle Conselheiro Mafra, n.º.
82 - Centro de
Florianópolis/SC
CP: 88010-101



QUEJA EN LÍNEA

VISITA NUESTRO SITIO
WEB

www.procon.sc.gov.br



ZAP INFORME

¡Agrega ZAP a
Whatsapp!

+55 (48) 3665-9057



PROCONSC
Proteção e Defesa do Consumidor

Folleto: Orientación para el consumidor turístico
PROCON DEL ESTADO DE SANTA CATARINA



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 s p a ñ o l y P o r t u g u ê s



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 ZILIOOTTO

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

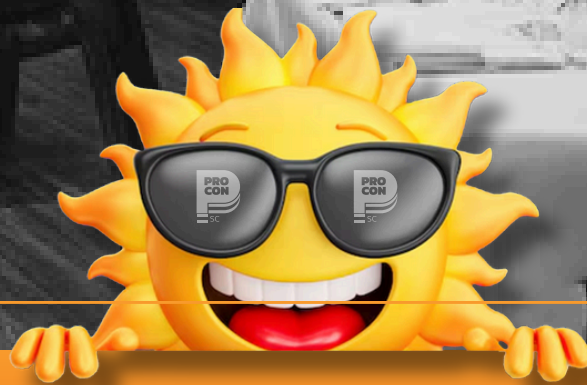
A lei brasileira proíbe a propaganda abusiva ou enganosa.



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 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