

# 2012

## GUIA INFORMATIVO – FÉRIAS





## INFORMATIVO – FÉRIAS

### Sumário

<b>1-DICAS IMPORTANTES:</b> .....	<b>4</b>
<b>2- PACOTES DE VIAGENS:</b> .....	<b>5</b>
<b>3-EXCURSÕES:</b> .....	<b>5</b>
5.1- USO DE MEDICAMENTOS EM VIAGENS INTERNACIONAIS:.....	7
5.2 TRANSPORTANDO ALIMENTOS E BEBIDAS .....	8
<b>6- CANCELAMENTO DA VIAGEM:</b> .....	<b>9</b>
<b>7- TURISMO DE AVENTURA:</b> .....	<b>9</b>
<b>8 - TRANSPORTE RODOVIÁRIO:</b> .....	<b>10</b>
8.1- ATRASOS NO TRANSPORTE RODOVIÁRIO:.....	10
8.2 - DESISTÊNCIA E REEMBOLSO DE BILHETE RODOVIÁRIO .....	12
<b>8.3 - BAGAGEM EM VIAGENS RODOVIÁRIAS:</b> .....	<b>12</b>
8.4 NOVAS REGRAS – DECLARAÇÃO DE BAGAGEM:.....	12
<b>9 - PASSAGENS AÉREAS:</b> .....	<b>13</b>
9.1 OVERBOOKING: .....	14
9.2-COMPRA DE PASSAGENS PELA INTERNET E TELEFONE: .....	15
9.3 SEGUROS DE VIAGEM NA COMPRA DE PASSAGEM AÉREA:.....	15
<b>11 - NOVAS REGRAS DE SEGURANÇA EM AEROPORTOS</b> .....	<b>17</b>
11.1 – PROCEDIMENTOS DE SEGURANÇA ENVOLVENDO CRIANÇAS DE COLO:.....	17
11.2 – PASSAGEIROS COM NECESSIDADE ESPECIAL: .....	18
<b>12. SEGURO VIAGEM:</b> .....	<b>18</b>
<b>13 – HOSPEDAGEM:</b> .....	<b>19</b>
13.1 VENDA DE HOSPEDAGEM EM SITES COLETIVOS.....	19
<b>14- LOCAÇÃO VEÍCULO:</b> .....	<b>20</b>
<b>15 – ALUGUEL DE IMÓVEL PARA TEMPORADA:</b> .....	<b>21</b>
<b>16- ACAMPAMENTO DE FÉRIAS:</b> .....	<b>22</b>
<b>17 – PARQUE DE DIVERSÕES:</b> .....	<b>24</b>
17.1 - DA COMPRA DOS INGRESSOS:.....	25
17.2 -MEIA ENTRADA: .....	25
<b>18- CUIDADOS E DOCUMENTOS PARA VIAJAR COM MENORES :</b> .....	<b>26</b>

18.1 – DOCUMENTOS PARA VIAGEM NACIONAL: .....	27
18.2 – VIAGENS INTERNACIONAIS: .....	27
18.3- TARIFAS PARA MENORES:.....	28



## PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

SECRETARIA DE CHEFIA DO GABINETE DO PREFEITO  
PROCON - DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR  
Av. Francisco Glicério, nº 1.307 – Centro – Campinas-SP – Cep 13012-000  
Fone 151 [procon@campinas.sp.gov.br](mailto:procon@campinas.sp.gov.br)

**PROCON**  
**Campinas**

<sup>1</sup> Você esperou o ano todo até as sonhadas férias e para que estas não se transformem em pesadelo vale a pena observar algumas dicas:

### 1-DICAS IMPORTANTES:



<sup>2</sup>1-Pesquise preços, roteiros e datas, bem como se a agência contratada possui reclamação no PROCON de sua cidade, antes de fechar o seu pacote de viagens;

2- Leia o contrato antes de assinar e verifique se tudo o que foi ofertado pelo agente de viagens consta no contrato;

3 - Peça por escrito, todas as informações acerca de sua contratação: horário de vôos, taxas aeroportuárias, horário de transporte terrestre (se pacote rodoviário), datas, hospedagem, se inclui meia pensão, pensão completa, café da manhã, valores, datas e horários de traslados;

4- Solicite informações acerca de taxas de serviços, especialmente no que se refere a contratação de hotéis, locação de veículos e viagens internacionais;

5- Verifique se há necessidade de algum documento especial, tais como passaporte e visto válido, documentos obrigatórios para embarque de menor, apresentação de carteira de vacinação, etc...

6- Verifique com seu agente de viagens se, para a localidade onde você irá viajar, há a necessidade de tomar alguma vacina e os postos de

#### Importante:

Atenção as cláusulas contratuais que possam colocar o consumidor em desvantagem, sobretudo quanto à possibilidade de alterações nos hotéis, passeios, taxas extras e transportes.

Ainda, uma vez contratada a viagem, a agência deve fornecer os recibos dos valores pagos, bilhetes, passagens e os vouchers, que na realidade serão os seus comprovantes de reserva de hotéis, traslados, etc..

<sup>1</sup> Fonte foto: <http://www.top30.com.br/news/pacotes-de-viagens>

<sup>2</sup> Fonte foto: <http://tudosobrebbhp.blogspot.com/2011/11/caderneta-de-presencas-faltas-0111.html>





## PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

SECRETARIA DE CHEFIA DO GABINETE DO PREFEITO  
PROCON - DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR  
Av. Francisco Glicério, nº 1.307 – Centro – Campinas-SP – Cep 13012-000  
Fone 151 [procon@campinas.sp.gov.br](mailto:procon@campinas.sp.gov.br)

**PROCON**  
**Campinas**

vacinação;

7- *Se for viajar com animais, pergunte ao seu agente as condições que deverá transportá-lo e os documentos necessários;*

8 - *Ao contratar algum seguro de viagem ou saúde, peça cópia da apólice e se informe acerca das condições do seguro, quais as coberturas e postos de atendimento;*

9- *Guarde cópia do contrato, panfletos e anúncios publicitários sobre a sua viagem. Pelo CDC, a informação integra o contrato e obriga o fornecedor a cumprir a oferta proposta. De posse dessas informações, e havendo descumprimento você tem condições de exigir os seus direitos.*

## 2- PACOTES DE VIAGENS:



<sup>3</sup> Os consumidores que contratarem os pacotes individuais deverão ser informados adequadamente sobre as datas de partida e chegada, acomodações, transporte e traslados, se contratados. Caso algum serviço não seja cumprido o consumidor tem direito a exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos do artigo 35 do CDC, no caso, exigir da agência contratada a prestação do serviço contratado, ou a devolução da importância paga pelo serviço. Neste caso, é importante pedir um detalhamento dos valores e dos serviços contratados.

**3-EXCURSÕES:**<sup>4</sup> Caso o consumidor tenha contratado uma excursão, os roteiros e horários são pré definidos, portanto não cabe ao consumidor negociar ou discutir os horários e locais. Todavia, deve ser este informado previamente e adequadamente sobre os horários, roteiros, lugares de



<sup>3</sup> Fonte foto: <http://www.guiagratisbrasil.com/como-tirar-passaporte-quanto-custa-e-quais-documentos-necessarios/>

<sup>4</sup> Fonte foto: <http://turismo.culturamix.com/noticias/excursoes>





## PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

SECRETARIA DE CHEFIA DO GABINETE DO PREFEITO  
PROCON - DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR  
Av. Francisco Glicério, nº 1.307 – Centro – Campinas-SP – Cep 13012-000  
Fone 151 [procon@campinas.sp.gov.br](mailto:procon@campinas.sp.gov.br)

**PROCON**  
**Campinas**

parada, existência de guia de turismo e número de pessoas.

**54 – CRUZEIROS:** Pesquise preços e as condições oferecidas pela agência.

Verifique se o pacote a ser contratado abrange transporte aéreo ou terrestre, se há alguma taxa de embarque e desembarque, a quantidade de refeições a serem servidas, se as bebidas estão ou não inclusas no pacote, se há custos extras para passeios, se há cobrança de taxas de serviços, se há alguma condição de saúde exigida, se há necessidade de alguma medicação para náuseas. Observe, também, a categoria e localização da cabine, o lazer oferecido, shows, espetáculos, diversão e monitores para crianças e se haverá a necessidade de roupa black tie ou com tema específico para algumas noites.



**Atenção:** Durante os cruzeiros costumam-se cobrar algumas taxas em dólar ou cartão magnético que os consumidores recebem no check in. Pergunte a seu agente sobre a existência dessas taxas.

Informe-se também sobre o embarque de grávidas, uma vez que as Cias Marítimas costumam ter algumas restrições.

Verifique, ainda, sobre a utilização de celular, junto a sua operadora e o agente de viagem.

Atenção com as compras realizadas a bordo, pois poderão ser cobradas em moeda estrangeira (free shop, cassino, etc).

**5 – VIAGENS INTERNACIONAIS:** Verifique a quantidade de moeda estrangeira que estará saindo do país. É obrigatória a declaração de importâncias acima de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

No exterior, as compras são limitadas a \$500 (quinhentos) dólares. É permitido ainda gastar mais \$500 (quinhentos) dólares no Duty Free Shop (lojas que vendem produtos isentos



<sup>5</sup> Fonte foto: <http://blogamos.com/cruzeiros-maritimos-com-cantores>





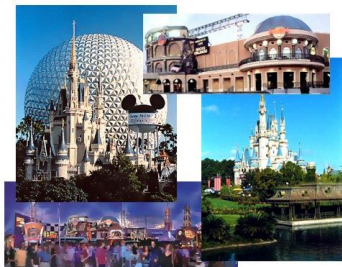
## PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

SECRETARIA DE CHEFIA DO GABINETE DO PREFEITO  
PROCON - DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR  
Av. Francisco Glicério, nº 1.307 – Centro – Campinas-SP – Cep 13012-000  
Fone 151 [procon@campinas.sp.gov.br](mailto:procon@campinas.sp.gov.br)

**PROCON**  
**Campinas**

de taxas) dos <sup>6</sup>aeroportos brasileiros sem pagar impostos. Os produtos comprados em lojas Duty Free Shop de outros países terão seus valores incluídos no limite de compras no exterior.

Atenção: as operações realizadas no exterior com cartão de crédito geram impostos e taxas. Informe-se na sua agência bancária ou administradora de cartões sobre tais impostos e taxas que eventualmente incidirão nas compras.



<sup>7</sup>Produtos eletrônicos, equipamentos de informática, notebooks, tablets, eletrodomésticos e outros bens adquiridos no exterior que ultrapassem o valor permitido de \$500 quinhentos dólares americanos, ou acima de R\$ 10

(dez mil) reais deverão ser declarados na entrada no Brasil.

Também devem ser declarados plantas, alimentos, animais, medicamentos ou armas trazidas do exterior.

Problemas durante a viagem podem ser comunicados aos responsáveis e, se possível, registrados por meio de fotos ou vídeos, por exemplo.

### 5.1- USO DE MEDICAMENTOS EM VIAGENS INTERNACIONAIS:

Se for portador de alguma enfermidade que exija uso de medicamento controlado e for viajar ao exterior, peça ao seu médico de confiança que lhe forneça uma receita em inglês ou na língua do país que for visitar. Leve a quantidade necessária para seu uso, evitando abusos. De qualquer forma, e por segurança, é recomendável levar a receita original em inglês e uma cópia para evitar embarços no embarque e desembarque internacional.

Se for trazer algum medicamento do exterior, verifique com um médico do país de origem a possibilidade de fornecer-lhe uma receita, contendo os seguintes dados:

- a) nome do paciente;
- b) tipo de enfermidade;
- c) prescrição diária;

<sup>6</sup> Fonte foto: <http://www.essaseoutras.com.br/como-comprar-e-usar-moeda-estrangeira-dicas-viagens-internacionais>

<sup>7</sup> Fonte foto: <http://www.guiadoviajante.info/internacional/viagens-internacionais>





## PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

SECRETARIA DE CHEFIA DO GABINETE DO PREFEITO  
PROCON - DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR  
Av. Francisco Glicério, nº 1.307 – Centro – Campinas-SP – Cep 13012-000  
Fone 151 [procon@campinas.sp.gov.br](mailto:procon@campinas.sp.gov.br)

**PROCON**  
**Campinas**

d) tempo de duração do tratamento;

Caso contrário, correrá o risco da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) reter o medicamento.

É recomendável, ainda, verificar no site da ANVISA se existe alguma proibição de uso do medicamento que deseja trazer do exterior para o Brasil, especialmente se for medicamento para emagrecimento.

### 5.2 TRANSPORTANDO ALIMENTOS E BEBIDAS

Nas viagens do exterior ao Brasil é proibido trazer alimentos de origem animal. Isso significa que, mesmo produtos industrializados, como queijos e embutidos, são proibidos de ingressar no país, mesmo em bagagem despachada.

Já os de origem vegetal, a regra é mais maleável: alimentos frescos são proibidos; já os transformados em compotas ou geléias são liberados. Os temperos também são liberados, com exceção de sementes.

Vegetais frescos, in natura, também sofrem restrições, assim como plantas, sementes, peles e tabaco.

Quanto às bebidas, não existe restrição para transportá-las, desde que sejam transportadas em bagagem despachada. Ao trazer uma quantidade que os agentes aeroportuários possam supor que não é para o consumo próprio, e sim para revenda, o passageiro poderá ter suas bebidas confiscadas. Geralmente, os aeroportos aceitam até 12 (doze) garrafas de bebidas, exceto nos free shops brasileiros, no desembarque, que o limite máximo de garrafas é de 24 (vinte e quatro), sendo 12 (doze) de uma mesma bebida.

Outro produto que pode circular livremente nas malas são os vinhos, mas o viajante deve observar o limite estabelecido pela Receita Federal, logo é recomendável verificar com seu agente de viagens ou com a Receita Federal quantas garrafas poderá transportar na bagagem despachada.

Lembrando que esses artigos entram na cota dos U\$\$ 500 (quinhentos) dólares americanos e eventuais excessos serão cobrados ao ingressar no país.

Se você for viajar para o Chile verifique com seu agente de viagens quais as recomendações para transportar alimentos para esse país, uma vez que há uma série de restrições em razão da produção de vinhos.







## PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

SECRETARIA DE CHEFIA DO GABINETE DO PREFEITO  
PROCON - DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR  
Av. Francisco Glicério, nº 1.307 – Centro – Campinas-SP – Cep 13012-000  
Fone 151 [procon@campinas.sp.gov.br](mailto:procon@campinas.sp.gov.br)

**PROCON**  
**Campinas**

### 6- CANCELAMENTO DA VIAGEM:

Se a agência cancelar sua viagem, ela deve restituir todos os valores pagos atualizados monetariamente.

Caso o consumidor desista da viagem deverá fazer a comunicação formal (por escrito) à agência de turismo ou operadora, estando sujeito a eventual pagamento de multa prevista em contrato. Quanto à parte aérea, o valor do reembolso dependerá do tipo de bilhete aéreo contratado e da data de cancelamento.

Muita atenção ao adquirir viagens para localidades que passam por situações de emergência comprovada (terremotos, furacões, pandemias, enchentes, etc.). De acordo com o artigo 6º, inciso I, do Código de Defesa do Consumidor – que estabelece a proteção da vida, saúde e segurança como direitos básicos do consumidor – o consumidor com viagem agendada para estas regiões pode, a sua escolha, optar por trocar o pacote para outra data e local, sem custos adicionais ou cancelar o contrato e pedir a restituição da importância paga, monetariamente atualizada, sem ônus.

### 7- TURISMO DE AVENTURA:



<sup>8</sup> Rafting, safári, caminhadas na mata e/ou montanha, mergulho em cachoeiras, escalada, pára-quedismo, balonismo entre outros, são algumas das modalidades de turismo radical.

Nestes casos, o PROCON orienta a procurar uma agência especializada neste tipo de lazer, informar-se sobre o programa, especialmente as condições de segurança, quais atividades estarão inclusas, horários, grau de dificuldade, perigos que a região enfrenta, trajes, alimentação, primeiros socorros e se

haverá algum guia acompanhante.

O PROCON ainda orienta a verificar se haverá necessidade de pernoitar e se estão inclusos no pacote acomodações e alimentação.

O contrato deve conter todas as condições expostas no ato da

<sup>8</sup> Fonte foto: <http://www.penatrilha.com.br/blog/?m=201103>





## PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

SECRETARIA DE CHEFIA DO GABINETE DO PREFEITO  
PROCON - DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR  
Av. Francisco Glicério, nº 1.307 – Centro – Campinas-SP – Cep 13012-000  
Fone 151 [procon@campinas.sp.gov.br](mailto:procon@campinas.sp.gov.br)

**PROCON**  
**Campinas**

venda, inclusive as identificações das partes.

Exija uma cópia do contrato assinado e guarde-a para eventuais necessidades. Caso haja disparidade das informações prestadas no ato da contratação com a prestação de serviço, fotografe para eventual ação judicial. <sup>9</sup>

## 8 - TRANSPORTE RODOVIÁRIO:



Os bilhetes de passagens adquiridos no transporte coletivo rodoviário de passageiros intermunicipal, interestadual e internacional terão validade de 1 (um) ano, a partir da data de sua emissão, independentemente de estarem com data e horários marcados. (art. 1º da [LEI Nº 11.975, DE 7 DE JULHO DE](#)

[2009.](#))

### 8.1- ATRASOS NO TRANSPORTE RODOVIÁRIO:



<sup>10</sup>Ocorrendo o atraso da partida do ponto inicial ou em uma das paradas previstas durante o percurso por tempo superior há de 1 (uma) hora, o transportador deverá providenciar o embarque do consumidor em outra empresa que ofereça serviços equivalentes para o mesmo destino, se houver, ou restituirá, de imediato o valor pago pela passagem.

Havendo atraso ou interrupção da viagem por parte do transportador, o consumidor terá direito a alimentação e hospedagem, que deverá correr a expensas da transportadora.

Se o atraso ou interrupção se der por culpa do consumidor, não há que se falar em reembolso.

Os bilhetes de passagens adquiridos com antecedência mínima de 7 (sete) dias da data da viagem, poderão não ter horário de embarque definido.

<sup>9</sup> Fonte foto: <http://www.colorirgratis.com/desenhos-de-esportes-extremos-e-da-aventura-para-colorir.html>

<sup>10</sup> FONTE FOTO: <http://omuroeoutraspgs.blogspot.com/2011/07/o-ultimo-relogio.html>





## PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

SECRETARIA DE CHEFIA DO GABINETE DO PREFEITO  
PROCON - DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR  
Av. Francisco Glicério, nº 1.307 – Centro – Campinas-SP – Cep 13012-000  
Fone 151 [procon@campinas.sp.gov.br](mailto:procon@campinas.sp.gov.br)

**PROCON**  
**Campinas**

Quando, por eventual indisponibilidade de veículo de categoria em que o transporte foi contratado, tanto no ponto de partida como nos pontos de paradas intermediárias da viagem, houver mudança de classe de serviço **inferior para superior**, nenhuma diferença de preço será devida pelo passageiro. No entanto, se ocorrer mudança de classe de **superior para inferior** a empresa deverá restituir ao consumidor a diferença do valor efetivamente pago.

A restituição, neste caso, poderá ocorrer após a realização da viagem, uma vez que a lei faculta ao transportador tal direito. (art. 12 da **LEI Nº 11.975, DE 7 DE JULHO DE 2009**).

As empresas de transporte rodoviário devem manter informativos (painéis ou cartazes) discriminando o destino, horários de saída e preço, em lugar visível e de fácil acesso.

Há a possibilidade de contratação de seguro, mas este é facultativo, e somente poderá ser cobrado se houver aceitação expressa do consumidor.

As empresas de transporte devem prestar um serviço eficiente, com qualidade e segurança. Assim, se o consumidor verificar que o veículo usado no transporte apresentar vidros quebrados, dependências sujas, bancos quebrados e, ainda, vender mais de um bilhete para a mesma poltrona, poderá reclamar junto a empresa, aos órgãos de defesa do consumidor e ao Poder Judiciário. Para isso, o PROCON Campinas recomenda anotar o número de registro do ônibus e guardar o canhoto da passagem.

O transportador tem o dever de prestar informações ao consumidor, especialmente quanto a datas e horários de chegada e partida, como também deve informar previamente se houver algum atraso.



## PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

SECRETARIA DE CHEFIA DO GABINETE DO PREFEITO  
PROCON - DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR  
Av. Francisco Glicério, nº 1.307 – Centro – Campinas-SP – Cep 13012-000  
Fone 151 [procon@campinas.sp.gov.br](mailto:procon@campinas.sp.gov.br)

**PROCON**  
**Campinas**

A passagem poderá ser adquirida sem data de embarque, mas estará sujeita ao reajuste de preço, caso não seja usada dentro do prazo de 01 (um) ano da data de emissão.

### 8.3 - BAGAGEM EM VIAGENS RODOVIÁRIAS:



<sup>11</sup>Identifique sua bagagem internamente e externamente com nome, telefone, destino e origem. Caso esteja transportando presentes, leve na bagagem de mão as notas fiscais de compra. Objetos pessoais e de valores, desde que seja de pequeno porte, é recomendável levar na bagagem de mão. Exija que a

empresa transportadora identifique sua bagagem com um tíquete próprio, do qual uma parte fica com o passageiro.

A Legislação específica determina valores máximos para extravio e avaria na bagagem, mas nem sempre a quantia reembolsada espelha a realidade e, desta forma, o consumidor acaba tendo que procurar seus direitos judicialmente.

Atenção aos pertences levados na bagagem de mão, especialmente nas paradas e escalas.

### 8.4 NOVAS REGRAS – DECLARAÇÃO DE BAGAGEM:

A Receita Federal, dando continuidade a facilitação do trânsito de turistas dentro dos aeroportos, portos e terminais rodoviários do País dispensará, a partir de janeiro de 2012, o consumidor de declarar as compras, realizadas no exterior,

### 8.2 - DESISTÊNCIA E REEMBOLSO DE BILHETE RODOVIÁRIO

Enquanto não configurado o embarque, o consumidor terá direito a desistir da viagem, requerendo o reembolso do valor pago do bilhete, bastando para tanto a sua declaração de vontade. O PROCON Campinas orienta que o faça por escrito, para se garantir em eventual procedimento administrativo ou judiciário.

Nos casos de solicitação de reembolso do valor pago do bilhete, a transportadora tem até 30 (trinta) dias, a partir da data do pedido, para realizar a devolução.

Mas atenção: o cancelamento deverá ser comunicado a empresa transportadora até 3 (três) horas antes do embarque. E a empresa poderá cobrar uma multa de 5% (cinco) por cento.

<sup>11</sup> Fonte foto: <http://voarnews.blogspot.com/2011/06/saiba-o-que-fazer-em-caso-de-extravio.html>





## PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

SECRETARIA DE CHEFIA DO GABINETE DO PREFEITO  
PROCON - DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR  
Av. Francisco Glicério, nº 1.307 – Centro – Campinas-SP – Cep 13012-000  
Fone 151 [procon@campinas.sp.gov.br](mailto:procon@campinas.sp.gov.br)

**PROCON**  
**Campinas**

dentro da cota de U\$\$ 300 (trezentos dólares americanos), para transportes fluvial ou terrestre.

No entanto, compras realizadas no exterior em valores superiores a cota estabelecida continuam obrigados a declarar.

Lembrando que a Receita Federal costuma cobrar uma alíquota de 50% (cinquenta per cento) de importação para compras que excederem as cotas estabelecidas (U\$\$ 500 para viagens de navio e avião e U\$\$ 300 para viagens terrestres e fluviais).

Livros, periódicos, uma maquina fotográfica, relógio, um aparelho de celular, perfumes, roupas e calçados, desde que usados, estão isentos do pagamento do referido imposto. Contudo, computadores pessoais, tablet's e máquinas filmadoras novos não estão isentos, mesmo que sejam de uso pessoal.

## 9 - PASSAGENS AÉREAS:



<sup>12</sup>Ao fazer a reserva anote o nome do atendente e o código de reserva (localizador). Observe a data, a hora, a validade, o local de embarque e o número de voo do bilhete e verifique se está de acordo com o contratado.

Ao comparecer para embarque em aeroportos brasileiros apresente os documentos de identificação (RG, passaporte) juntamente com seu bilhete no guichê da companhia aérea contratada, fazendo o check-in e despachando as malas. Caso prefira, poderá já se antecipar fazendo o check-in no site da companhia aérea.

As empresas aéreas costumam oferecer diferentes tipos de passagens e tarifas, por isso, antes de comprar seu bilhete, verifique cuidadosamente com o transportador, o tipo de bilhete e o contrato para saber das condições de alteração, taxas e prazo de validade do bilhete.

Via de regra, o prazo de validade das passagens aéreas é de 1 ano, contados da data de emissão, o que permite em alguns casos a alteração de data.

<sup>12</sup> Fonte foto: <http://blogdajoice.com/joice/?p=33466>





## PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

SECRETARIA DE CHEFIA DO GABINETE DO PREFEITO  
PROCON - DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR  
Av. Francisco Glicério, nº 1.307 – Centro – Campinas-SP – Cep 13012-000  
Fone 151 [procon@campinas.sp.gov.br](mailto:procon@campinas.sp.gov.br)

**PROCON**  
**Campinas**

No entanto, é importante observar que as passagens com preços promocionais não sempre permitem alterações, o que pode ser um prejuízo ao consumidor se precisar cancelar a viagem.

Lembre-se: o contrato de transporte aéreo deve ser disponibilizado pela companhia aérea em todos os canais de venda. Isso significa dizer que a empresa deverá deixar a disposição do consumidor cópia do contrato no site da empresa na internet, nos balcões e estabelecimentos da empresa, nas agências de viagem, e onde mais possuir um ponto de venda.

### **9.1 OVERBOOKING:**

Overbooking é a venda de mais passagens do que o número de poltronas disponíveis. Neste caso, a empresa terá que reembolsar o consumidor imediatamente, ou oferecer algumas compensações, que deverá ser negociada entre consumidor e a empresa aérea. São elas:

I - a acomodação em voo próprio ou de terceiro que ofereça serviço equivalente para o mesmo destino, na primeira oportunidade, ou em voo a ser realizado em data e horário de conveniência do passageiro;

II - o reembolso integral, assegurado o retorno ao aeroporto de origem em caso de interrupção; ou do trecho não utilizado, se o deslocamento já realizado aproveitar ao passageiro;

III - a realização do serviço por outra modalidade de transporte.

No informativo do PROCON Campinas sobre atraso de vôos é possível encontrar informações acerca da assistência material que a empresa deverá prestar ao consumidor, em casos de cancelamento, atraso ou interrupção.

Para ter acesso a íntegra do informativo acesse [www.procon.campinas.sp.gov.br/](http://www.procon.campinas.sp.gov.br/).



@ProconCampinas -



[www.facebook.com/procon-campinas](http://www.facebook.com/procon-campinas)



## PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

SECRETARIA DE CHEFIA DO GABINETE DO PREFEITO  
PROCON - DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR  
Av. Francisco Glicério, nº 1.307 – Centro – Campinas-SP – Cep 13012-000  
Fone 151 [procon@campinas.sp.gov.br](mailto:procon@campinas.sp.gov.br)

**PROCON**  
**Campinas**

### 9.2-COMPRA DE PASSAGENS PELA INTERNET E TELEFONE:



<sup>13</sup>Compras de passagens realizadas por telefone ou internet estão sujeitas ao artigo 49 do CDC, permitindo ao consumidor desistir da compra em 7 (sete) dias e solicitar o reembolso integral ou endosso, inclusive para outras empresas, sem qualquer despesa adicional.

De igual modo as compra realizadas por intermédio de sites coletivos estão sujeitas ao artigo 49 do CDC, ou seja, o consumidor que contratar por internet tem direito a arrependimento em até 07 (sete) dias, da contratação. Tal direito pode ser exercido dentro deste período, sem justificção alguma e o consumidor pode solicitar a devolução integral da importância paga.

Nesta modalidade de compra, é recomendável imprimir os anúncios publicitários, como também, as condições impostas na contratação.

É importante ler as informações antes de realizar a compra, uma vez que é comum, nesta modalidade, a exigência de um mínimo de contratações para a efetivação do direito.

Uma vez atendidas as exigências para a contratação coletiva e havendo descumprimento quanto ao ofertado, o consumidor poderá recorrer aos órgãos de defesa do consumidor e Poder Judiciário visando reparações, por isso, é importante munir-se de documentos probatórios.

### 9.3 SEGUROS DE VIAGEM NA COMPRA DE PASSAGEM AÉREA:

Ao comprar sua passagem, você não é obrigado a adquirir seguros de viagem: esses serviços são adicionais e facultativos.

## 10 – BAGAGENS TRANSPORTE AÉREO:

<sup>14</sup>A bagagem de mão deve ser identificada com seu nome, endereço completo e telefone.

Verifique com seu agente de viagens ou Cia Aérea



<sup>13</sup> Fonte foto: <http://www.technomax.com.br/blog/?p=195>

<sup>14</sup> Fonte foto: <http://consultjus.blogspot.com/2010/12/estradio-de-bagagem-danos-morais.html>





## PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

SECRETARIA DE CHEFIA DO GABINETE DO PREFEITO  
PROCON - DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR  
Av. Francisco Glicério, nº 1.307 – Centro – Campinas-SP – Cep 13012-000  
Fone 151 [procon@campinas.sp.gov.br](mailto:procon@campinas.sp.gov.br)

**PROCON**  
**Campinas**

contratada quais objetos podem ser levados em bagagem de mão e quais necessariamente precisam ser despachados.

Eventuais excessos de bagagem podem ser cobrados, portanto verifique com antecedência, junto a empresa aérea contratada, o limite de peso ou volume aceito.

Algumas bagagens devem ser despachadas como carga, logo é recomendável questionar a Cia aérea contratada sobre esse transporte, eventuais declarações de valores, seguros contra danos e extravios, peso aceitável e cobrança de taxas extras por excesso de bagagem e seguro facultativo, por exemplo.

Após a recepção para embarque, a empresa aérea torna-se responsável pela sua bagagem, obrigando-se a indenizá-lo em caso de extravio ou danos.

No informativo sobre atrasos de vôos, o PROCON Campinas disponibiliza outras orientações acerca do extravio. Tal informativo encontra-se disponível no site [www.procon.campinas.sp.gov.br](http://www.procon.campinas.sp.gov.br).

Equipamentos eletrônicos como máquina fotográfica, filmadora, notebook, tablet, dentre outros, devem ser declarados no posto da Receita Federal localizado dentro do aeroporto.



15

Na bagagem de mão, para vôos nacionais, não é permitido levar objetos pontiagudos, perfumes, embalagens com líquidos acima de 100 ml, objetos cortantes, inclusive lâminas de barbear.

Informe-se com seu agente de viagem sobre as regras de transporte de bagagem internacional, especialmente se for para países como os Estados Unidos, que possui regras bem rigorosas.

<sup>15</sup> Fonte foto: <http://algaraviation.com.br/blog/?cat=8>







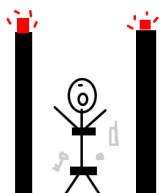
## PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

SECRETARIA DE CHEFIA DO GABINETE DO PREFEITO  
PROCON - DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR  
Av. Francisco Glicério, nº 1.307 – Centro – Campinas-SP – Cep 13012-000  
Fone 151 [procon@campinas.sp.gov.br](mailto:procon@campinas.sp.gov.br)

**PROCON**  
**Campinas**

Verifique também o tipo de cadeado que poderá utilizar em sua bagagem despachada, principalmente se for viajar a América do Norte (Estados Unidos).

## 11 - NOVAS REGRAS DE SEGURANÇA EM AEROPORTOS



<sup>16</sup>A resolução ANAC 207/2011 trata das novas regras de segurança para embarque e desembarque de passageiros em vôos nacionais e internacionais.

Se o alarme do detector de metais disparar, quando o consumidor estiver passado pelo raio X, o passageiro tem o direito de tentar se livrar do item que acredita ter causado o disparo e, após o descarte passar novamente pelo detector.

Caso o alarme dispare novamente, o passageiro poderá ser obrigado a retirar sapatos e casacos, por exemplo, como também poderá ser submetido a inspeção manual, realizada por um funcionário da segurança do aeroporto, do mesmo sexo, podendo, ainda, por solicitação do consumidor ser realizada em local reservado.

### 11.1 – PROCEDIMENTOS DE SEGURANÇA ENVOLVENDO CRIANÇAS DE COLO:

17



Crianças de colo devem ser retiradas do carrinho e submetidas à inspeção por meio do detector de metais, ou outro equipamento disponível, devendo ser afastadas do corpo de seu responsável.

O carrinho deve ser dobrado e inspecionado com os equipamentos disponíveis no aeroporto, preferencialmente por meio de equipamento de raios-X.

Na impossibilidade de inspeção por meio de equipamento de raios-X ou em caso de dúvida, poderá ser realizada a inspeção manual do carrinho.

<sup>16</sup> Fonte foto: <http://gartic.uol.com.br/bb2/desenho-jogo/detector-de-metais>

<sup>17</sup> Fonte carrinho: [http://karolis-pl.blogspot.com/2011\\_01\\_01\\_archive.html](http://karolis-pl.blogspot.com/2011_01_01_archive.html)





## PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

SECRETARIA DE CHEFIA DO GABINETE DO PREFEITO  
PROCON - DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR  
Av. Francisco Glicério, nº 1.307 – Centro – Campinas-SP – Cep 13012-000  
Fone 151 [procon@campinas.sp.gov.br](mailto:procon@campinas.sp.gov.br)

**PROCON**  
**Campinas**

### 11.2 – PASSAGEIROS COM NECESSIDADE ESPECIAL:

O passageiro com necessidade de assistência especial, conforme definido pela ANAC em regulamento próprio, deve ter prioridade para ser inspecionado.

## 12. SEGURO VIAGEM:

Este seguro não se confunde com o seguro de bagagem, especialmente aquele seguro que permite ao consumidor embalar sua mala com plástico colorido. A título de esclarecimentos, esses seguros protegem sua bagagem apenas contra extravio, além de ser uma proteção contra eventuais furtos, muito comum atualmente nos aeroportos.

O seguro de que trata este tópico é o seguro viagem, que inclui acidentes pessoais, morte e assistência a saúde e medicamentos. Dessa forma, sempre que o consumidor for viajar, principalmente para o exterior, é importante verificar com a agência, se há alguma modalidade de seguro incluso no pacote.

Caso o pacote não incluía, o consumidor poderá contratá-lo junto a agência de turismo ou com uma corretora de seguros da sua confiança.

O PROCON Campinas orienta que o consumidor verifique que tipo de cobertura o seguro viagem oferece, observando o período de vigência, a existência de alguma carência, o valor da indenização, as cláusulas de exclusão de cobertura ou de cancelamento, cobertura a terceiros (se houver), identificação das partes envolvidas e telefone para contato em caso de emergência, ou de utilização do seguro no exterior.

O PROCON Campinas orienta, ainda, a guardar uma cópia da apólice, dos recibos de pagamento e dos anúncios publicitários para eventuais necessidades, caso ocorra alguma disparidade entre o estipulado no contrato e o momento de utilização do seguro.

Ao possuir uma apólice de seguro de vida é recomendável verificar com a seguradora se há alguma previsão contratual de cobertura para imprevistos durante a viagem.



## PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

SECRETARIA DE CHEFIA DO GABINETE DO PREFEITO  
PROCON - DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR  
Av. Francisco Glicério, nº 1.307 – Centro – Campinas-SP – Cep 13012-000  
Fone 151 [procon@campinas.sp.gov.br](mailto:procon@campinas.sp.gov.br)

**PROCON**  
**Campinas**

### 13 – HOSPEDAGEM:

O PROCON Campinas orienta o consumidor a solicitar o maior número de informações acerca do hotel/motel/pousada/camping que deseja contratar, tais como os serviços que oferece, o tipo de acomodação, alimentação, traslado, preços, taxas de serviços, infra-estrutura oferecida (TV, ar condicionado, cofre, banheira, sauna, piscina, etc) e as prováveis multas em caso de eventuais cancelamentos.

É recomendável, ainda, verificar junto aos órgãos de defesa do consumidor se há alguma reclamação contra o local que pretende contratar, bem como, se próximo ao local existe condução, farmácia, restaurante, se o hotel esta registrado na EMBRATUR e qual classificação recebeu.

Guarde os anúncios publicitários, inclusive os constantes em sites coletivos ou da própria empresa. Se ao chegar ao local a situação for adversa ao combinado, procurar munir-se de documentos que comprovem o ocorrido como, por exemplo, fotos.

Caso ocorra algum cancelamento por parte do fornecedor, o consumidor deverá ser informado previamente e deverá receber integralmente a importância despendida.

Caso o cancelamento ocorra por parte do consumidor, este deverá arcar com eventuais multas rescisórias, previamente ou contratualmente informadas.

Se o consumidor utilizar o cofre do hotel para guardar objetos de valor e documentos é importante verificar se existe alguma taxa por este serviço, se é individual ou coletivo, quem tem acesso, horário de funcionamento e se há cobertura de seguro.

No caso de cofres coletivos, o PROCON Campinas orienta o consumidor a fazer uma relação dos pertences guardados no cofre. Ao retirar um pertence do cofre é recomendável constatar com o responsável se foi dada a baixa no registro de entrada.

#### 13.1 VENDA DE HOSPEDAGEM EM SITES COLETIVOS

As contratações realizadas por intermédio de sites coletivos estão sujeitas ao artigo 49 do CDC, ou seja, o consumidor que contratar por telefone ou



@ProconCampinas -



[www.facebook.com/procon-campinas](http://www.facebook.com/procon-campinas)



## PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

SECRETARIA DE CHEFIA DO GABINETE DO PREFEITO  
PROCON - DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR  
Av. Francisco Glicério, nº 1.307 – Centro – Campinas-SP – Cep 13012-000  
Fone 151 [procon@campinas.sp.gov.br](mailto:procon@campinas.sp.gov.br)

**PROCON**  
**Campinas**

internet tem direito a arrependimento em até 07 (sete) dias, da contratação. Tal direito pode ser exercido dentro deste período, sem justificção alguma e o consumidor pode solicitar a devolução integral da importância paga.

Nesta modalidade de compra é recomendável imprimir os anúncios publicitários, as condições impostas na contratação, as fotos do local e serviços oferecidos.

É importante ler as informações antes de realizar a compra, uma vez que é comum, nesta modalidade, a exigência de um mínimo de contratações para a efetivação do direito.

É importante também verificar junto aos órgãos de defesa do consumidor se o site coletivo que o consumidor está contratando, possui alguma reclamação nos órgãos de defesa do consumidor.

Uma vez atendidas as exigências para a contratação coletiva e havendo descumprimento quanto ao ofertado, o consumidor poderá recorrer aos órgãos de defesa do consumidor e Poder Judiciário visando reparações, por isso, é importante munir-se de documentos probatórios. Lembrando, outrossim, que indenizações por danos deverão ser exigidas perante o Poder Judiciário.

### **14- LOCAÇÃO VEÍCULO:**

Antes de contratar a locação de veículo é recomendável que o consumidor verifique com a agência de viagens, pela internet ou no aeroporto, quais as condições da contratação e a forma de cobrança, bem como as características do veículo (se tem ar condicionado, vidro elétrico, trava elétrica, blindagem, etc). Também é importante analisar a existência de seguro para o motorista e terceiros, valor de franquia, regras na hipótese de colisão e furto, se há necessidade de habilitação especial (no caso de viagens ao exterior) e como obtê-la, como é realizada a cobrança dos custos para reparos, se existe cobrança de diária enquanto o veículo estiver no conserto e quem é responsável pelo pagamento de gastos com guincho.

Quando receber o veículo o consumidor deve anotar dia, horário e quilometragem atual. É importante também fazer uma pequena vistoria no veículo para constatar a existência de alguma avaria.





## PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

SECRETARIA DE CHEFIA DO GABINETE DO PREFEITO  
PROCON - DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR  
Av. Francisco Glicério, nº 1.307 – Centro – Campinas-SP – Cep 13012-000  
Fone 151 [procon@campinas.sp.gov.br](mailto:procon@campinas.sp.gov.br)

**PROCON**  
**Campinas**

O PROCON recomenda não contratar o veículo quando este apresentar alguma batida, vidro quebrado ou qualquer condição que estiver em desacordo com o constante no contrato.

Caso o consumidor aceite, é importante fazer constar por escrito as condições em que está recebendo o veículo e tentar negociar um desconto com a locadora.

Reclamações contra locadoras no Brasil poderão ser formalizadas junto aos órgãos de defesa do consumidor da cidade de residência do consumidor, ou no local onde foi realizada a contratação.

Para reclamar de locações realizadas no exterior o consumidor deverá verificar com um advogado de sua confiança quais os procedimentos para reclamar, uma vez que cada país possui uma legislação diferenciada.

Locações realizadas pela internet estão sujeitas ao artigo 49 do CDC, de modo que o consumidor poderá exercer o direito de arrependimento, dentro de 07 (sete) dias da contratação, devendo ser ressarcido todos os valores eventualmente pagos.

## 15 – ALUGUEL DE IMÓVEL PARA TEMPORADA:

Para este tipo de locação o consumidor poderá recorrer a uma imobiliária de sua confiança, sites especializados ou contratar diretamente com o proprietário.

Por ter regras próprias na legislação vigente, este contrato não ultrapassa 90 (noventa) dias, sendo considerado como temporário.

Para que o consumidor evite prejuízos, é importante formalizar um contrato por escrito com o locador/imobiliária. Ao fazer o pagamento através de depósito bancário, é recomendável fazê-lo identificado junto ao banco e guardar todos os recibos e comprovantes. Caso haja alguma cobrança extra, verificar se a mesma está especificada no contrato e, caso não esteja, exigir por escrito.

É importante que o consumidor busque informações acerca do imóvel contratado, quanto a localização, as condições de acesso e transporte ao local, pontos de referência, infra-estrutura da região, segurança, farmácias, hospitais.

Se for possível, é recomendável vistoriar o local antes de





## PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

SECRETARIA DE CHEFIA DO GABINETE DO PREFEITO  
PROCON - DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR  
Av. Francisco Glicério, nº 1.307 – Centro – Campinas-SP – Cep 13012-000  
Fone 151 [procon@campinas.sp.gov.br](mailto:procon@campinas.sp.gov.br)

**PROCON**  
**Campinas**

contratá-lo, em companhia do proprietário ou representante, relacionando, por escrito, as condições do imóvel antes da locação e se possível, fotografando o local, para evitar problemas futuros.

Muito cuidado as contratações realizadas pela internet. É sempre recomendável buscar informações com pessoas de confiança que já alugaram o imóvel, ou realizar a contratação por intermédio de uma imobiliária de confiança, para evitar ser mais uma vítima “nas mãos de golpistas”.

Preste muita atenção aos valores cobrados pela locação de imóveis na internet. Se perceber que o valor está muito abaixo do valor de mercado não alugue, pois você poderá estar caindo em um golpe.

Por fim, é importante esclarecer que esse tipo de contratação não se configura como relação de consumo, de modo que eventuais descumprimentos/desavenças deverão ser discutidos somente perante o Poder Judiciário.

## 16- ACAMPAMENTO DE FÉRIAS:



<sup>18</sup>Verifique a filosofia do acampamento que deseja encaminhar seu filho, inclusive pela faixa etária da criança. Procure informações junto aos órgãos de defesa do consumidor, Conselho Tutelar e Vara da Infância e Juventude sobre possíveis reclamações contra o local escolhido.

<sup>18</sup> Foto fonte: <http://www.whala.com.br/o-que-levar-para-acampar>





## PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

SECRETARIA DE CHEFIA DO GABINETE DO PREFEITO  
PROCON - DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR  
Av. Francisco Glicério, nº 1.307 – Centro – Campinas-SP – Cep 13012-000  
Fone 151 [procon@campinas.sp.gov.br](mailto:procon@campinas.sp.gov.br)

**PROCON**  
**Campinas**

Visite o local para conhecer as instalações, peça anúncios publicitários, cronograma de atividades, informações acerca dos monitores (quantidade e recomendações), se há alguma modalidade de seguro contratada (saúde, acidentes pessoais e morte), quantas pessoas ficarão instaladas em cada quarto; se haverá algum médico de plantão ou canal prioritário de atendimento médico, se há alguma restrição para crianças especiais, portadora de alguma doença crônica e usuária de medicamento controlado ou restrição alimentar.

Se seu filho fizer uso de medicamentos controlados, leve a receita médica discriminando quantidade diária, horários, reações adversas e recomendações do que fazer em caso de crises. Protocole uma via da receita junto ao acampamento. Faça a entrega dos medicamentos controlados por escrito, tomando o cuidado de anotar a quantidade entregue.

Se seu filho possuir alguma restrição alimentar peça a seu médico uma declaração com as especificações dos alimentos proibidos, as possíveis reações e, se houver necessidade de tomar alguma medicação, informar o nome do medicamento e as condições em que deve ser aplicado.

Verifique as possibilidades e os meios de contato com seu filho e com os responsáveis pelo acampamento.

Faça uma lista com todos os pertences que seu filho estará levando ao acampamento. Se desejar poderá protocolar uma via junto aos organizadores para evitar possíveis problemas. Procure identificar os objetos pessoais para evitar extravios e furtos e não permita que seu filho leve objetos de valor, como jóias, eletrônicos, etc.

Exija todas as informações prestadas por escrito e verifique se todas as condições informadas constam no contrato. Guarde uma cópia do contrato com você, juntamente com os anúncios publicitários.



**Atenção:** Seu contrato deverá informar a qualificação completa das partes (nome, endereço, telefone, CNPJ/CPF), o valor total dos serviços, a forma de pagamento ajustado, a



@ProconCampinas -



[www.facebook.com/procon-campinas](http://www.facebook.com/procon-campinas)



## PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

SECRETARIA DE CHEFIA DO GABINETE DO PREFEITO  
PROCON - DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR  
Av. Francisco Glicério, nº 1.307 – Centro – Campinas-SP – Cep 13012-000  
Fone 151 [procon@campinas.sp.gov.br](mailto:procon@campinas.sp.gov.br)

**PROCON**  
**Campinas**

duração do acampamento, se haverá transporte incluso ou o preço deste, detalhamento dos passeios adicionais (locais, datas, horários e valores), condições para cancelamento/desistência, multa rescisória, quantidade de monitores por criança e as condições para sua rescisão. Verifique a possibilidade de obter desconto em se tratando de irmãos.

Fique atento a algumas atividades específicas que exijam autorização prévia dos responsáveis, tais como: banana boat, kart, pescaria, caiaque, teleférico, visitação a ponto turístico fora das dependências do acampamento, etc.

Havendo descumprimento de oferta ou da publicidade, o consumidor, no caso os pais ou responsáveis, poderão fazer uso de uma das opções do artigo 35 do Código de Defesa do Consumidor, quais sejam: exigir o cumprimento forçado da obrigação contratada; exigir outro serviço equivalente, ou exigir a restituição de quantia eventualmente antecipada, atualizada monetariamente.

### 17 – PARQUE DE DIVERSÕES:



Verifique se o parque possui alvará para execução de eventos. Tal verificação poderá ser realizada junto a Prefeitura de seu município, como também, junto aos organizadores do parque.

Observe se o parque possui algum cartaz afixado com letras bem visíveis para o público, exibindo dados referentes a sua manutenção e vistoria técnica, como também, aos eventuais riscos que a utilização dos brinquedos poderão causar.

Tal cartaz é obrigatório, de acordo com a Lei Estadual nº14.517/2011. Inclusive deverá o parque informar quais brinquedos não poderão ser utilizados por pessoas hipertensas ou cardiopatas.

Lembrando que a referida lei estadual considera como dados os seguintes requisitos:







## PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

SECRETARIA DE CHEFIA DO GABINETE DO PREFEITO  
PROCON - DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR  
Av. Francisco Glicério, nº 1.307 – Centro – Campinas-SP – Cep 13012-000  
Fone 151 [procon@campinas.sp.gov.br](mailto:procon@campinas.sp.gov.br)

**PROCON**  
**Campinas**

- 1 - a data da última manutenção realizada nos brinquedos;
- 2 - a previsão de data da próxima manutenção;
- 3 - o número do laudo de vistoria emitido pelas autoridades<sup>20</sup>públicas competentes.

Se o parque não afixar os cartazes que a Lei Estadual 14517/2011 determina, o consumidor poderá acionar o departamento responsável pela concessão do alvará em seu município.

### 17.1 - DA COMPRA DOS INGRESSOS:



Se a compra for realizada pela internet, o consumidor poderá fazer uso do artigo 49 do CDC, arrependendo-se em até 07 (sete) dias da compra, sem justificativa alguma, tendo direito a restituição da importância paga.

Se a compra for realizada no estabelecimento comercial o cancelamento e devolução da importância paga será liberalidade da empresa, salvo, se o cancelamento se der por culpa do parque. Neste caso ele terá que devolver a importância paga pelo consumidor, monetariamente atualizada.

### 17.2 - MEIA ENTRADA:

Professores da rede estadual e rede municipal de ensino tem direito ao pagamento de meia entrada em casas de diversões, praças desportivas espetáculos musicais, artísticos, circenses, teatrais, cinematográficos, atividades sociais recreativas e quaisquer outros que proporcionem lazer e entretenimento, bastando apresentar a carteira funcional (Lei Estadual 10858/2001 e Lei Municipal nº 13.719/2009).

Estudantes de ensino fundamental, médio e superior também possuem direito ao pagamento de meia entrada, desde que apresentem carteira estudantil válida (Lei Estadual nº 7.844/92).

<sup>20</sup>

Fonte foto: [http://blogadrinunes.blogspot.com/2009\\_07\\_01\\_archive.html](http://blogadrinunes.blogspot.com/2009_07_01_archive.html)





## PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

SECRETARIA DE CHEFIA DO GABINETE DO PREFEITO  
PROCON - DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR  
Av. Francisco Glicério, nº 1.307 – Centro – Campinas-SP – Cep 13012-000  
Fone 151 [procon@campinas.sp.gov.br](mailto:procon@campinas.sp.gov.br)

**PROCON**  
**Campinas**

## 18- CUIDADOS E DOCUMENTOS PARA VIAJAR COM MENORES :

Antes de viajar com menores é sempre importante verificar quais as condições em que a criança deve ser transportada, especialmente depois das novas regras de trânsito sobre transporte de menores (Resolução 277 do Contran), obrigando o uso de cadeira infantil.

Crianças com idade de até um ano devem ser transportadas em cadeiras do tipo “bebê conforto”, com o assessorio virado de costas para o motorista e de frente para o banco do carro, preso ao cinto de segurança.

Crianças com idade entre um e quatro anos devem ser transportadas em cadeirinhas para a idade que também devem ser presas ao cinto.

Crianças com idade entre quatro anos a sete anos e meio podem usar os chamados “assentos de elevação” e usar o cinto de segurança dos veículos.

Só a partir dos sete anos e meio é que as crianças passam a usar o cinto de segurança do carro, sem a necessidade das cadeirinhas.

### ***Crianças com deficiência (equipamentos corretos devem ser usados)***

Os pais podem verificar junto ao mercado se existem cadeirinhas adequadas ao tipo de necessidade da criança, não encontrando, poderão utilizar as comuns, desde que estejam de acordo com a idade da criança (conforme quadro acima).

Os ajustes deverão ser realizados conforme orientação médica, portanto, jamais coloque qualquer objeto, mesmo travesseiros ou almofadas, embaixo da cadeirinha, para regular a altura, pois pode ser prejudicial a criança e não proporcionará a segurança necessária ao transporte.

### ***Crianças acima do peso (equipamentos corretos devem ser usados)***

É preciso lembrar que a lei considera a idade da criança e não seu porte físico, portanto é recomendável levar a criança quando for realizar a compra da cadeirinha para verificar o tamanho adequado.

Atualmente é possível encontrar no mercado cadeirinhas customizadas e adequadas a crianças acima do peso.





## PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

SECRETARIA DE CHEFIA DO GABINETE DO PREFEITO  
PROCON - DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR  
Av. Francisco Glicério, nº 1.307 – Centro – Campinas-SP – Cep 13012-000  
Fone 151 [procon@campinas.sp.gov.br](mailto:procon@campinas.sp.gov.br)

**PROCON**  
**Campinas**

### 18.1 – DOCUMENTOS PARA VIAGEM NACIONAL:

Se for realizar uma viagem dentro do território nacional, mesmo que de carro com a família saiba quais os documentos que o menor deve portar:

Os adolescentes, assim considerados os maiores de 12 (doze) anos e menores de 18 (dezoito) anos, não necessitam de nenhum tipo de autorização para viajar dentro do território nacional, inclusive os desacompanhados de pais ou responsáveis. Contudo, precisam portar documento de identidade, que pode ser passaporte nacional, RG ou certidão de nascimento.

Já as crianças com idade compreendida entre 0 (zero) e 11 (onze) anos que viajarem dentro do território nacional acompanhadas de um parente até 3º grau (irmão, sobrinho, tio, bisavós, avós, pais e tutores) que seja maior de idade, também não precisam de autorização judicial, desde que comprovado o grau de parentesco por meio de documento da criança e do acompanhante.

No entanto, se viajarem sozinhos necessitam de autorização judicial (Vara da Infância e da Juventude da cidade onde reside a criança), que devem manter consigo durante a viagem junto com o RG ou a certidão de nascimento.

No transporte rodoviário dentro da mesma região metropolitana o menor poderá viajar sem autorização e desacompanhado.

### 18.2 – VIAGENS INTERNACIONAIS:

Nas viagens internacionais crianças e adolescentes são considerados como menores, logo se estiverem acompanhados dos pais ou responsáveis não precisam de autorização judicial, basta apenas a apresentação dos documentos do menor e dos pais ou responsáveis.

Se a criança estiver viajando com a mãe, deve apresentar a autorização do pai, e se estiver viajando com o pai, a autorização da mãe.

Em caso de falecimento de um dos pais, o atestado de óbito deve ser apresentado para substituir a autorização do responsável falecido.

Lembrando que nas viagens internacionais, o passaporte e os documentos de identificação do menor são indispensáveis, no entanto sempre é bom verificar com a agência de viagens se há exigência de algum outro documento, como por exemplo, carteira de vacinação, entre outros.





## PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

SECRETARIA DE CHEFIA DO GABINETE DO PREFEITO  
PROCON - DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR  
Av. Francisco Glicério, nº 1.307 – Centro – Campinas-SP – Cep 13012-000  
Fone 151 [procon@campinas.sp.gov.br](mailto:procon@campinas.sp.gov.br)

**PROCON**  
**Campinas**

### 18.3- TARIFAS PARA MENORES:

No transporte de menores, é importante esclarecer alguns pontos sobre a tarifa cobrada: nas viagens rodoviárias, a criança de até 5 (cinco) anos completos, não paga, desde que viaje no colo.

Após os 6 (seis) anos de idade, a criança deverá pagar o preço integral da passagem.

Já no transporte aéreo, crianças de até 2 (dois) anos e não ocupando assento (no colo, portanto), pagam 10% (dez per cento) da passagem normal.

Acima de 2 (dois) e até 12 (doze) anos, pagam entre 50% (cinquenta per cento) à 75% (setenta e cinco per cento) do valor, e tem direito a assento.

Demais dúvidas e reclamações, contate o Procon-Campinas através dos nossos canais de atendimento: fone 151 (segunda a sexta-feira das 8:00 hs às 20hs sábado das 8:00hs às 14:00hs); pessoal na av. Francisco Glicério, 1307 (de segunda a sexta-feira das 9:00 às 16:00hs) e e-mail [procon@campinas.sp.gov.br](mailto:procon@campinas.sp.gov.br). Demais informações poderão ser consultadas no nosso site [WWW.procon.campinas.sp.gov.br](http://WWW.procon.campinas.sp.gov.br); no facebook: <http://www.facebook.com/pages/Procon-Campinas/133714353409182>; no twitter: @proconcampinas.