

FOLLETO TURISCON 2024

TURISCON
Turismo Consumidor





05	DERECHOS BÁSICOS DEL CONSUMIDOR
06	CONSEJOS DE SEGURIDAD
08	VIAJES NACIONALES
09	PERDA OU ROUBO
10	DOCUMENTOS DESAPARECIDOS
10	TRANSPORTES
12	VIAJE AÉREO
14	VIAJES TERRESTRES
15	ALOJAMIENTO
16	IR DE COMPRAS
17	BARES Y RESTAURANTES
19	TELÉFONOS ÚTILES

Cuando se trata de viajes y turismo, especialmente en un destino tan popular como el Estado de Río de Janeiro, comprender los **derechos de los consumidores** es esencial para una **experiencia gratificante y sin complicaciones**. Ya sea en relación con el **alojamiento, los servicios de transporte, las compras o la comida**, conocer sus derechos básicos puede ayudarle a afrontar cualquier incidencia que pueda surgir durante su viaje.

El **Código de Protección al Consumidor** juega un papel importante durante la estancia de un turista en Río de Janeiro, garantizando los derechos del consumidor y protegiéndolo contra prácticas abusivas.

La **Secretaría de Estado de Protección al Consumidor** actúa como mediadora y supervisora en las relaciones de consumo entre prestadores de servicios y consumidores, creando un ambiente más justo y equilibrado, contribuyendo a una experiencia positiva y segura durante su estadía en el Estado de Río de Janeiro.

El folleto **TURISCON 2024**, elaborado por la **SEDCON-RJ**, ofrece orientaciones para que los **turistas disfruten de su estancia con alegría y seguridad, sin pérdidas económicas ni personales**.

DERECHOS BÁSICOS DEL CONSUMIDOR



Todo servicio o producto debe ofrecer información clara sobre sus características, precio, cantidad, composición y riesgos para la salud y seguridad de los consumidores.

INFORMACIÓN CLARA Y PRECISA

Los consumidores tienen derecho a protección contra publicidad engañosa o abusiva y prácticas que puedan inducirlos a error.

PROTECCIÓN CONTRA PUBLICIDAD ENGAÑOSA

Los consumidores tienen derecho a servicios y productos con estándares de calidad garantizados, seguros para su consumo o uso y que cumplan con las expectativas creadas por la empresa.

CALIDAD DE SERVICIOS Y PRODUCTOS



En caso de insatisfacción o defectos, el consumidor tiene derecho a reclamar y que su demanda sea resuelta en un plazo razonable. Esto incluye reparación, reemplazo, descuento o rescisión del contrato y reembolso cuando corresponda.

DERECHO A RECLAMAR

#CONSEJOS PARA TURISTAS

Lleve siempre consigo al menos un documento de identidad original con fotografía, nombre y dirección del lugar donde se hospeda.

Guarde copias de sus documentos personales, identidad, pasaporte y comprobantes de transacciones en formato electrónico accesible en un correo electrónico protegido con contraseña y al que pueda acceder en caso de accidente.

No revelar sus datos personales a personas desconocidas, incluso si se trata de posibles compañeros de viaje;

Evite lucir joyas costosas y no exhiba grandes cantidades de dinero.

Pago con tarjeta o efectivo

Caso deseje realizar

Si desea pagar en efectivo, deberá guardarlo en un lugar seguro.

Pago con tarjeta de débito o crédito: no olvide programar un saldo o límite específico para la jornada, evitando débitos indebidos en caso de robo.

Verifique siempre el valor en el datáfono antes de finalizar la compra para evitar transacciones con valores falsos. No realice pagos en datáfonos con pantalla rota o sospechosa o donde el pago sin contacto no funcione.

Si pierde su tarjeta, la roban o la hurtan, bloquéela inmediatamente en la aplicación del banco y realice una denuncia policial.



Guarde siempre recibos, contratos, recibos de reserva y cualquier otro documento relacionado con la compra de servicios o productos. Serán imprescindibles si necesita presentar una queja o disputa.

ALMACENAMIENTO DE DOCUMENTOS

Al realizar reservas, especialmente de alojamiento y transporte, consulte cuidadosamente las políticas de cancelación y reembolso. Algunas tarifas promocionales pueden tener severas restricciones de cambios o cancelaciones.

COMPRENDA LOS TÉRMINOS DE CANCELACIÓN Y REEMBOLSO

Em caso de problemas, inicialmente, busque uma solução diretamente com o fornecedor do serviço ou produto. Se não for resolvido, você pode recorrer a órgãos de defesa do consumidor, como o Procon, ou plataformas online de reclamação, que intermediam conflitos entre consumidores e empresas.

UTILICE PLATAFORMAS DE EVALUACIÓN

En caso de problemas, inicialmente buscar una solución directamente con el proveedor del servicio o producto. Si no se resuelve, se puede recurrir a las agencias de protección al consumidor, como Procon, o a las plataformas de denuncia online, que median en los conflictos entre consumidores y empresas.

CONOCER LOS CANALES DE DENUNCIA

VIAJES NACIONALES

TURISTAS BRASILEÑOS

Deberán presentar los siguientes documentos válidos: cédula de identidad (RG), licencia de conducir nacional (CNH), tarjeta de trabajo, tarjeta profesional (ej. CREA, OAB, etc.) o pasaporte u otro documento de identificación con fotografía y fe pública en todo el territorio nacional.

En algunos lugares se podrán aceptar documentos electrónicos, mientras que en otros es necesario llevar una versión física del DNI. Se recomienda consultar las pautas específicas del lugar al que viaja y, si es posible, comunicarse con la institución responsable de la verificación de identidad, como la aerolínea o las autoridades locales.

Los documentos mencionados podrán aceptarse en formato original o copia certificada ante notario.

TURISTAS EXTRANJEROS

Deberán presentar los siguientes documentos válidos: pasaporte; tarjeta de identidad de extranjero – CIE (RNE); identidad diplomática o consular, u otro documento de viaje resultante de acuerdos internacionales firmados por Brasil. En el caso de viajes dentro de Brasil, el protocolo de solicitud CIE, emitido por el Departamento de Policía Federal, podrá ser aceptado en sustitución del documento original, por un período máximo de 180 días, contados a partir de la fecha de su emisión.

Además, en algunos casos, los extranjeros con visado permanente están exentos de sustituir el CIE, debiendo presentar algunos de los documentos aceptados para los brasileños.

PÉRDIDA O ROBO DE DOCUMENTOS CERCA DE LA FECHA DE EMBARQUE

TURISTAS BRASILEÑOS

Siempre que se pierde un documento, el primer paso es acudir a una comisaría y presentar un Denuncia Policial (Boletim de Ocorrência-B.O.).

Es posible abordar vuelos nacionales con el BO, siempre que haya sido emitido con menos de 60 días de antelación a la fecha del viaje (ANAC – Resolución 130, art. 2º, § 2º).

TURISTAS EXTRANJEROS

Deberán acudir a la representación de su país de origen (embajada o consulado), para que se les proporcione la documentación necesaria para el embarque.

Será necesario obtener una Denuncia Policial (BO) en una comisaría. Podrá embarcar en vuelos nacionales con el BO, siempre y cuando haya sido emitido con menos de 60 días de antelación a la fecha del viaje.

Consulados extranjeros en Brasil:

<https://www.gov.br/mre/pt-br/assuntos/Embaixadas-Consulados-Missoes/de-outros-paises-no-brasil>

DE TARJETA DE CRÉDITO

Busque la comisaría más cercana y presente una denuncia policial, describiendo todos los objetos perdidos o robados. Notifique al administrador inmediatamente.

Sitio web de MASTERCARD:

www.mastercard.com/br/consumidores/index.html

Sitio web de VISA: www.visa.com.br/site/home

AMERICAN EXPRESS Sitio web: www.americanexpress.com/br/ Tel.: (+55) (+34) 2102-6266 (a cobrar)

DINERS Sitio web: [https://www.dinersclub.com](http://www.dinersclub.com) Tel.: 0800 979 2484 - Ligações dentro do Brasil +55 11 4004 2484 - Ligações fora do Brasil

DOCUMENTOS DESAPARECIDOS



Compruebe si su nombre está en la lista de objetos perdidos y encontrados de la Oficina Postal. Los documentos encontrados se conservan en la agencia por 60 días, contados a partir de la fecha de su recepción. Transcurrido este plazo, se remiten a los organismos emisores.

Teléfono:

3003 0100 (Capitales y Regiones Metropolitanas) 0800 725 7282
(Otras localidades) 0800 725 0100 (Sugerencias o quejas) 0800 725
0898 (exclusivo para personas con discapacidad auditiva)

Sitio web:

https://www2.correios.com.br/servicos/achados_perdidos/default.cfm

El importe cobrado deberá ser el indicado en el taxímetro, siempre encendido en presencia del pasajero.

La bajada de "bandera" tienen un precio diferente según los casos. En la ciudad de Río de Janeiro, la bandera 1 se cobra entre las 6:00 y las 20:00 horas. La Bandera 2 se cobra entre las 20:00 horas y las 06:00 horas del día siguiente, y los domingos y festivos.

No aceptar viajes con precio pactado en taxis, exigir siempre taxímetro.

USO DE APLICACIONES PARA VEHÍCULOS ¡Aire Acondicionado encendido!

Según **Resolución SEDCON N° 02 del 8 de enero de 2024**, queda prohibido cualquier tipo de cobro adicional por el uso de aire acondicionado en vehículos de transporte privado. Este cobro, de ser requerido, se considera ABUSIVO y va en contra de las normas del **Código de Protección al Consumidor**.

No permanecer parado esperando llamadas, estacionado en lugares públicos, calles o avenidas. Busque lugares más concurridos, como intersecciones o gasolineras.

Antes de subir al vehículo, compruebe que el modelo, color y matrícula del vehículo coinciden con los datos disponibles en la aplicación. Tanto su nombre como el del conductor son informados con antelación.

Si no ha solicitado un viaje compartido, por precaución no suba al vehículo si hay alguien más en su interior además del conductor.

Antes de bajar del vehículo, confirmar con el piloto si ha finalizado la carrera. También recibirá una notificación en su celular si el viaje ha finalizado.

Si tiene algún problema con el viaje o con el conductor o ha olvidado alguna pertenencia en el vehículo, contacte con la empresa, a través de la aplicación o de canales de atención al cliente.

VIAJAR SOLO EN TAXIS ACREDITADOS

Tenga en cuenta que todos los taxis en la ciudad de Río de Janeiro son amarillos, con una franja azul oscuro a los lados y una matrícula roja. Por tanto, son fáciles de identificar.

Por su seguridad, si desea utilizar un taxi, busque SIEMPRE taxis acreditados, con ALGUNA DE estas características: placa roja, sello de inspección, tarjeta de identificación autorizada y colores corporativos de la flota de la empresa.



VIAJE AÉREO

La aerolínea podrá cambiar el horario e itinerario del vuelo, siempre y cuando informe al pasajero con 72 horas de anticipación.

Si el pasajero no es notificado del cambio de vuelo y sólo tiene conocimiento del cambio en el lugar de embarque, la aerolínea deberá ofrecer alternativas de reembolso completo, realojamiento o la realización del servicio por otro medio de transporte. Además, se debe ofrecer asistencia material.

Más de 1 (una) hora

Facilidades de comunicación, como llamadas telefónicas, acceso a internet u otros.

Más de 2 (dos) horas

Alimentación, según horario, proporcionando una comida o un bono individual; y

Más de 4 (cuatro) horas

Servicio de alojamiento, en caso de pernoctación, y traslado ida y vuelta.

Los derechos de asistencia material, realojamiento y reembolso se devengan incluso en los casos en que el retraso, cancelación o rechazo, haya sido causado por condiciones climáticas adversas.

Si su vuelo se retrasa, cancela o interrumpe, no olvide solicitar una declaración escrita a la compañía. Este documento sólo será entregado al pasajero si lo solicita (Art. 20, § 2º Resolución ANAC 400).

Si pierde su maleta, rellene inmediatamente el documento proporcionado por la aerolínea y solicite contacto para poder comunicarse con la compañía, ya sea por teléfono u otro medio disponible;

Si su maleta está dañada o manipulada, presente una queja en el aeropuerto ante la aerolínea. Esta comunicación escrita podrá registrarse ante la empresa dentro de los 7 días siguientes a la recepción del equipaje dañado o manipulado.

En casos de daño, la aerolínea deberá reparar el daño del equipaje o reemplazarlo por uno equivalente. En caso de infracción comprobada, la empresa deberá pagar la indemnización correspondiente al pasajero.

VUELO CANCELADO O SOBREVENDIDO

Si esto sucede, el pasajero puede solicitar:

Reembolso inmediato del importe pagado, debidamente corregido;

Realización del servicio equivalente por otra empresa, sin coste adicional;

Prestar un servicio equivalente, en condiciones similares, por parte de la propia empresa, si es posible.

¿QUÉ
HACER
EN ESTOS
CASOS



Busque la compañía aérea responsable del viaje y, si no se cumple sus derechos, acuda al juzgado civil especial de los aeropuertos.

Punto de atención de Tribunales de Justicia del Aeropuerto Santos Dumont:

Ubicado en Llegadas D
Horario de apertura:
6 am a 10 pm
Teléfono: 3814-77t63

Punto de atención a Tribunales de Justicia en el Aeropuerto Internacional Tom Jobim (Galeão)

Ubicado en la planta baja, frente a Llegadas nacionales.
Horario de apertura:
24 horas al día
Telefone: 3398-2607

VIAJES TERRESTRES **AUTOBÚS RETRASADO**

Si el autobús tiene un retraso de 1 hora o más, tenga en cuenta que la Agencia Nacional de Transporte Terrestre (ANTT) ha establecido reglas para viajes internacionales y nacionales cuando la ruta supera los 75 km. En casos de retrasos, el pasajero tiene derecho a:

Exigir la devolución del coste de los billetes;

Exigir que el transporte sea realizado por otra empresa en condiciones similares a la empresa que no prestó el servicio; o

Esperar y continuar su viaje con esta misma empresa.

EN CASO DE CANCELACIÓN DEL VIAJE

Los billetes son válidos por un año después de la compra, lo que significa que pueden ser reprogramados en cualquier fecha dentro de este período.

¿TENGO QUE PAGAR POR EL EQUIPAJE?

Es derecho del consumidor transportar su equipaje de forma gratuita, observando el límite de peso total establecido por la empresa, así como recibir comprobante de los bultos y maleta facturados en el maletero.

En caso de daño o pérdida del equipaje, es responsabilidad de la empresa de transporte reparar íntegramente el daño.

ALOJAMIENTO

HOTELES Los turistas que se alojan en un hotel también deben ser conocedores **de sus derechos**.

Información clara:

El hotel debe garantizar la transparencia en todos los servicios y productos ofrecidos, incluyendo información detallada sobre la composición de los productos y precios. Esto también incluye los aspectos físicos del hotel, como: profundidad de la piscina, voltaje de la red eléctrica, opciones de paquetes o tarifas especiales.

Verifique si el Hotel está debidamente registrado ante el Ministerio de Turismo <https://cadastur.turismo.gov.br/hotsite/#!/public/capa/entrar>

Reclamar por escrito todos los servicios incluidos en la tarifa diaria contratada.

Formalizar por escrito su reserva de alojamiento y facilitarla en el momento de su "check-in";

Verifique el horario de check-in del hotel, ya que en Brasil la mayoría de los hoteles lo abren al mediodía;

Infórmese del sistema de cajas fuertes del hotel, ya que conviene dejar los objetos de valor guardados y a buen recaudo. Algunos hoteles cuentan con cajas fuertes en todos los apartamentos y otros cuentan con una única caja fuerte central;

Siempre revise el voltaje del lugar donde se hospeda antes de conectar cualquier dispositivo electrónico. Si la tensión es diferente, solicite un transformador en recepción. Si las tomas son diferentes, pedir también un

En caso de problemas con el alojamiento se aconseja hacer fotos, filmar y registrarlas en el canal de atención al cliente del establecimiento.

RESERVAS ON-LINE

El auge de las plataformas online ha tenido un impacto significativo en el mercado del alquiler de temporada, originando también cambios en las preferencias de los consumidores. La búsqueda de comodidad, facilidad y la diversidad de opciones inmobiliarias ofrecidas atrae con éxito al consumidor. Sin embargo, hay que tener mucho cuidado al reservar.

¡Cuidado con las ESTAFAS en sitios web y aplicaciones de reservas de temporada!

PRESTE ATENCIÓN a las siguientes señales de advertencia:

- Precios muy por debajo del mercado
- Tenga cuidado con los precios muy baratos.
- Comunicación fuera de la plataforma
- La comunicación debe ser exclusivamente dentro de la plataforma de alquiler.
- Ausencia de reseñas o datos del anunciante: preste atención a si hay reseña y cuáles son las de este anunciante y su propiedad, lea atentamente las reseñas dejadas por otros huéspedes y, si no encuentra ninguna, desconfíe.
- Exigencia de pago por adelantado incluso antes de la confirmación de la reserva, ofertas de última hora o presión para reservar.



TIENDA FÍSICA U ONLINE

A la hora de adquirir productos en tiendas físicas u online, preste atención a las siguientes recomendaciones:

La información del producto debe ser clara y precisa. Esto incluye precios, características, materiales utilizados y tamaños.
¡Cuidado con la publicidad engañosa!

Productos con vicio o defecto: si el producto presenta un vicio o defecto aparente, el consumidor tiene derecho a cambio, reparación o devolución del importe pagado. En este caso, tratándose de productos no duraderos el plazo es de 30 días y en el caso de productos duraderos el plazo es de 90 días.

IR DE COMPRAS

Cambio y devolución: El consumidor tiene derecho a conocer la política de cambios y devoluciones de la tienda, la cual debe ser clara y acorde con las normas de protección al consumidor.

Plazo de entrega: Si la compra se realiza online o con entrega a domicilio, el consumidor tiene derecho a recibirla en el plazo establecido en el momento de la compra. El incumplimiento de este plazo podrá dar al consumidor el derecho a cancelar la compra.

Factura

Es imprescindible exigir la emisión de una factura en el momento de la compra, ya que es la garantía de que el consumidor está adquiriendo un producto de forma legal y respaldada en los derechos previstos por la ley.

Derecho a devolución

El consumidor tiene derecho a desistir de la compra dentro de los 7 (siete) días naturales, a contar desde la recepción del producto. Esto sucede siempre que la contratación se realice fuera del establecimiento comercial, es decir, compras realizadas vía telefónica o internet.



CONSUMO MÍNIMO

Está PROHIBIDO cobrar por consumo mínimo en bares, restaurantes y kioscos. El establecimiento comercial no puede exigir un valor mínimo de consumo. Esta práctica también es considerada ABUSIVA por los CDC.

COBERTURA ARTÍSTICA

No se considera una práctica ilegal el cobro por espectáculos artísticos como música en bares y restaurantes. Sin embargo, la información sobre la necesidad de este pago debe ser clara, exhibida en carteles o menús. Si no está claro, puede considerarse ilegal.

BARES Y RESTAURANTES

VENTA LIGADA

Condicionar la compra de un servicio a la adquisición de otro, sin necesidad o interés del comprador, es ILEGAL.

¡ATENCIÓN DE LA VENTA DE BEBIDAS FALSAS!

Con el aumento del consumo de bebidas alcohólicas en las atracciones turísticas, también aumenta la venta de bebidas falsificadas. Por eso, la ABBD (Asociación Brasileña de Bebidas Destiladas) recomienda comprar bebidas en lugares seguros como forma de prevención.

PARA COMBATIR Y PREVENIR ESTA PRÁCTICA, PRESTE ATENCIÓN A LA HORA DE COMPRAR:

- Etiquetas: comprobar los cambios en las etiquetas y la información contenida en el envase puede ayudar a identificar bebidas falsificadas. La etiqueta también debe contener advertencias sobre el consumo excesivo de alcohol;
- Sello: Verifique si el sello está roto. De ser así, la bebida puede estar adulterada;
- Precios muy bajos o por debajo del mercado.
- Embalaje: El embalaje deberá estar registrado ante el Ministerio de Agricultura, Ganadería y Abastecimiento (MAPA);
- Contenido del frasco: color, presencia de micropartículas y suciedad;
- En el caso de los destilados, buscar el sello del Impuesto sobre Productos Industrializados (IPI). Si no está en el envase, normalmente cerca de la tapa, significa que la bebida no fue inspeccionada por las autoridades brasileñas.
Nunca consumir bebidas alcohólicas ofrecidas en la calle por personas no vinculadas a establecimientos comerciales habituales.

En caso de problemas

Si experimenta problemas que no pueden resolverse directamente con el proveedor, puede buscar asistencia legal o acudir a las agencias de protección al consumidor en Brasil. Para cuestiones más complejas, especialmente aquellas que involucran los derechos del consumidor

en un contexto internacional, es aconsejable consultar a un abogado especialista.

Comprender sus derechos como consumidor es fundamental para garantizar que sus vacaciones en Río de Janeiro sean tan tranquilas y placenteras como lo imaginó, permitiéndole concentrarse en disfrutar de las maravillosas experiencias que el Estado tiene para ofrecer.

PLATAFORMA CONSUMIDOR.GOV.BR

Consumidor.gov.br es un servicio público gratuito que permite la comunicación directa entre consumidores y empresas para resolver problemas.

Sitio web actual:

<https://www.consumidor.gov.br/pages/principal/?170292314989>

TELÉFONOS ÚTILES

Comisaría Especial de Apoyo al Turista – DEAT: 2334-6802
SEDCON: 21 9336-4848
PROCON: 151
Policía Militar: 190

SAMU – Servicio Móvil de Atención de Urgencias: 192
Policía Civil: 197
Línea directa: 181

La explotación sexual de menores es un delito! Informe: 100

FALA CONSUMIDOR:

(21) 99336-4848 / 0800-2020143 / atendimento@sedcon.rj.gov.br

CONHEÇA AS 12 REGIÕES TURÍSTICAS DO RIO DE JANEIRO:



La Secretaría de Estado de Protección al Consumidor de Río de Janeiro agradece a la profesora y abogada LUCIANA ATHENEINSE por su colaboración en la elaboración de este folleto.

VIAJANDO DIREITO

TURISCON

Turismo Consumidor

Secretaria de Estado
de Defesa do Consumidor

Secretaria de Estado
de Turismo

