



O Consumidor nos Jogos Olímpicos Rio 2016

**FIQUE ATENTO AOS SEUS DIREITOS E ÀS DICAS DO PROCON CARIOCA
PARA CURTIR AS OLIMPIADAS E PARALIMPIADAS SEM PROBLEMAS!**







O Consumidor nos Jogos Olímpicos Rio 2016

Os Jogos Olímpicos Rio 2016 serão realizados entre os dias 5 e 21 de agosto, com aproximadamente 10.500 atletas, de 206 países, que disputarão 306 provas com medalhas, em 42 modalidades esportivas (novidades: golfe e rugby). Os Jogos Paralímpicos serão realizados entre os dias 7 e 18 de setembro, com aproximadamente 4.350 atletas, de 176 países, que disputarão 528 provas com medalhas, em 23 modalidades esportivas (novidades: canoagem e triatlo).

Fique atento aos seus direitos e às dicas do **PROCON CARIOCA** para curtir as Olimpíadas Rio 2016 sem problemas:



Ingressos

O consumidor deve acessar a página de ingressos Rio 2016 (ingressos.rio2016.com), consultar e conhecer o guia dos ingressos. Para realizar a compra do ingresso, o consumidor precisa ter mais de 18 anos. Maiores informações estão disponíveis no endereço rio2016.com/guia-do-espectador.

Antes de realizar a compra de seu ingresso, o consumidor deve escolher o esporte preferido, uma sessão (primeira fase, oitavas e quartas de final, semifinais ou finais) e a categoria de preço.

Os idosos com idade acima de 60 anos, obesos e pessoas portadoras de necessidades especiais e seu acompanhante têm direito à meia-entrada nos ingressos de qualquer categoria de preço.

Crianças com 2 anos ou mais também têm direito à meia-entrada, desde que possuam comprovação emitida no Brasil da escola ou creche em que estudam.

Crianças com idade inferior a dois anos (2 anos incompletos) podem entrar sem ingresso em qualquer sessão, desde que permaneçam no colo de seus responsáveis, ocupando o mesmo assento.

Os estudantes, professores da rede municipal de ensino do Rio de Janeiro, residentes no Brasil, têm direito à meia-entrada nos ingressos, mas apenas para as categorias de menor preço, devendo ainda ser apresentado o respectivo documento que comprove esta condição de beneficiário na bilheteria e no local do evento.

O pagamento do ingresso poderá ser realizado pela internet por meio de cartões de crédito VISA ou pelo Pagamento Virtual Rio 2016 (olimpiadas.brasilprepagos.com.br). O titular do cartão deverá ser o mesmo consumidor cadastrado no site da Rio 2016.



Pagamento em dinheiro também será aceito, mas apenas nas bilheteiras. Caso o consumidor tenha algum impedimento para usar o ingresso ou desistir de assistir aos jogos, existe a opção de revendê-lo na própria página de ingressos Rio 2016 e receber todo o valor pago (ingressos.rio2016.com/revenda).

O consumidor que realiza a compra por meio da página de ingressos (ingressos.rio2016.com) poderá escolher retirar seus ingressos em uma das bilheteiras Rio 2016 ou imprimi-los.

Outra opção é receber o ingresso padrão nas bilheteiras que estarão localizadas em todos os locais de competição (Barra, Maracanã, Deodoro e Copacabana), além das outras cidades onde acontecerão as partidas de futebol nos Jogos Olímpicos: São Paulo, Belo Horizonte, Brasília, Salvador e Manaus.

Evite armazenar os ingressos em lugares úmidos ou com alta temperatura. Não plastifique, amasse, rasgue ou dobre, nem destaque o canhoto. Não compre ingressos que não sejam dos canais oficiais do Rio 2016 e faça um planejamento da sua saída para chegar cedo ao local da competição.

Em caso de dúvida, sugestão ou reclamação, o consumidor pode enviar um e-mail para sac@tkthelp.rio2016.com, ou ligar para a Central de Relacionamento dos Jogos Rio 2016, pelo telefone (21) 3004-2016. A Central de Atendimento funcionará das 08:00 às 21:00, de segunda-feira a sábado (horário de Brasília).



Transporte Aéreo

Se você comprou passagem aérea para participar das Olimpíadas 2016, no Rio de Janeiro, e o seu voo atrasar, for cancelado ou se você comparecer ao aeroporto na data prevista com a sua reserva confirmada e não encontrar assentos disponíveis, a companhia aérea deverá assumir todas as despesas devidas, fornecer assistência material, garantir sua comunicação, alimentação, acomodação e deslocamento, dependendo do tempo de espera.

Além disso, você tem direito a restituição do valor pago ou a ser incluído no voo seguinte para o mesmo destino, seja o voo da mesma empresa ou de outra companhia. A assistência é oferecida gradualmente, pela empresa aérea, de acordo com o tempo de espera, contado a partir do momento em que houve o atraso, cancelamento ou preterição de embarque, conforme demonstrado a seguir:

- **A partir de uma hora:** comunicação (internet, telefonemas);
- **A partir de duas horas:** alimentação (voucher, lanches, bebidas etc);
- **A partir de 4 horas:** acomodação ou hospedagem (se for o caso) e transporte do aeroporto ao local de estada. Caso você esteja no local de seu domicílio, terá direito apenas ao transporte para sua residência e desta para o aeroporto. Se o atraso for superior a 4 horas (ou a empresa já tenha a estimativa de que o voo atrasará esse tempo), ou houver cancelamento de voo ou preterição de embarque, a empresa aérea deverá oferecer ao passageiro, além da assistência material, opções de reacomodação ou reembolso.

Atenção às normas de segurança: nas viagens aéreas é proibido levar produtos líquidos, géis ou cremes em embalagens acima de 100ml, nas bolsas e bagagens de mão.

Se ao desembarcar constatar a falta da bagagem ou de alguma mercadoria, comunique o fato imediatamente à companhia aérea ou rodoviária.

O prazo para localizar e devolver sua bagagem é de 30 dias. Caso não seja localizada, fica facultado ao consumidor o pedido de reparação por danos materiais e morais contra a empresa aérea. Por isso, guarde sempre seus comprovantes de volumes em lugar seguro!



Hospedagem

No momento da hospedagem, após ter sua reserva confirmada, caso as instalações contratadas sejam diferentes das que você reservou, você tem direito a escolher outra acomodação equivalente ou superior, pelo mesmo preço pactuado antes e pode, se preferir, cancelar a reserva sem pagar multas e com obter à restituição do valor já pago.

Estacionamentos

Os estacionamentos são responsáveis pela guarda dos veículos e por todos os objetos deixados em seu interior, devendo ressarcir o consumidor em caso de avaria ou furto.

Bar e Restaurantes

Quando for a bares e restaurantes, saiba que a taxa de 10% do garçom não é obrigatória e exigir consumação mínima é proibido.

Cartão de Crédito

Ao optar por pagar suas compras com cartão, saiba que o comerciante não pode cobrar com preço diferenciado no cartão (crédito e débito) ou dinheiro, assim como exigir valor mínimo para pagamento com cartão.





Informação clara

Todos os produtos e serviços oferecidos no mercado de consumo devem obrigatoriamente conter informação adequada e clara sobre suas principais características, especialmente preço e eventuais riscos que possam causar risco à vida, saúde e segurança o consumidor.

Visto de Turistas

Atenção à sua documentação, Consumidor Turista. No período entre os dias 1º e 18 de setembro de 2016, os turistas australianos, canadenses, norte-americanos e japoneses estão oficialmente dispensados de apresentar visto em viagens de turismo ao Brasil. A validade desta isenção é de 90 dias a contar da data da primeira entrada no Brasil. Contudo, não é válida para estrangeiros que pretendam exercer atividades remuneradas ou assalariadas, participar de atividades de pesquisa, estágios, estudos e trabalhos de caráter social ou voluntário.

Caso seja constatada infração ao Código de Defesa do Consumidor – Lei nº 8078/90, o fornecedor de produtos ou serviços estará sujeito a multa, que varia de R\$ 600,46 a R\$ 9.006.900,00.

Denúncias e reclamações podem ser registradas na Central 1746 (www.1746.rio.rj.gov), da Prefeitura do Rio, pelas redes sociais do Procon Carioca (www.facebook.com/proconcarioca/ ou Twitter: (twitter.com/proconcarioca), pelo nosso site: <http://www.rio.rj.gov.br/pt/web/proconcarioca> ou pelo portal Consumidor.gov.br

TELEFONES ÚTEIS

Central de atendimento da Prefeitura do RIO	1746
Defesa Civil	199
Delegacia Especial de Apoio ao Turismo (DEAT)	(21) 2332-2924
Batalhão de Policiamento em Áreas Turísticas (BPTUR)	(21) 2332-7928
Polícia Militar	190
Corpo de Bombeiros	193
SAMU (Serviço de Atendimento Móvel de Urgência)	192

AEROPORTOS E RODOVIÁRIAS

Aeroporto Internacional Galeão - GIG	(21) 3004-6050
Aeroporto Santos Dumont - SDU	(21) 3814-7070
Rodoviária Novo Rio	(21) 3213-1800





/proconcarioca



@proconcarioca

LIGUE
1746  
CENTRAL DE
ATENDIMENTO

www.rio.rj.gov.br/pt/web/proconcarioca





Como Reclamar?

Quanto mais informações relevantes forem dadas pelo consumidor sobre sua reclamação, mais rápido serão os procedimentos para solucioná-la e maiores serão as chances de se obter sucesso no seu pedido.

Procure ser objetivo e claro na hora de relatar o problema.

Se optar por fazer uma reclamação aos órgãos de defesa do consumidor, procure seguir essas regras:

- 1** Não esqueça de fornecer números e nota fiscal (no caso de compra), além de detalhes da compra, como data da aquisição, data da entrega, valor pago e especificações do produto.
- 2** Forneça os detalhes da empresa, como CNPJ, endereço completo e telefone.
- 3** Ao reclamar, seja claro no que quer. Muitos consumidores não informam se desejam o reparo ou a troca do produto; o cancelamento da compra ou da entrega; a restituição do valor pago ou até mesmo se ele quer apenas receber esclarecimentos.

Código de Defesa do Consumidor

Conhecida como Código de Defesa do Consumidor Conhecendo seus direitos e sabendo como reclamar, você tem mais chances de resolver seus problemas de consumo.

O Código de Defesa do Consumidor (CDC - Lei 8.078/90) é seu aliado nesta luta.



www.rio.rj.gov.br/web/proconcarioica