

Cartilha de Direitos do Consumidor no Réveillon

Proteja seus direitos e aproveite a
festa com tranquilidade no Rio

Durante as festas de fim de ano, muitos consumidores programam sua "viagem dos sonhos" para as festas de fim de ano, muitas pessoas viajam para celebrar o Réveillon, participam de cruzeiros ou se hospedam em hotéis para eventos especiais. No entanto, imprevistos como atrasos de voos, cancelamentos de serviços e alterações em pacotes de viagens e festas podem acontecer.

Esta cartilha foi criada para informar os direitos do consumidor nesses casos e tantos outros, garantindo que seus direitos sejam respeitados.

Direitos em caso de atraso ou cancelamento de voos



Quando ocorrer um atraso ou cancelamento de voo, a companhia aérea deve fornecer assistência material de forma progressiva ao passageiro, conforme o tempo de espera.

Abaixo, veja os direitos garantidos:

- **A partir de 1 hora de atraso**

O passageiro tem direito à comunicação, seja por internet ou telefone.

- **A partir de 2 horas de atraso**

A companhia aérea deve oferecer alimentação ao passageiro.

- **A partir de 4 horas de atraso**

O passageiro tem direito à acomodação e transporte, se necessário.

- **Atrasos superiores a 4 horas e cancelamentos de voos**

O passageiro pode escolher entre:

1. Reembolso integral do valor pago.
2. Reacomodação em outro voo.
3. Execução do serviço por outro meio de transporte.

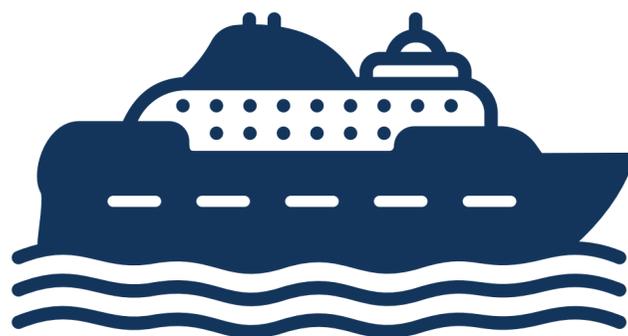
4. Alterações no itinerário:

O passageiro tem o direito de optar por reembolso integral ou reacomodação em outro voo com condições equivalentes.

Dica importante:

Guarde todos os comprovantes, como cartões de embarque, mensagens da companhia aérea e recibos de despesas ocasionadas pelo atraso ou cancelamento. Eles são essenciais caso seja necessário registrar uma reclamação.

Direitos em cruzeiros marítimos



Os cruzeiros marítimos podem sofrer alterações de itinerário ou horários. Quando isso ocorrer, os consumidores têm os seguintes direitos:

- **Mudança de paradas ou horários:** A empresa deve informar os passageiros com antecedência e oferecer opções de reembolso ou compensação.

• **Descumprimento de serviços prometidos:** Se houver falhas nos serviços contratados, como alimentação ou entretenimento, o consumidor deve formalizar a reclamação diretamente com a empresa.

Caso não haja solução, a reclamação pode ser denunciada aos órgãos de defesa do consumidor.

Direitos em hospedagem e festas de Réveillon



As festas de fim de ano e hospedagens para o Réveillon exigem atenção especial ao que foi contratado.

Ao realizar qualquer compra, especialmente nas compras de fim de ano, o consumidor tem o direito de ser informado de maneira clara sobre as condições do produto ou serviço, como características, preço e possíveis restrições. A seguir, confira os direitos do consumidor.

• **Checagem da reserva:** Antes de viajar, é importante confirmar a autenticidade dos anúncios de hospedagem e garantir que a reserva foi confirmada, preferencialmente diretamente com o hotel. Ao comprar uma passagem aérea ou reserva para uma festa de ano novo, o consumidor deve ser informado sobre os preços, horários, regras de cancelamento e todos os detalhes envolvidos.

• **Alterações ou cancelamentos de reservas:** Qualquer alteração ou cancelamento sem justificativa deve ser denunciado aos órgãos de defesa do consumidor.

- **Guarde toda a documentação:**

É fundamental guardar todas as provas da reserva, como e-mails, prints de mensagens, imagens do anúncio e qualquer outro documento que comprove o que foi contratado.

- **Mudanças em eventos e festas:**

Se houver alterações nos serviços ou atrações oferecidas, como o cancelamento de shows ou falhas nos serviços de alimentação, o consumidor tem o direito de solicitar a devolução proporcional do valor pago.

- **Cumprimento da oferta:**

O fornecedor tem a obrigação de cumprir as ofertas feitas ao consumidor, seja em lojas físicas ou online, durante as promoções de fim de ano, como os descontos de Réveillon. **Como exemplo:**

Se um estabelecimento anuncia que está vendendo ingressos para uma festa de ano novo com determinadas condições (alimentação inclusa, bebida liberada etc.), ela é obrigada a cumprir o que foi prometido/comprado ou contratado.

- **Direito à proteção contra práticas abusivas em contratos:**

Nos contratos relacionados a

viagens, festas ou eventos de Réveillon, o consumidor deve ser protegido contra cláusulas abusivas, como taxas extras inesperadas ou restrições que não foram previamente informadas, além de venda casada.

Dica importante:

Se um hotel exige que o consumidor compre um pacote de atividades adicionais para confirmar sua reserva, isso pode ser considerado venda casada e violar o direito do consumidor.

O Réveillon é uma celebração especial, mas também é uma época em que os consumidores podem ser expostos a práticas comerciais desleais. Conhecer os direitos garantidos pelo **Código de Defesa do Consumidor** é fundamental para garantir uma experiência de compra tranquila e sem surpresas.

A Secretaria Especial de Proteção e Defesa do Consumidor

orienta que caso tenha algum problema, procure os canais do **Procon Carioca**. Para registrar reclamações entre em contato com os canais de atendimento do órgão.

Acesse o PROCON CARIOCA.

Faça sua reclamação aqui.



PREFEITURA
RIO

Procon Carioca



PREFEITURA
RIO

Proteção e
Defesa do
Consumidor