

# Direitos dos Passageiros





# Novos direitos dos passageiros de ônibus

Em 2012, quando lançamos esta cartilha, não havia muitas novidades positivas para os passageiros de ônibus. Agora, há, em viagens com percurso superior a 75 quilômetros, segundo resolução da Agência Nacional de Transportes Terrestres, anunciada em abril de 2014:

**Cancelamento** – se o usuário quiser alterar data ou horário da viagem, a empresa só poderá cobrar até 20% do valor da tarifa para remarcar-la. O bilhete valerá um ano. Se quiser mudar para uma classe superior ou tiver adquirido a passagem em promoção, o consumidor terá de pagar a diferença na remarcação.

**Desistência** – se desistir da viagem até três horas antes do embarque, a empresa só poderá descontar até 5% do valor da tarifa vigente na data de compra, e terá até 30 dias para ressarcir o cliente;

**Interrupções ou atrasos** – se, por responsabilidade da empresa, houver atraso superior a uma hora, o passageiro poderá escolher ser remanejado para outra empresa que faça o mesmo percurso, sem custos adicionais;

**Alimentação** – se o atraso for superior a três horas, a empresa de ônibus terá de oferecer alimentação aos passageiros;

**Hospedagem** – se a viagem não puder continuar no mesmo dia, a transportadora terá de pagar hospedagem aos usuários;

**Perda ou roubo** – em caso de extravio ou roubo da passagem, a empresa terá de reemitir-la mediante apresentação do documento de identidade; isso será possível porque, a partir de agora, as transportadoras terão de identificar o passageiro no bilhete;

**Informações** – deverão constar das passagens os valores dos tributos embutidos nos preços final e do pedágio;

**Transferência** – qualquer passageiro poderá transferir sua passagem para outro, sem pagar nada por isso.

Finalmente, o consumidor que utiliza transporte rodoviário interestadual e internacional terá seus direitos respeitados.

Boa notícia!

Vamos ver como tudo isso funcionará na prática e se haverá fiscalização desses direitos.

**Maria Inês Dolci**

Coordenadora institucional da PROTESTE

# Sumário

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Novo cenário, velhos direitos</b> .....        | <b>3</b>  |
| <b>Passageiro &amp; Consumidor</b> .....          | <b>5</b>  |
| <b>Abecedário do Transporte Aéreo</b> .....       | <b>7</b>  |
| <b>Abecedário do Transporte Rodoviário</b> .....  | <b>15</b> |
| <b>Abecedário do Transporte Marítimo</b> .....    | <b>19</b> |
| <b>Abecedário do Transporte Ferroviário</b> ..... | <b>24</b> |
| <b>A serviço do consumidor</b> .....              | <b>26</b> |

## Expediente

### Cartilha dos Direitos dos Passageiros

**Realização:** PROTESTE;

**Coordenação editorial:** Maria Inês Dolci;

**Projeto Gráfico:** Marcus Vinicius Pinheiro;

**Diagramação:** André Mucheroni;

**Redação final:** Carlos Thompson (Casa da Notícia);

**Ilustrações:** Perkins;

**Assessoria de Imprensa e jornalista responsável:**

Vera Lúcia Ramos, MTB: 769;

**Conteúdos e apoio editorial:** David F. Passada; João  
Dias Antunes; Pollyanna Carlos.

### PROTESTE

**Sede:**

Avenida Lúcio Costa, 6.420 – Térreo

Barra da Tijuca

CEP 22630-013

Rio de Janeiro – RJ

**Escritório em São Paulo:**

Rua Dr. Bacelar, 173 – cj. 52

Vila Clementino – CEP 04026-000

São Paulo – SP

# Passageiro & consumidor



## Direitos e deveres

### O que é o Código de Defesa do Consumidor (CDC)?

Foi promulgado em 1990. É uma das mais avançadas leis do mundo de proteção aos direitos do consumidor. Antes dele, faltava clareza na definição de responsabilidade nas relações de consumo. Isso facilitava abusos em contratos, entrega de produtos, prestação de serviços, propaganda etc. A lei nº 8.078/90 ampliou, então, a cidadania dos brasileiros, também como consumidores.

### Direitos Básicos do Consumidor (CDC)

1. Proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;

2. Educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços;
3. Informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como seus eventuais riscos;
4. Proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;
5. Modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais, ou sua revisão caso se tornem excessivamente caras;
6. Efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais;
7. Acesso aos órgãos judiciários e administrativos;
8. Facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova;
9. Adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

## **Contrato de Transporte**

É aquele no qual uma das partes se obriga a transportar a pessoa, ou alguma coisa de um ponto para outro, mediante o pagamento de um preço.

## **Deveres do Transportador**

1. Transportar o passageiro com pontualidade, segurança, higiene e conforto;
2. Não recusar passageiro, salvo nos casos previstos nos regulamentos ou por motivos de higiene e saúde do interessado;
3. Prestar todo tipo de informação ao passageiro;
4. Prestar assistência material em casos de atraso, cancelamento ou interrupção da viagem;
5. Cumprir e fazer cumprir as normas de transporte emitidas pelas agências reguladoras.

# Abecedário do Transporte Aéreo

## Acidentes

Viajar de avião é uma relação de consumo, na qual o transportador aéreo é considerado fornecedor. Nesse sentido, advém sua responsabilidade de reparar todos os danos causados aos passageiros, independentemente de qualquer dolo ou culpa do responsável.

Assim, o transportador será responsável pelo dano causado em caso de morte ou de lesão corporal de um passageiro, se o acidente tiver ocorrido a bordo da aeronave ou em operações de embarque ou desembarque. A indenização pode ser tanto material (arcar com o custo do tratamento) quanto moral (compensação em dinheiro pelo grave abalo psíquico sofrido).

Em caso de vítima fatal, a família deverá negociar, inicialmente com a companhia aérea, a compensação de perdas e danos. Não havendo acordo, deverá recorrer ao Judiciário.

## Acomodação em outro voo

Se houver atraso, cancelamento ou preterição de embarque, a empresa aérea deverá oferecer ao passageiro, além da assistência material, opções de reacomodação em voo próprio ou de outra companhia que ofereça serviço equivalente para o destino original, ou reembolso, de acordo com a conveniência do consumidor.

## Atendimento presencial

Desde 29 de outubro de 2011, o passageiro que tiver problemas com as empresas aéreas nos aeroportos com movimento superior a 500 mil passageiros/ano, tem direito a guichê de atendimento pessoal para formalizar a reclamação. As empresas devem fornecer um número de protocolo de atendimento para que o consumidor acompanhe o andamento de seu processo, que deve ser solucionado em até cinco dias úteis.

O atendimento será feito em área distinta dos balcões de check-in e das lojas destinadas à venda de passagens, no mínimo duas horas antes de cada decolagem e duas após cada pouso.

Em 2011, por exemplo, 37 aeroportos brasileiros administrados pela Infraero (Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária) e DAESP (Departamento Aeroviário do Estado de São Paulo) registraram movimento que os isentaria do atendimento presencial. E somente três deles se localizavam em capitais: Rio Branco (AC), Boa Vista (RR) e o Campo de Marte, em São Paulo, este com tráfego predominante de helicópteros e de aviões de pequeno porte.

Além dos canais de atendimento presencial, as empresas devem manter as centrais de atendimento por telefone e Internet.



O número para reclamação por telefone deve ser gratuito, amplamente divulgado ao público, visível nas instalações físicas da empresa, nos *sites*, nos bilhetes impressos e eletrônicos e nos demais canais de comunicação da empresa.

O sistema eletrônico de atendimento ao passageiro deve ser fácil de ler e navegar, permitindo o registro e o acompanhamento do andamento das queixas e reclamações dos usuários.

### Atraso, cancelamento do voo e preterição de embarque

Nesses casos, o passageiro tem direito à assistência da companhia aérea para diminuir o seu desconforto.

A preterição de embarque ocorre quando não é realizado por motivo de segurança operacional, troca de aeronave, *overbooking* etc.

Assim que a empresa constatar a possibilidade de preterição, deverá procurar voluntários que aceitem embarcar em outro voo, mediante a oferta de compensações (dinheiro, bilhetes extras, milhagem, diárias em hotéis etc.). Caso o passageiro não aceite a compensação, caberá à empresa aérea oferecer opções de reacomodação e reembolso, além da assistência material.

Cronograma da assistência progressiva:

- **A partir de uma hora:** facilidades de comunicação, como ligação telefônica e acesso à Internet;
- **A partir de duas horas:** alimentação adequada;
- **A partir de quatro horas:** acomodação ou hospedagem e transporte do aeroporto ao local de acomodação. Se o passageiro estiver no local de residência, a empresa poderá oferecer apenas o transporte para sua casa, e desta para o aeroporto.

### Desistência da viagem

Se o passageiro aceitar, a empresa deverá reembolsar o preço do trecho pago e não utilizado, bem como gastos (devidamente comprovados) com alimentação, transporte, alojamento, telefonemas etc. Se o passageiro estiver em aeroporto de conexão, além do reembolso integral, poderá retornar ao aeroporto de origem sem nenhum custo. Ou, se quiser, permanecerá na localidade em que ocorreu a interrupção e receberá o reembolso do trecho não utilizado. Há, também, a possibilidade de a empresa aérea bancar a conclusão da viagem por outro meio de transporte – ônibus ou táxi, por exemplo.

### Documentos para embarque

Os passageiros deverão se apresentar para *check-in* com, no mínimo, uma hora de antecedência para voos dentro do território nacional, e duas horas em voos internacionais. O documento de identificação será apresentado no *check-in* e no portão de embarque.

### Embarque de crianças e adolescentes

Crianças (até 12 anos incompletos) e adolescentes (entre 12 e 18 anos incompletos) devem portar documento de identidade com foto ou a certidão de nascimento. Em viagem ao exterior, até recém-nascido precisará de um passaporte ou outro documento de viagem válido.

Se a criança estiver acompanhada somente por pai ou mãe, o outro responsável deverá autorizar a viagem por escrito com firma reconhecida, indicando o período de validade. Para o exterior, poderá ser exigida autorização do Juizado da Infância e da Juventude.

O consumidor pode dirigir-se aos postos do Juizado nos aeroportos e rodoviárias. Quando a criança estiver acompanhada dos dois pais, a autorização será retirada até a hora da viagem.

Para mais informações, devem-se observar as determinações da Resolução nº 131 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), de 26 de maio de 2011. Consultar, também, a companhia aérea com antecedência e observar as determinações da Vara da Infância e da Juventude da localidade de embarque e as orientações do Departamento de Polícia Federal.

### Extravio de bagagens

O passageiro tem direito a indenização pelo extravio ou danos à sua bagagem. Se for extraviada, furtada ou danificada, deve recorrer imediatamente à companhia aérea e, ainda na sala de desembarque, preencher o Registro de Irregularidade de Bagagem (RIB).

Caso a companhia aérea não apresente o formulário RIB, o consumidor poderá redigir declaração de próprio punho em duas vias, relatando o fato e exigir a assinatura e o nome de um funcionário da companhia aérea. É fundamental guardar uma via ou cópia, garantia para futuras indenizações, se cabíveis.

Se a bagagem despachada for danificada ou aberta (violada), e algum item furtado, e o passageiro descobrir ao chegar a casa ou ao hotel, terá até sete dias após a entrega das malas para encaminhar o protesto à companhia aérea, por meio de qualquer comunicação escrita.

Em caso de extravio, a empresa aérea deverá ser procurada até 15 dias após a data do desembarque. O consumidor apresentará o comprovante de despacho de bagagem. Esta poderá ficar na condição de extraviada por, no máximo, 30 dias para voos nacionais, e 21 dias para voos internacionais. Não sendo localizada e enviada ao endereço indicado pelo passageiro nesse prazo, a empresa deverá indenizá-lo.

Se o passageiro tiver de comprar roupas ou artigos de higiene pessoal para substituir itens extraviados, deverá guardar todas as notas fiscais para pedir ressarcimento à companhia aérea.

De acordo com o CDC, a indenização não poderá ser inferior ao dano causado. As empresas aéreas, porém, costumam definir um limite para essa indenização, com base na Convenção de Varsóvia (que unifica as regras do transporte aéreo internacional).

Para evitar transtornos, o ideal é declarar o conteúdo da mala. Muitas empresas cobram uma taxa para essa declaração e pedem para verificar se o conteúdo informado está de acordo com o da bagagem.

Com esse documento em mãos, será mais fácil exigir o ressarcimento do que foi perdido. Se for inevitável, transportar joias, dinheiro e objetos valiosos, isso deve ser feito na bagagem de mão.

O consumidor poderá comunicar à PROTESTE e ainda ingressar com ação judicial para exigir seus direitos, se a companhia aérea não cumprir suas obrigações. Somente a Judiciário poderá avaliar a intensidade do sofrimento e transformá-la em indenização por danos morais.

No caso de bagagens danificadas, o passageiro tem um prazo legal de até sete dias após a data do desembarque para fazer o registro, por escrito, na companhia aérea.



## Informação (divulgação dos percentuais de atrasos e cancelamentos)

O passageiro tem pleno direito à informação clara e ostensiva acerca do serviço e de suas eventuais alterações.

O contrato de transporte deverá conter todas as condições básicas para a realização de sua viagem: informação sobre o reembolso, alteração da passagem etc. A empresa deverá disponibilizá-lo ao consumidor a qualquer tempo.

No aeroporto, as companhias aéreas são obrigadas a manter o passageiro informado quanto à previsão atualizada do horário de partida do voo e, em caso de atraso, informar o motivo e a estimativa do novo horário de partida. O consumidor também deve ser imediatamente informado e esclarecido sobre as razões de eventual cancelamento do voo.

O cancelamento programado e seu motivo deverão ser informados ao passageiro com, no mínimo, 72 horas de antecedência do horário previsto de partida.

Essas informações deverão ser prestadas por escrito sempre que solicitadas pelo passageiro.

Além disso, no início do processo de venda dos serviços de transporte aéreo, o consumidor tem o direito de acessar os percentuais de atrasos e cancelamentos de seus voos no Brasil.

## Legislação

Resolução ANAC nº 141, de 09/03/2010; Resolução ANAC nº 196, de 24/08/2011 e Resolução ANAC nº 218, de 28/02/2012.

## Milhagem

As vantagens oferecidas por programas de milhagem caracterizam relações comerciais entre empresa e consumidor e, por isso, não são reguladas ou fiscalizadas pela Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC).

Quem notar alguma irregularidade ou tiver algum problema com seu programa de milhagem, poderá recorrer aos órgãos de defesa do consumidor. O passageiro que utilizar milhas aéreas para viajar deverá ser tratado como os que comprarem passagens.

## Overbooking

As companhias aéreas são proibidas de vender um número maior de bilhetes do que o de assentos disponíveis nas aeronaves. Esse procedimento, chamado *overbooking*, contudo, tem ocorrido para garantir a ocupação do avião, se o passageiro não comparecer, e ainda é uma das formas mais comuns de preterição de embarque.

Para as vítimas de *overbooking*, as regras de assistência material são idênticas às de atraso, cancelamento ou outras formas de preterição de embarque.

Como o *overbooking* é ilegal, pois viola diversos artigos do CDC, as empresas poderão sofrer sanções administrativas e penais. Além disso, o Código Brasileiro de Aeronáutica estabelece multa administrativa de até R\$ 36 mil em caso de a companhia aérea “deixar de transportar passageiro com reserva confirmada ou, de qualquer forma, descumprir o contrato de transporte”.

A lei prevê a suspensão ou até mesmo a cassação da permissão de operação da empresa pela prática frequente de *overbooking*.

Queixas sobre essa prática poderão ser registradas nos postos da ANAC nos aeroportos e nos órgãos de defesa do consumidor.

O passageiro que decidir processar a companhia pelos danos materiais e morais, poderá recorrer ao Juizado Especial Civil, no qual ações serão julgadas com maior rapidez.

### Passagens de crianças

As tarifas variam de acordo com a companhia aérea e o destino. Porém, o valor não poderá ultrapassar 10% da tarifa paga pelo adulto para crianças com menos de dois anos (infantes), em voos nacionais, que não ocupem assento (viajem no colo dos pais). Nas empresas nacionais, o desconto no valor do bilhete de crianças dos dois anos aos 12 incompletos (*children*) costuma variar entre 25% a 40%.

### Portadores de necessidades especiais

Alguns passageiros, por sua condição, podem solicitar assistência especial:

- Crianças desacompanhadas;
- Gestantes;
- Idosos a partir de 60 anos;
- Lactantes;
- Pessoas com criança de colo;
- Com mobilidade reduzida;
- Portadoras de deficiência.

Esses passageiros terão somente de comunicar a necessidade de assistência especial à empresa aérea ao fazer sua reserva, ou, pelo menos, 48 horas antes do embarque, para receber o atendimento devido.

O embarque desses passageiros será realizado prioritariamente, e o desembarque, em regra, será realizado após o dos demais.

Principais direitos desses passageiros:

- Atendimento prioritário;
- Telefones adaptados nas áreas comuns dos aeroportos, e informações na Língua Brasileira de Sinais (Libras) para aqueles com deficiência auditiva;
- Informações em Braille (em dois idiomas, em aeroporto internacional) para passageiros com deficiência visual;
- Nos casos em que a empresa aérea exija um acompanhante para portador de deficiência, deverá oferecer desconto de, no mínimo, 80% do valor cobrado pelo bilhete do passageiro acompanhado. Este deverá viajar ao lado de seu acompanhante.

O passageiro poderá utilizar cadeiras de rodas ou outras ajudas técnicas (bengalas, muletas, andadores etc.) para se locomover até a porta da aeronave. Tanto a cadeira de rodas, quanto outras ajudas poderão ser transportadas gratuitamente na cabine de passageiros, exceto quando suas



dimensões ou da aeronave inviabilizarem seu transporte na cabine. Nesse caso, deverão ser transportados no compartimento de bagagem, com prioridade.

- O usuário de cadeiras de rodas deve ser acomodado em assento especial, dotado de braços removíveis, próximo ao corredor, localizado da primeira à terceira fileira da aeronave, de acordo com a classe escolhida.
- Nos aeroportos, as áreas de circulação devem ter superfície regular, firme, estável e antiderrapante, sob qualquer condição climática.
- Nos estacionamentos de aeroportos, devem haver vagas identificadas com o “Símbolo Internacional de Acesso” para veículos que transportem portadores de deficiência, localizadas o mais próximo possível das portas dos terminais, para facilitar o embarque e desembarque destes passageiros.
- Em aeroportos sem pontes de embarque, ou quando a aeronave estacionar na pista, deverá haver veículos com elevadores ou outros dispositivos apropriados para efetuar, com segurança e respeito, o embarque e desembarque de portadores de deficiência física ou mobilidade reduzida.
- O cão-guia para o portador de deficiência visual deve ser acomodado gratuitamente no chão da cabine da aeronave, ao lado de seu dono e sob seu controle, na primeira fileira. Será obrigatória a apresentação de carteira de vacinação atualizada por médico veterinário devidamente credenciado.
- Gestantes devem entrar em contato com a companhia aérea e seu médico antes de adquirir o bilhete aéreo, pois algumas empresas impõem restrições ao transporte de grávidas.

| Número total de vagas | Vagas reservadas para p.p.d. |
|-----------------------|------------------------------|
| Até 30                | 1                            |
| De 31 a 200           | 2                            |
| Acima de 200          | 1%                           |

## Reclamações

Quem enfrentar algum problema ou se sentir desrespeitado, deve dirigir-se primeiramente à empresa aérea contratada para reivindicar seus direitos como consumidor.

Também poderá reclamar oficialmente à Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC). Que poderá ser contatada pela Internet: <http://www.anac.gov.br/faleanac>, pelo telefone 0800 725 4445 ou pelos postos de atendimento localizados nos aeroportos. Há também o serviço de Ouvidoria da Infraero – pelo telefone 0800 727 1234, ou no site [www.infraero.gov.br](http://www.infraero.gov.br).

Não é possível obter indenização pela reclamação à ANAC, somente eventual punição da empresa.

Para solicitar indenizações por danos morais e/ou materiais, o consumidor deve dirigir-se aos órgãos de defesa do consumidor ou ao Poder Judiciário.

Nesse caso, deve munir-se de documentos como a queixa feita na Agência, passagens, cupons fiscais que comprovem gastos nos aeroportos (alimentação, transporte, hospedagem e comunicação), para evidenciação de seus direitos, averiguação e cobrança dos prejuízos.

O associado à PROTESTE pode obter orientação e apoio ligando para (21) 3906-3900. Não associados, mais informações sobre os serviços da associação pelo telefone (21) 3906-3906.

## Remarcação ou reembolso dos valores

Antes de qualquer alteração no voo, o passageiro deve consultar a agência de viagens ou a companhia aérea. Essas alterações serão feitas de acordo com a disponibilidade de voos e poderão gerar custos adicionais, que variarão conforme a tarifa. Quem desistir da viagem e solicitar reembolso do valor pago poderá sofrer restrições contratuais e pagar multas previstas nos regulamentos. O prazo para a companhia efetuar o pagamento será, no máximo, 30 dias, contados da data do pedido, com desconto de eventuais taxas. Somente a pessoa que comprou o bilhete de passagem poderá receber o reembolso.

Se a companhia aérea fizer qualquer alteração após a compra da passagem, deverá oferecer previamente ao passageiro todas as informações relativas ao transporte.

## Roubo de bagagens

- O consumidor tem de ficar sempre atento e evitar distrações no aeroporto que facilitem a ação de gatunos. Nunca deverá perder a bagagem de vista.
- Identificar a bagagem facilitará sua visualização na sala de desembarque.
- O passageiro jamais deverá transportar bagagem que não a sua ou cujo conteúdo desconheça.
- Não se devem despachar bagagens com objetos de valor, como dinheiro, joias e eletroeletrônicos. Devem ser transportados na bagagem de mão.

## Tarifas

No Brasil, há o regime da liberdade tarifária. São as companhias, portanto, que estabelecem os preços das passagens, tanto para voos nacionais quanto para internacionais com origem no País. O passageiro não é obrigado a adquirir seguros de viagem, que são serviços adicionais e facultativos.

## Transporte de animais de estimação

Quem viajar com seu animal doméstico deverá fazer visita prévia ao veterinário para que forneça atestado de que o animal esteja em condições de embarcar. As companhias aéreas exigem também a apresentação do histórico de vacinações.

O transporte de animais vivos pode ser feito em aeronaves de transporte de passageiros, em compartimento destinado a carga e bagagem. O peso do animal não poderá ser incluído na franquia de bagagem do passageiro, então será cobrado um valor adicional.

O transporte de cães e gatos na cabine de passageiros ficará a critério da companhia. Algumas impõem que o animal seja sedado.

Se aceito, o transporte deverá ser feito com segurança, em compartimento apropriado, sem perturbar os demais passageiros.



É necessário consultar a empresa de aviação com antecedência para conhecer previamente todas as exigências, taxas e recomendações específicas. Em viagem internacional, podem haver mais restrições e ser necessárias autorizações das entidades sanitárias e/ou veterinárias.

### Transporte de bagagem

Em aeronaves com mais de 31 assentos, cada passageiro terá direito a 23 quilos de bagagem. Poderá ser cobrada franquia por excesso de peso. A bagagem de mão não poderá exceder cinco quilos e 115 cm na soma do comprimento, altura e largura. Esse tipo de bagagem também não poderá conter objetos cortantes ou perfurantes (tesouras de unha e canivetes etc.). Tais itens só poderão ser transportados na bagagem despachada.

Em viagens internacionais, deve-se consultar a companhia aérea. São proibidos armas, objetos pontiagudos, cortantes, contundentes, substâncias explosivas, inflamáveis, químicas ou tóxicas.

### Validade dos bilhetes

O prazo de validade de toda passagem é um ano, a contar da data de emissão. A passagem é intransferível e o nome do passageiro não pode ser alterado. Portanto, ao adquirir o bilhete aéreo, é fundamental atenção para que nenhuma letra esteja incorreta, porque isso poderá causar problemas na hora de embarcar. Deve-se imprimir o *e-ticket* e levá-lo no dia da viagem.

### Viagem em outro dia

A empresa pagará a hospedagem e fornecerá passagem para outro dia, a ser acertado entre as partes. Sempre há que pedir recibo comprovando o acordo feito.

### Visto

Antes de viajar, é necessário consultar a empresa aérea ou a agência de viagens sobre a exigência ou não de visto no país de destino, se este é foco de alguma doença e se alguma vacina será exigida, inclusive para fins de documentação comprobatória.

### Voos internacionais

Os passageiros de nacionalidade brasileira deverão apresentar passaporte válido, ou um dos documentos a seguir, dependendo do país de destino e de eventuais tratados internacionais em vigor: *laissez-passer*; autorização de retorno ao Brasil; salvo-conduto; cédula de identidade civil ou documento estrangeiro equivalente, nos casos previstos em tratados, acordos e outros atos internacionais; certificado de membro de tripulação de transporte aéreo e carteira de marítimo; carteira de matrícula consular.

Mais informações sobre documentos de identificação válidos para viagens internacionais podem ser obtidas no Ministério das Relações Exteriores ou na Polícia Federal.

### Voos nacionais

Basta um documento oficial, com foto em bom estado de conservação. Em caso de furto, roubo ou extravio de documento de passageiro brasileiro, em viagem no território nacional, poderá ser aceito o Boletim de Ocorrência (BO), desde que emitido há menos de 60 dias.

# Abecedário do Transporte Rodoviário

## Acidentes (indenização)

É direito do passageiro receber da transportadora, em caso de acidente, imediata e adequada assistência, além de indenização para reparação integral dos danos, sejam eles materiais ou morais. Se as empresas não cumprirem suas obrigações, o consumidor poderá ingressar com ação judicial para exigir seus direitos. Somente a Judiciário poderá avaliar o tamanho do sofrimento e transformá-lo em uma indenização por danos morais.

## Animais de estimação

É permitido o transporte de animais desde que devidamente acondicionados, sem colocar em risco a saúde deles, nem comprometer a segurança, o conforto e a tranquilidade dos demais passageiros. O usuário pode ter seu embarque negado ou determinado o seu desembarque caso transporte ou pretenda embarcar com ele animais domésticos ou silvestres sem o devido acondicionamento, ou em desacordo com disposições legais e regulamentares.

## Atraso

Em atraso da partida do ponto inicial ou em uma das paradas previstas durante o percurso por mais de uma hora, o transportador providenciará o embarque do passageiro em outra empresa que ofereça serviços equivalentes para o mesmo destino, se houver, ou restituirá, de imediato, se assim o passageiro optar, o valor do bilhete de passagem.

## Cinto de segurança

Desde 1999, os ônibus rodoviários devem oferecer cintos de segurança para todos os ocupantes. O artigo 167, do Código de Trânsito Brasileiro, considera infração grave que o condutor ou passageiro não use o cinto. É sujeita a multa (penalidade) e retenção do ônibus (medida administrativa) até que o infrator coloque o cinto.

## Desistência da viagem

A Lei 11.975 estipula que, antes do embarque, o passageiro terá direito ao reembolso do valor pago do bilhete, bastando para tanto a sua simples declaração de vontade. A empresa terá o prazo de até 30 (trinta) dias, a partir da data do pedido de desistência do usuário, para efetivar a devolução do valor do bilhete. Na prática, para obter a devolução, o passageiro terá



de desistir da viagem com antecedência mínima de três horas, enquanto não houver regulamentação específica para a lei mencionada de acordo com a Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT).

A transportadora poderá reter até 5% do valor pago pela passagem, a título de multa compensatória. Para remarcação dos bilhetes, não haverá multa. Caso perca a viagem, o consumidor poderá revalidar o bilhete de passagem para outro dia e horário, cumprido o prazo de um ano a partir da emissão do bilhete.

### **Crianças e adolescentes**

De acordo com o Estatuto da Criança e Adolescente, nenhuma criança (menor de 12 anos) poderá viajar para fora da comarca na qual reside desacompanhada dos pais ou responsável, sem expressa autorização judicial.

A autorização não será exigida quando:

**a)** se tratar de comarca contígua à da residência da criança, se na mesma unidade da Federação, ou incluída na mesma região metropolitana;

**b)** a criança estiver acompanhada de ascendente ou colateral maior, até o terceiro grau, comprovado documentalmente o parentesco; ou de pessoa maior, expressamente autorizada pelo pai, mãe ou responsável.

Em viagem ao exterior, a autorização é dispensável, se a criança ou adolescente estiver acompanhado de ambos os pais ou responsável ou viajar com um dos pais, autorizado expressamente pelo outro por documento com firma reconhecida.

Jovens com idade superior a 12 anos poderão viajar desacompanhados, desde que apresentem RG ou certidão de nascimento.

### **Extravio ou danos à bagagem**

O passageiro terá de ser integralmente indenizado, devendo a reclamação ser efetuada ao término da viagem, em formulário próprio fornecido pela transportadora. Conforme o CDC, a responsabilidade civil da bagagem danificada/extraviada será do transportador. Ainda que conste limitação de valor a ser indenizado no bilhete, perdas, extravios, destruições ou avarias de bagagem devem ser integralmente cobertas. A empresa deverá arcar também com as despesas que o consumidor tiver, se estiver fora de sua cidade ou país (com roupas e objetos essenciais, por exemplo).

### **Gratuidade ou desconto nos bilhetes**

É direito do passageiro, responsável, transportar sem pagamento uma criança de até seis anos incompletos, por responsável desde que não ocupe poltrona, observadas as disposições legais e regulamentares aplicáveis ao transporte de menores.

No transporte coletivo interestadual, é obrigatória a reserva de duas vagas gratuitas para idosos com renda igual ou inferior a dois salários mínimos, e desconto de 50% na passagem caso haja mais idosos neste nível de renda no mesmo coletivo.

Os portadores de necessidades especiais físicas, mentais, visuais ou auditivas comprovadamente carentes também terão direito à gratuidade em dois assentos em cada veículo do serviço convencional de transporte interestadual de passageiros. É necessário obter passe livre no Ministério dos Transportes.

## **Interrupção/cancelamento da viagem**

A empresa transportadora deverá organizar o sistema operacional de maneira que, se por sua responsabilidade houver defeito, falha ou outro motivo de que interrompa ou atrase a viagem durante o seu curso, assegure sua continuidade até de três horas após a interrupção. Durante a interrupção ou retardamento da viagem, a alimentação e eventual hospedagem dos passageiros correrão por conta da transportadora. Na impossibilidade de se cumprir o disposto no caput deste artigo, o passageiro terá direito à devolução do valor da passagem.

## **Legislação**

Resolução Nº 1383 de 29/03/2006 e Lei nº 11.975 de 07/07/2009.

## **Ônibus inferior ao contratado**

É direito do passageiro receber a diferença do preço da passagem, quando a viagem se fizer, total ou parcialmente, em ônibus de características inferiores às do contratado. Entretanto, se a mudança ocorrer de classe de serviço inferior para superior por vontade do transportador, nenhuma diferença de preço deverá ser paga pelo passageiro.

## **Portadores de necessidades especiais**

Os responsáveis pelos terminais, estações, pontos de parada e veículos assegurarão espaços para atendimento, assentos preferenciais e meios de acesso devidamente sinalizados para uso de portadores de deficiências ou com mobilidade reduzida. Desde 18/12/2010 todos os veículos urbanos e rodoviários (interestadual) devem ser acessíveis e certificados compulsoriamente pelo Inmetro.

Deverá haver pessoal treinado para operação e atendimento às pessoas com deficiência que utilizarem os serviços em todos os pontos de parada, com especial atenção às diferenças entre as várias deficiências.

O veículo acessível deverá ter uma porta de acesso sem degraus, com largura mínima de 0,70 m de vão livre, localizada na lateral direita do veículo. Quando isto não for possível, a entrada será pela porta da frente com todas as características de acessibilidade – desníveis entre a cabine do motorista e a área de passageiros vencidos por meio de rampas; em ônibus com dois níveis, assentos



reservados no primeiro nível; espaço de manobra livre de obstáculos para cadeira de transbordo, da porta de entrada até o assento reservado.

Devem haver dois assentos reservados e identificados para as pessoas com deficiência, no corredor e próximos à(s) porta(s) de serviço, adequados ao embarque e desembarque. Estes devem ter apoios de braços retráteis, para facilitar a transferência da pessoa da cadeira de transbordo ao banco. Recomenda-se que todos os apoios de braço dos bancos do veículo sejam retráteis.

O assento destinado pela empresa ao passageiro com cão-guia deve ficar em fileira com espaço suficiente e que não obstrua as saídas de emergência.

Recomenda-se que a pessoa portadora de necessidades especiais, ao adquirir a passagem, indique eventuais necessidades de transporte. No dia do embarque, este passageiro deve se apresentar com antecedência mínima de 30 minutos em relação ao embarque, no local designado pela empresa. O embarque deve ser preferencial em relação aos demais passageiros e, no destino final, o desembarque posterior ao dos demais passageiros.

## Reclamar

Se houver transtornos durante viagem realizada pelo transporte rodoviário, o consumidor deverá dirigir-se primeiramente à empresa transportadora contratada para registrar reclamação.

Não havendo solução, poderá registrá-la nos órgãos de defesa do consumidor, na ANTT ou no juizado especial cível mais próximo.

Os consumidores podem se comunicar com a ANTT por atendimento presencial, pelo telefone 0800 610300, pelo site [www.antt.gov.br](http://www.antt.gov.br), no qual há o formulário eletrônico "FALE CONOSCO", ou pelo atendimento on-line, via chat (bate-papo).

Fale com a PROTESTE. Se você for associado, ligue para (21) 3906-3900. Se ainda não for, saiba pelo telefone (21) 3906-3906 como poderemos ajudá-lo.

## Seguro

É direito do consumidor ser protegido pelo Seguro de Responsabilidade Civil contratado pela transportadora, previsto no Título III da Resolução ANTT nº 19, de 23 maio de 2002. Ele prevê a cobertura para garantir a liquidação de danos causados aos passageiros e seus dependentes, em virtude de acidente na viagem de ônibus, discriminados nas apólices, sem prejuízo da cobertura do seguro obrigatório de danos pessoais (DPVAT), a que se refere a Lei nº 6.194, de 19 de dezembro de 1974. O passageiro não pode ser obrigado a adquirir seguro facultativo complementar de viagem.

## Transporte de bagagem

É direito do passageiro transportar, gratuitamente, até 30 quilos de bagagem no bagageiro e cinco quilos de volume no porta-embrulhos, observados os limites de dimensão constantes em resolução específica.

## Validade dos bilhetes

Os bilhetes de passagens adquiridos no transporte coletivo rodoviário de passageiro intermunicipal, interestadual e internacional terão validade de um ano, a partir da data de sua emissão, independentemente de estarem com data e horários marcados. Os bilhetes com data e horário marcados poderão, no prazo de validade, ser remarcados.

# Abecedário do Transporte Marítimo

## Acidentes

A agência de viagem e o transportador aquático devem garantir segurança e tranquilidade aos passageiros em todo o percurso. Mesmo que o acidente não tenha causado danos materiais, poderá ser reclamada indenização por danos morais. O consumidor deve falar, primeiramente, à empresa e, se não houver solução, recorrer ao Judiciário e aos órgãos de defesa do consumidor.

## Agência de turismo

Estamos diante de uma relação de consumo com a participação de uma agência de turismo.

Portanto, semelhantemente ao transporte aéreo ou terrestre, a agência tem responsabilidade objetiva e solidária de

reparar todos os danos causados aos passageiros, independentemente de qualquer atuação dolosa ou culposa, se o fato tiver acontecido durante atividades realizadas na execução de qualquer parte da viagem.

Em caso de dano ao consumidor, haverá responsabilidade solidária entre fornecedores, e dos fornecedores pelos atos de seus funcionários, prepostos e representantes autônomos. Não importa quem cause o problema: todas as empresas presentes na relação de consumo serão igualmente responsáveis. Ou seja, a agência não poderá transferir a responsabilidade de reparação de eventual dano a terceiro, como por exemplo, o capitão do navio ou a administração do porto. Se o fizer, poderá ser obrigada a indenizar em juízo.

Muitas vezes as empresas tentam se isentar de responsabilidade, por meio de uma série de cláusulas no contrato firmado. Porém, essas cláusulas, à luz do CDC, são abusivas e, portanto, nulas.

O judiciário brasileiro tem punido agências de viagem que vendem cruzeiros marítimos com precárias condições de higiene e baixa qualidade de serviços, obrigando-as a pagamento de indenizações materiais e morais, justamente pela frustração de uma viagem amplamente planejada, aguardada e dispendiosa.

Então, se houver qualquer tipo de problema em passeios nos transportes aquáticos intermediados por uma agência de turismo, o consumidor não deverá aceitar alegações de que a empresa “não é responsável por fatos ocorridos dentro de uma embarcação de propriedade particular”. Deverá exigir seus direitos nos órgãos de defesa do consumidor ou na Justiça.



## Alterações, atrasos ou cancelamentos

Ao contratar um serviço de transporte aquaviário, por intermédio de uma agência de viagem ou diretamente com o prestador do serviço, se estabelecerá uma relação de consumo e daí advirá a obrigatoriedade de os fornecedores cumprirem o contrato e a oferta nos exatos termos da apresentação e publicidade.

Portanto, se a organização do navio tiver de fazer alguma alteração de ordem operacional, ou de outra natureza, sob razoável alegação, os passageiros deverão ser comunicados imediatamente, em respeito ao seu direito de informação. Nesses casos os consumidores terão a opção de:

- a) aceitar a alteração; ou,
- b) reservar outra embarcação de nível equivalente ou inferior, com o reembolso da diferença de preço; ou,
- c) cancelar e receber o reembolso integral de todo valor pago.

O contrato de serviços só poderá ser cancelado pelos fornecedores em hipóteses de força maior ou caso fortuito, e imediatamente os passageiros deverão ser informados de suas opções. Além disso, se o consumidor ainda se sentir prejudicado, e a empresa não lhe oferecer vias satisfativas, poderá pleitear na justiça reparação de eventuais danos oriundos do expediente de alteração ou cancelamento unilateral da viagem.

## Apresentação

Deve consultar quais os trajes mais adequados à viagem – alguns cruzeiros marítimos não permitem a entrada de passageiros informalmente trajados em alguns ambientes.

Tem aumentado consideravelmente a demanda de turistas brasileiros por passeio no mar e em rios, devido às facilidades oferecidas pelas agências de turismo, ao momento econômico do país e ao interesse de conhecer a fascinante natureza brasileira, com suas ricas fauna e flora. Em menos de 10 anos, o número de passageiros de cruzeiros marítimos no Brasil aumentou 32 vezes: saltou de 25 mil para cerca de 800 mil.

No entanto, há pouca regulamentação do transporte de passageiros em transporte aquaviário no Brasil. Por isso, as regras da viagem podem variar bastante, de acordo com a empresa contratada.

Portanto, é importantíssimo que o consumidor fique muito atento e esclareça todas as suas dúvidas com o agente de viagens, antes de empreender essas viagens turísticas.

Deve consultar a planta da embarcação para escolher a cabine que ofereça melhor localização e conforto, informar-se sobre as escalas previstas, a infraestrutura dos portos, a programação, atrações e serviços dos barcos ou navios. Deve, também, acessar, os Procons e as redes sociais da Internet para saber se há muitas reclamações contra a agência de turismo pretendida. Isso ajudará a evitar dores de cabeça mais adiante.

## Cruzeiro marítimo

Os passageiros deverão apresentar-se para *check-in* com os documentos de embarque aproximadamente quatro horas antes da saída do navio.

Para brasileiros em viagem no território nacional, basta a apresentação de algum documento de identidade civil com foto e validade em território nacional, desde que em bom estado de conservação.

Para viagens Internacionais, deverão embarcar com o passaporte válido e atual. Necessidade de visto deve ser consultada diretamente com os consulados dos países a serem visitados.

Menores de 18 anos devem apresentar passaporte válido, RG ou certidão de nascimento original para embarcar em viagens nacionais. Se desacompanhados de ambos os pais ou responsável deverão apresentar também, obrigatoriamente, autorização por escrito do pai e/ou da mãe com firma reconhecida em cartório por autenticidade. Para viagens internacionais, devem-se consultar a agência de viagens e o consulado do país a ser visitado.

### **Desistência da viagem**

Não há previsão legal a respeito. As empresas de cruzeiro marítimo costumam estipular um valor de multa progressivo: quanto mais próximo da data de embarque, maior será a penalização para cancelamento ou remarcação da viagem. É vedado apenas que o valor da multa atinja a soma das parcelas já pagas pelo passageiro.

Algumas empresas oferecem também um “seguro de cancelamento de viagem”, mas não é obrigatório. Se contratá-lo, o consumidor terá direito ao reembolso integral dos valores pagos.

### **Desvios de rotas**

O comandante do navio poderá, por motivo razoável, desviar a embarcação do itinerário anunciado ou estabelecido, retardar ou avançar a navegação, suprimir ou alterar portos de escala, modificar o tempo de permanência nos portos de escala, rebocar ou ser rebocado, ajudar outras embarcações ou praticar qualquer ato semelhante que, segundo seu critério, seja justificado, principalmente nos casos em que haja ameaça à segurança dos passageiros.



## Extravio ou danos à bagagem

Ao contrário de os serviços aéreo e terrestre, ainda não há regras específicas, com prazos e sanções, para extravios ou danos à bagagem em transporte aquaviário. Entretanto, por se tratar de uma relação de consumo, os fornecedores (agência de viagem e transportador) são obrigados à reparação do dano, independentemente de quaisquer eventuais cláusulas excludentes de responsabilidade ou ausência de contratação de seguro.

Dessa forma, assim que perceber dano ou furto de sua bagagem, o passageiro deverá comunicá-lo imediatamente à empresa transportadora e à agência de viagem e preencher os formulários disponíveis (e guardar uma cópia).

A indenização não poderá ser inferior ao dano causado. Se os responsáveis recusarem a indenização integral, protelarem demais o processo, ou transferirem a culpa do ocorrido a terceiro, se deverá recorrer aos órgãos de defesa do consumidor ou ao judiciário.

## Grávidas

Devem ter orientação médica antes de viajar, seja qual for o estágio da gravidez. Afinal, barcos e navios não têm instalações médicas adequadas para partos a bordo. Por isso, as companhias poderão recusar o embarque de passageira em estado avançado de gestação. Nesses casos, a consumidora deverá ser reembolsada de seus gastos.

## Legislação aplicável

A navegação de turismo é da competência do Ministério do Turismo, conforme Lei 11.771/08.

Em 2011, foi lançado o Grupo de Trabalho de Turismo Náutico (GT Náutico) para apresentação de projetos e discussões de questões relacionadas à regulamentação e legislação do setor.

No entanto, muito pouco foi feito até agora, e esse tipo de transporte turístico ainda carece de regulação adequada que compreenda suas inúmeras especificidades.

Não obstante, como toda relação de consumo, é acima de tudo regulado pelo CDC. Portanto, todo e qualquer questionamento ou disputa que surja na execução desses serviços deverá ser analisado à luz da legislação consumerista, que detém arcabouço legal suficiente para resolver os mais variados problemas.

## Portadores de necessidades especiais

Passageiros com mobilidade reduzida ou que exijam acompanhamento especial, devem ser acompanhados por outro passageiro pagante, em plenas condições de saúde e capacitado a assisti-lo.

Alguns portos, infelizmente, não oferecem a possibilidade de as embarcações atracarem aos cais, o que poderá impossibilitar a locomoção de passageiros com necessidades especiais. Consequentemente, é fundamental solicitar à empresa a lista destes portos e as opções para não atrapalhar o passeio.

## Saúde

É recomendável que o consumidor esteja saudável e não tenha histórico de enjoo nesse tipo de viagem. Algumas companhias exigem que o passageiro assine um documento em que garanta estar em plenas condições de saúde. Quem tiver alguma enfermidade, mobilidade reduzida ou necessidades especiais, deverá informar isso desde o início da contratação, para que a companhia de viagens tome as providências cabíveis.

Principalmente em cruzeiros marítimos, o comandante ou o médico do navio pode recusar o embarque de passageiro sem boas condições de saúde para viajar, pois poderia representar risco para a saúde ou segurança dele e dos outros passageiros.

Se o enfermo já estiver a bordo, poderá ser posto em outro leito ou cabine, com todo o atendimento médico pertinente. Se a enfermidade for adquirida no navio ou em razão da viagem, o passageiro poderá postular indenização na justiça.

## Reclamação

Se houver algum problema, o consumidor deve dirigir-se primeiramente ao transportador e à agência de viagens para reivindicar seus direitos.

Pode reclamar ao Ministério do Turismo, por meio do [http://www.turismo.gov.br/turismo/geral/fale\\_conosco](http://www.turismo.gov.br/turismo/geral/fale_conosco). Caso queira indenizações por danos morais e/ou materiais, deve reunir todos os documentos que ajudem a comprovar o alegado e recorrer aos órgãos de defesa do consumidor ou ao judiciário – por se tratar de uma relação de consumo, a ação pode ser pleiteada na comarca da residência do passageiro. A agência de viagens e o transportador têm responsabilidade objetiva e solidária. Portanto, ambos podem ser processados.

Pode contar, também, com a PROTESTE. Associados podem ligar para (21) 3906-3900. Não associados, para (21) 3906-3906.

## Segurança a bordo

Os barcos e navios devem ser operados com a mais absoluta segurança, respeitando-se as exigências da Organização Marítima Internacional e de acordo com os requisitos da Organização das Nações Unidas (ONU), que estabelece padrões mundiais de segurança e operação.

As exigências quanto à segurança a bordo são extremamente rigorosas. A tripulação deve ser treinada para situações de emergência e os navios ter botes e coletes salva-vidas para cada pessoa a bordo, além de respeitar sempre a capacidade máxima da embarcação.

O navio deve dispor, também, de instruções de segurança e folhetos de informação, bem como mapas de localização que apresentem rotas de fuga, no caso de um cruzeiro marítimo.

As embarcações também têm de ser equipadas com uma variedade de sistemas de combate ao fogo e fumaça, como, por exemplo, portas e divisórias corta-fogo internas, extintores de incêndio, umidificadores e sistemas de ventilação.

Aceite e participe caso o navio faça uma sessão de informação ou um simulacro de evacuação, pois é útil que os passageiros conheçam as rotas de fuga, onde localizar os coletes salva-vidas e os respectivos meios de fuga.



# Abecedário do Transporte Ferroviário



## Achados e perdidos

É um serviço muito importante, porque são deixados nos vagões óculos, malas, instrumentos musicais, dentaduras, telefones celulares, tocadores de música, laptops, câmaras fotográficas, filmadoras, livros. Já houve até o esquecimento de uma perna artificial. Quem tiver perdido algo, deverá procurar a área em que esses itens ficam guardados, com seus documentos e algum tipo de prova de que lhe pertença: recibos, notas fiscais, ou uma peculiaridade que só dono conheça.

## Bagagens

No metrô, não há compartimento de bagagens. Caberá, então, ao passageiro, mantê-la em local visível. Além disso, estas não devem ser excessivamente grandes, pois reduzirão a área disponível aos passageiros.

## CDC

O Código de Defesa do Consumidor é muito claro e direto em relação aos direitos dos usuários de serviços públicos: “Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos”.

Parágrafo único. “Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste código”.

## Conforto e segurança

Os passageiros que viajam nos trens do metrô ou metropolitanos têm o direito ao conforto e à segurança. Devem ter espaço mínimo no vagão, a fim de evitar excessivo aperto. Também deve haver organização nas filas para acesso aos vagões, especialmente nas horas de pico. Os trens devem ser limpos, ventilados ou refrigerados, com iluminação adequada. As companhias devem zelar pela segurança dos passageiros, não somente do ponto de vista dos veículos, mas também coibindo a ação de criminosos e de desequilibrados que fazem assédio sexual. Também não devem permitir a ação de gangues que espalham o terror dentre os passageiros.

## Horários

Deve haver uma regularidade de horários, pois trens e vagões de metrô são utilizados, principalmente, na ida e volta ao trabalho e da escola. Frequentes atrasos são lesões ao direito do consumidor, passíveis de ações indenizatórias.

## Metrô

Serviço público pago também é relação de consumo e deverá respeitar o CDC. O metrô é relativamente recente no Brasil, pois começou a operar em 1972, em São Paulo. Nos horários de pico, é difícil entrar no vagão.

## Parada por tempo excessivo

Em 2009, a justiça carioca condenou o Metrô Rio a indenizar um passageiro que ficou parado dentro de um vagão por uma hora, por pane no veículo. Nesses casos, os passageiros têm direito à devolução do valor pago pela passagem. Se a companhia se recusar, o consumidor deverá recorrer à justiça.

## Portadores de necessidades especiais

Eles e idosos a partir dos 65 anos têm livre acesso ao metrô.

## Trem

O Brasil negligenciou o transporte de passageiros por trens regionais. No início de 2012, só havia duas linhas em atividades: Vitória (ES) – Belo Horizonte (MG), com 664 km de extensão, e Parauapebas (PA) – São Luís (MA), Estrada de Ferro Carajás – EFC, com 892 km, ambas operadas pelo Vale S.A. Trens turísticos e culturais há em números bem mais expressivos.

## A serviço do consumidor

A PROTESTE, que completou 10 anos em 2011, sempre dispendeu especial atenção aos direitos financeiros de seus associados e dos consumidores brasileiros em geral. Lançou, em dezembro de 2002, a revista Pro Teste, na qual são publicados testes comparativos de produtos e serviços, inclusive financeiros, nos quais, além da avaliação dos riscos à saúde e segurança do consumidor, e da utilidade dos itens testados, considera a relação custo-benefício.

Em abril de 2006, a associação intensificou esse apoio aos consumidores, com nova publicação, Dinheiro & Direitos. A revista D&D trata de temas como opções de investimentos, cheque pré-datado, seguros, crediário, previdência privada, leilão de imóveis, cartões de crédito, dentre outros.

Mais recentemente, alertou para os riscos dos empréstimos em terminais de autoatendimento. Ressaltou que a facilidade e rapidez na contratação desse empréstimo poderiam provocar o endividamento por impulso.

Sua mais nova publicação, Pro Teste Saúde, enfoca temas relevantes para saúde e qualidade de vida. Aguçou o acompanhamento de um dos focos da entidade: saúde de qualidade para todos os brasileiros, seja pública ou suplementar.

A PROTESTE também publica dossiês em seu site – [www.proteste.org.br](http://www.proteste.org.br) – que tratam de temas como “Cartão de crédito: use em seu favor”; “Especial CET”. Outro serviço são os modelos de carta para solicitar cancelamento de crédito; confissão de dívida; transferência do dinheiro de conta-salário; reclamação de cobrança indevida.

Simuladores facilitam a comparação de CET do crédito imobiliário; Imposto de Renda com PGBL; dívida no crédito rotativo do cartão.

Alguns dos serviços são exclusivos aos associados da PROTESTE.





[www.proteste.org.br](http://www.proteste.org.br) 