

Cuidados ao contratar agência de viagem

Siga as dicas da PROTESTE para reduzir os riscos de contratempo

Caso opte por contratar uma agência de turismo para organizar suas férias assine um contrato bem detalhado, e se prepare para pagar um pouco a mais pela comodidade. Antes de investir seu dinheiro, pesquise sobre a empresa entre seus amigos que costumam viajar.

Acesse informações sobre a agência no portal Cadastur, um sistema on-line que permite consultar se uma determinada empresa está legalizada e apta para prestar serviços turísticos no Brasil: (www.cadastur.turismo.gov.br), e também no Tribunal de Justiça de seu estado. Fuja de empresas com muitos registros – principalmente se as reclamações forem semelhantes –, pois as chances de o mesmo problema ocorrer com você são grandes.

Na assinatura do contrato, não aceite regras abusivas que permitam a mudança de itens do pacote, como hotéis e passeios. Observe todas as informações sobre o pacote, tais como multas em caso de desistência e as formas de pagamento. Negocie o parcelamento de forma a só quitar o pagamento já próximo da viagem.

Antes de assinar qualquer contrato, leia-o atentamente para certificar-se de que todas as cláusulas estão claras, inclusive em casos de cancelamento, alteração e transferência dos serviços contratados.

A agência de turismo deve prestar todas as informações sobre as condições gerais e específicas do contrato, assim como as orientações necessárias à adequada utilização dos Serviços turísticos contratados.

Procure saber se durante a viagem serão oferecidas opções de passeios ou serviços pelos quais você terá que fazer pagamento extra. Assim, você não será pego de surpresa durante a viagem e poderá optar por comprar ou não o passeio ou o serviço.

Não se esqueça de guardar os comprovantes de pagamento e todos os documentos e panfletos relacionados ao seu pacote. E se não optar por um pacote, procurem saber sobre a idoneidade de cada prestador de serviços e as reclamações contra cada um deles.

Apesar de oferecerem comodidade, as agências de viagem também podem ser fonte de problemas e de confusões. Os mais comuns são as divergências entre os serviços contratados e os que de fato são prestados.

Se você passar por esse constrangimento, deve entrar em contato com a agência de turismo e fazer sua reclamação, exigindo acomodação em um local de qualidade igual ao que foi contratado. Caso não haja no hotel um quarto que atenda aos mesmos requisitos, exija a troca para outro que esteja de acordo com o contrato.

Se você não obtiver êxito, a solução é reclamar na Justiça, buscando uma indenização por todos os transtornos e pela decepção com a propaganda enganosa feita pela agência de viagens, que é responsável por tudo o que oferecer a você e por todo o serviço que for contratado.

Em caso de problemas documente tudo, com fotos e recibos se necessário. Lembre de que a propaganda enganosa é proibida e considerada crime pelo Código Defesa do consumidor.

Peça à agência, com alguns dias de antecedência da viagem:

- nota de débito ou recibo da fatura e documento de confirmação de reserva do hotel;
- passagem com assento marcado;
- roteiro e programação da viagem.
- Se a agência cancelar o serviço, e o motivo não for de sua responsabilidade, você pode reclamar à Proteste se for associado, ou à entidades de defesa do consumidor de sua cidade.

- Na contratação de serviços de uma agência de turismo, é importante verificar os diferentes tipos de seguro de viagem oferecidos, como o seguro pessoal e o de bagagem.