

# DIREITOS DO CONSUMIDOR NO TURISMO

CONHEÇA SEUS DIREITOS AO VIAJAR



**PROCON**  
Cidade de São Paulo



**CIDADE DE  
SÃO PAULO**  
DIREITOS HUMANOS  
E CIDADANIA

FEVEREIRO 2022

Esta cartilha foi elaborada por técnicos do Procon Cidade de São Paulo para ajudar você, consumidor, a aproveitar suas viagens de férias e seus fins de semana.

Leia atentamente as recomendações e BOA VIAGEM!






## SUMÁRIO

- 05** *Cuidados básicos na hora de comprar um pacote, hospedagem ou passagem aérea*
- 09** *Minha mala foi extraviada, e agora?*
- 11** *Atraso, cancelamento de voo, overbooking e preterição de embarque*
- 14** *Transporte marítimo*
- 16** *Das compras em dólar - Cuidado*
- 17** *Devo adquirir um seguro viagem?*



- 
- 18** *Fui furtado no Hotel, e agora?*
  - 19** *Hospedagem em hotel com qualidade inferior a contratada. o que fazer?*
  - 21** *Turismo terrestre*
  - 23** *Extravio de bagagem*
  - 25** *Dos passageiros com necessidades de assistência especial no transporte aéreo*
  - 27** *Transporte terrestre rodoviário interestadual e internacional*

## A RELAÇÃO CONSUMERISTA NO TURISMO

O direito do consumidor consiste na área do direito que trata das relações de consumo, ou seja, consumidor e o fornecedor. Este ramo tem como objetivo promover o equilíbrio das relações de consumo, conscientizando os consumidores e fornecedores quanto aos seus direitos e deveres, bem como suprir a vulnerabilidade do consumidor.



Além disso, seus princípios se tratam quanto à transparência no fornecimento do serviço, da proteção contra a publicidade enganosa, precificação dos preços, cláusulas abusivas, as responsabilidades, dentre outros.

O direito do consumidor é amparado pela Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor).



## I - CUIDADOS BÁSICOS NA HORA DE COMPRAR UM PACOTE, HOSPEDAGEM OU PASSAGEM AÉREA

Antes de comprar um pacote de viagem, é necessário que o consumidor faça uma pesquisa dos melhores preços, comparando os preços à vista e parcelado. Em caso de pagamento parcelado, deve-se observar a existência de taxas de juros embutidas no parcelamento.



Reprodução/pressfoto/freepik



Reprodução/cookie\_studio/freepik

Atualmente, é muito comum encontrar propagandas falsas de empresas fantasmas vendendo pacotes, acomodações, passagens aéreas, dentre outros.

É de suma importância que o consumidor pesquise as referências da empresa (operadora do serviço), se atentando:

- a) as opiniões de outros consumidores;
- b) os detalhes do serviço oferecido;
- c) as características da passagem;
- d) o número do voo;



Ótima empresa!

- e) o nome do hotel;
- f) a possibilidade de inclusão de traslado;
- g) a necessidade de vistos e de comprovante de vacinas;
- h) o que está incluso no pacote turístico;
- i) as condições de cancelamento e de reembolso, sendo de suma importância o consumidor sempre guardar uma cópia contrato assinado.

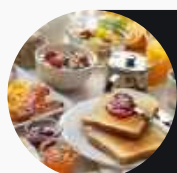


Reprodução/ravpixel.com/freepik

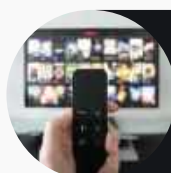


Lembre-se de **SEMPRE** verificar a localização da hospedagem, se existem reclamações, e antes de fechar a contratação, verifique os termos do contrato para a hospedagem, e não menos importante, se o local realmente existe.

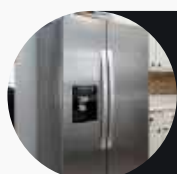
Ademais, o consumidor deve verificar quais serviços estão inclusos no preço das diárias, pois atualmente alguns deles não estão mais inclusos, como:



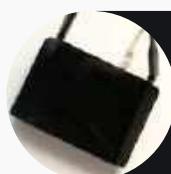
**I. CAFÉ DA MANHÃ**



**III. TV A CABO**



**II. ELETRÔNICOS**



**IV. INTERNET**

É um dever da prestadora do serviço e um direito do consumidor a informação prévia de tudo o que está incluso no pacote ou hospedagem.

E mais, o CONSUMIDOR poderá realizar pesquisas no site do PROCON da sua cidade e de órgãos de Defesa do Consumidor para saber se existem reclamações em nome da empresa, e se esta cumpre, ou não, com as obrigações assumidas com os consumidores.



Reprodução/abav-sp

Além disso, o consumidor, antes de finalizar a contratação, deverá verificar o registro da empresa (agência de viagem) responsável no Ministério do Turismo ou na ABAV (associação brasileira de agência de viagem) nos seguintes websites: <https://cadastur.turismo.gov.br> ou <https://abavsp-aviesp.com.br/relacao-de-associados/>.

Como acessar o site **Cadastur**:





The image shows a screenshot of the Cadastur website's search interface. The browser address bar shows 'cadastur.turismo.gov.br/portal/public/seo-turista/inicio'. The page header includes the Cadastur logo and navigation links like 'PRESTADORES', 'DICAS', 'DÚVIDAS FREQUENTES', 'FALE COM O MTUR', and 'CADASTUR EM SEU ESTADO'. The main content area features a search form titled 'Pesquisar prestadores' with fields for 'UF' (set to SP), 'EDUAL', 'CNPJ/CNPIS', 'PROCURO UMA ATIVIDADE', and 'PROCURO UM PRESTADOR'. A 'Pesquisar' button is at the bottom of the form. To the left of the form is a yellow box with the text 'Preencher os dados e clicar em não sou um robô'. To the right is a map of Brazil with location pins. The footer contains the Cadastur logo, copyright information for 2022, and links for 'CONHEÇA OS DADOS DO MTUR', 'INSTITUCIONAL', 'DADOS E FATOS', and 'EVENTOS'.

A seguir aparecerá a lista de estabelecimentos de turismo.

Deve ser observado que, mesmo que a agência de viagens esteja associada a estes órgãos, **AINDA** há o risco de ocorrer algum problema.

Entretanto, esse problema pode ser minimizado, desde que o consumidor pesquise a procedência da empresa no mercado, observando se ela detém patrimônio para responder por um eventual processo, bem como se ela possui demandas administrativas / reclamações ou processos judiciais seu nome, ratificando sua idoneidade no mercado.



## II - MINHA MALA FOI EXTRAVIADA, E AGORA?

A primeira medida é **registrar uma reclamação formal e presencial** na companhia, e caso não seja possível, entre em contato com a cia aérea via SAC, e-mail ou telefone (anote o protocolo da ligação / data / hora/ nome do atendente) o consumidor deve guardar o comprovante da reclamação formal, bem como abrir uma reclamação na ANAC (Agência Nacional de Aviação Civil) localizado no aeroporto onde ocorreu o extravio.



Em **voos nacionais**, a companhia aérea tem o prazo máximo de sete dias para resolver a questão da bagagem extraviada, , nos termos do artigo 32, I da Resolução 400 de 13/12/2016.

Em **voos internacionais**, a companhia aérea tem o prazo máximo de 21 dias para resolver a questão da bagagem extraviada, nos termos do artigo 32, II da Resolução 400 de 13/12/2016.

Uma vez localizada a bagagem, esta deverá ser devolvida no endereço indicado pelo passageiro.

Entretanto, caso a bagagem permaneça extraviada definitivamente, a empresa deverá **indenizar o passageiro, nos termos do artigo 32, §3º da Resolução 400 de 13/12/2016.**

Além disso, caso o passageiro esteja fora do seu domicílio, este poderá receber um ressarcimento pelos gastos emergenciais, uma vez que se encontra sem seus pertences. O valor varia conforme a companhia.

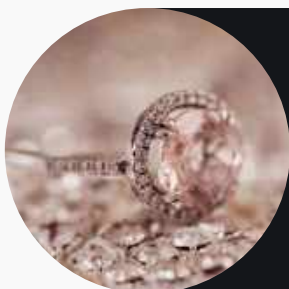
## **DICAS BÔNUS:**



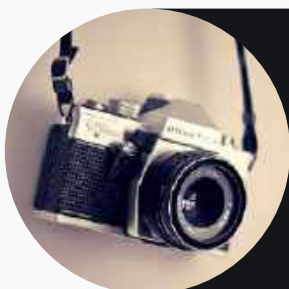
**I. IDENTIFIQUE A MALA COM SEU NOME COMPLETO E TELEFONE;**



**II. SE A SUA MALA FOR TRADICIONAL, É IMPORTANTE COLOCAR ALGO QUE DIFERENCIE ELA DAS DE MAIS, COMO FITAS COLORIDAS, ETIQUETAS, ADESIVOS, TAGBAGS (COM IDENTIFICAÇÃO) E ETC;**



**III. SE NA VIAGEM FOR LEVAR OBJETOS DE VALOR, CARREGUE-OS NA MALA DE MÃO;**



**IV. CASO SEJA NECESSÁRIO DESPACHAR A MALA, FOTOGRAFE OS ITENS QUE SE ENCONTRAM DENTRO DELA, A FOTO AJUDARÁ NA COMPROVAÇÃO DOS OBJETOS DE VALOR GUARDADOS EM SUA MALA.**

Independentemente, imprevistos podem acontecer mesmo o consumidor tomando as precauções necessárias, porém a responsabilidade pelos danos causados é da empresa, assim como dispõe o Código de Defesa do Consumidor e o Código Civil.



### III - ATRASO, CANCELAMENTO DE VOO, OVERBOOKING E PRETERIÇÃO DE EMBARQUE



Reprodução/wayhomestudio/freepik

#### O QUE É OVERBOOKING E PRETERIÇÃO DE EMBARQUE?

A **preterição de embarque** acontece quando existem falhas na parte operacional da companhia aérea, especificamente quando a companhia deixa de transportar passageiro com bilhete marcado ou com reserva confirmada, seja por assento indisponível pela troca de aeronave, cancelamentos sem programação, overbooking, dentre outros, conforme art. 22 A 25 da Resolução 400 da ANAC.

O **overbooking** é uma modalidade de preterição, em que a companhia aérea vende mais passagens do que o voo pode suportar.



Reprodução/VIDIstudio/freepik

Em caso de preterição de embarque/overbooking, a companhia deverá oferecer as seguintes alternativas:

**a) acomodação:**

**b) reembolso integral:**

**c) execução do serviço por outra modalidade de transporte, devendo a escolha ser do passageiro;**



Reprodução/Karolina Grabowska/pexels

Lembrando que, a prática de overbooking é ilegal e as regras estão previstas em resolução da ANAC.

Além disso, a companhia aérea é obrigada a informar aos passageiros com antecedência mínima de 72 horas, se houver alterações quanto ao horário e itinerário, em casos de atraso superior a 30 (trinta) minutos nos voos domésticos e uma hora nos voos internacionais em relação ao horário originalmente contratado.



Reprodução/lookstudio/freepik

Caso a companhia aérea não informe sobre os atrasos com antecedência mínima de 72 horas, havendo discordância por parte do consumidor, a companhia deverá oferecer acomodação, reembolso integral e execução do serviço por outra modalidade de transporte nos termos do Art. 12, §2 da Resolução nº 400/2016 da ANAC.

Ademais, em caso de atrasos nos voos, a companhia aérea tem a obrigação de fornecer os seguintes itens, conforme a Resolução 400/2016 em seu artigo 27, que segue:



**I. SUPERIOR A UMA HORA: FACILIDADES DE COMUNICAÇÃO;**



**II. SUPERIOR A DUAS HORAS: ALIMENTAÇÃO, DE ACORDO COM O HORÁRIO, POR MEIO DO FORNECIMENTO DE REFEIÇÃO OU DE VOUCHER INDIVIDUAL;**



**III. SE SUPERIOR A QUATRO HORAS, SERVIÇO DE HOSPEDAGEM, EM CASO DE PERNOITE, TRASLADO DE IDA E VOLTA, REEMBOLSO INTEGRAL OU EXECUÇÃO DO SERVIÇO POR OUTRO MEIO DE TRANSPORTE.**

Observe-se que a companhia aérea poderá deixar de oferecer serviço de hospedagem para o passageiro que **residir na localidade do aeroporto de origem**, garantido o traslado de ida e volta.

Por fim, o consumidor deve se atentar quanto à política de cancelamentos das empresas aéreas internacionais, uma vez que essas são reguladas pelas convenções internacionais, tendo predominância em relação ao Código de Defesa do Consumidor.



## IV - TRANSPORTE MARÍTIMO

Embora os Cruzeiros (transporte marítimo) não possuam legislação específica, resta configurada uma relação de consumo nesse tipo de transporte. Sendo assim, deve ser aplicado o Código de Defesa do Consumidor (CDC).

Assim como nos transportes aéreos e terrestres, as viagens de Cruzeiro também podem sofrer cancelamento, danos a bagagem, dentre outros.



Reprodução/Bruno Castell/pepels



Reprodução/Dominik Reiter/pepels

Em razão disso, é de suma importância que o consumidor registre uma reclamação no PROCON de sua cidade, em face desses possíveis sinistros.

Paralelamente, a empresa de transporte marítimo tem a obrigação de fornecer os meios necessário para solucionar a situação.

O consumidor deve ser cauteloso na escolha do pacote "*all inclusive*"<sup>1</sup> ou "parcial", na hora de fechar o contrato com a agência de viagens, pois geralmente, no pacote "*all inclusive*", não estão inclusos os preços de internet, bebidas alcoólicas, nem refeições em restaurante especializados, tampouco as excursões na terra.

Assim, o consumidor deve verificar todos os "prós" e "contras" de cada pacote oferecido, para fins de evitar gastos não previstos, principalmente em dólares na embarcação, por não se atentar às cláusulas contratuais.

<sup>1</sup>All inclusive: "Tudo Incluso"

Lembre-se de sempre deixar o celular no modo avião para não gastar com roaming internacional.

Roaming Internacional é quando o consumidor utiliza o celular em outro país, e a operadora de telefonia brasileira cobra taxas para essa utilização, por se encontrar fora da área de cobertura.

A cobrança varia de acordo com a operadora, porém os custos são elevados.

É importante o consumidor consultar a operadora de telefonia e se informar sobre as cobranças antes da viagem.

## **DICA 1:**

Em Cruzeiros que ficam apenas no Brasil normalmente é aceito a moeda real, entretanto, os Cruzeiros da América do Sul via de regra a moeda é em dólar americano, sendo que o consumidor deve ter ciência do que está incluso ou não, uma vez que pode ser cobrado à parte bebidas alcoólicas, SPA, excursões terrestres, wi-fi, serviço de lavanderia, acesso a área de brinquedos.



Reprodução/Andres Perez/unsplash

## **DICA 2:**

Nos Cruzeiros geralmente são aceitos cartões de créditos internacionais, e dinheiro em espécie, antes de viajar é bom confirmar as regras da companhia.



Reprodução/Mark OFlynn/unsplash

## V - DAS COMPRAS EM DÓLAR – CUIDADO

Cuidado ao usar o cartão de crédito no exterior, pois o valor pago pode sofrer variações de acordo com a cotação do dólar no **dia do fechamento da fatura**.

Ainda, no caso de a cobrança ser feita em dólares americanos ou euro (a depender da rota da viagem), haverá a cobrança de IOF (imposto de operações financeiras) no cartão de crédito.



Lembre-se que, nas compras realizadas com cartão de crédito internacional, o valor da moeda (dólar americano, euro, etc.) será transformado para reais em sua fatura, bem como esta será convertida, via de regra, na cotação da data do fechamento da fatura do cartão de crédito.







## VI - DEVO ADQUIRIR UM SEGURO VIAGEM?

**A resposta é: depende!!!**

O seguro viagem para adentrar em alguns países é indispensável, sendo que este poderá, inclusive, ser solicitado na imigração.

Todavia, em outros casos o seguro viagem não é requisito, mas é essencial, pois não se sabe quando acontecerá um imprevisto.

É imprescindível que o seguro esteja direcionado a sua necessidade pessoal, conforme o perfil de sua viagem, como, por exemplo, um idoso ou alguém que faz esportes radicais.

Outro ponto a ser observado, é que o consumidor deve se atentar às cláusulas contratuais da apólice de seguros, para verificar os itens cobertos pelo seguro e, em caso de dúvidas, procurar um profissional qualificado para ajudá-lo na interpretação, evitando prejuízos futuros.

O consumidor deve sempre fazer uma pesquisa antecipada de valores, bem como analisar se a cobertura é favorável às suas necessidades.

**SUA CONTRATAÇÃO É OPCIONAL**, caso alguma agência de viagens obrigue sua contratação, denuncie ao PROCON de sua cidade.





## VII - FUI FURTADO NO HOTEL, E AGORA?

O Código de Defesa do Consumidor ampara o consumidor (turista), visto que a responsabilidade civil por perdas e danos é do hotel.

Vale ressaltar que não tem valor legal os avisos deixados no hotel com as seguintes mensagens:



- I. Não nos responsabilizamos por objetos deixados dentro dos quartos;
- II. Não nos responsabilizados por objetos deixados fora do cofre;
- III. Não nos responsabilizamos por objetos deixados no interior dos veículos (nas dependências do hotel);

O mero aviso deixado no hotel não exime a responsabilidade.

Em caso de furto, o consumidor deve procurar a gerência do local e explicar a situação para tratativas de uma composição amigável.

Caso haja negativa, o correto é dirigir-se a delegacia mais próxima e registrar um boletim de ocorrência.

Caso seus objetos estejam danificados, registre por intermédio de fotografias e chame a gerência do hotel.



No ato do registro da entrada "*check-in*", faça uma declaração de seus bens, seja dinheiro, eletrônicos, de modo a resguardar o seu direito.

*Artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, assegurar em seu estabelecimento a incolumidade pessoal do hóspede, bem como a de seus bens e dos bens que porventura se encontrem em poder dele.*





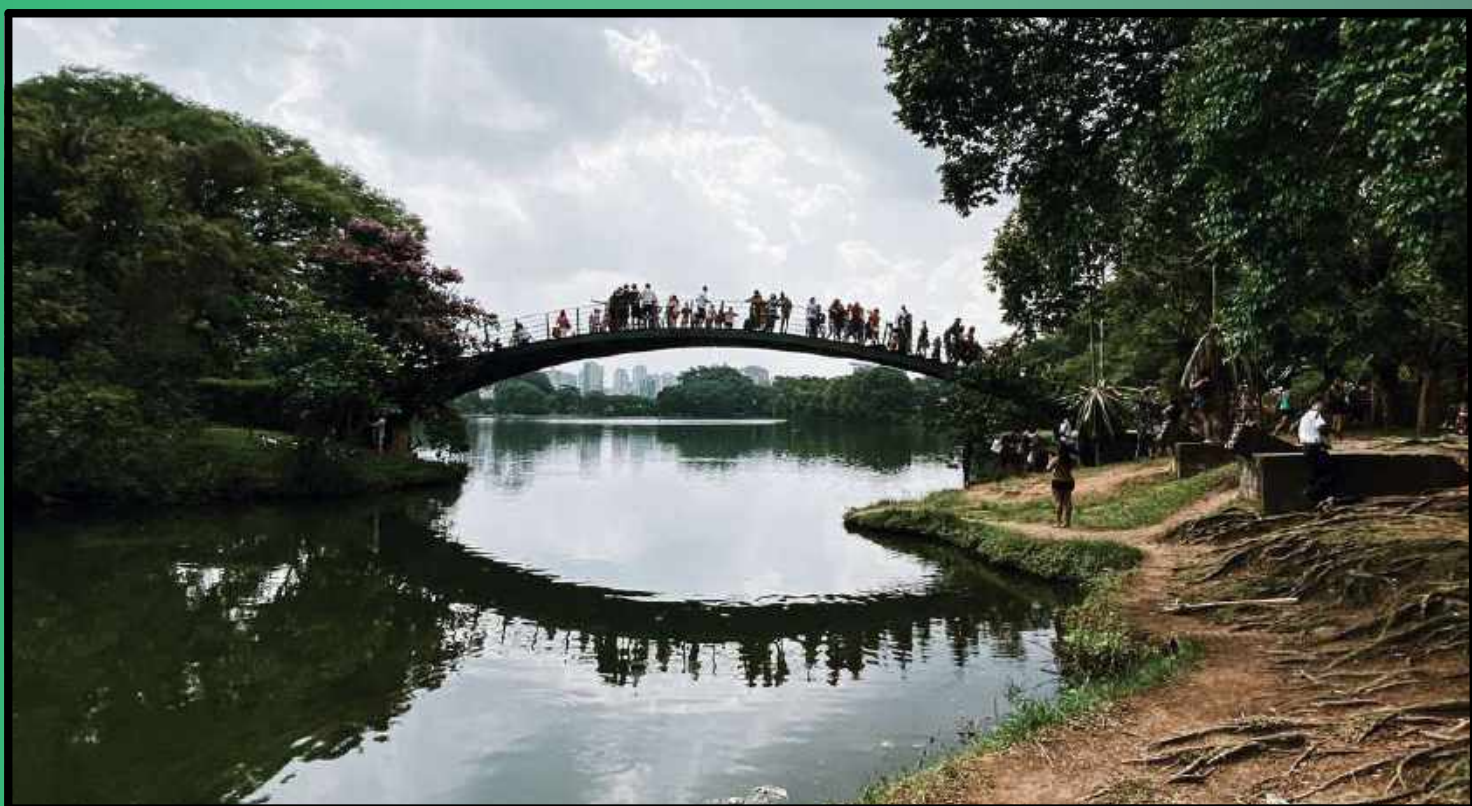


## VIII - HOSPEDAGEM EM HOTEL COM QUALIDADE INFERIOR A CONTRATADA. O QUE FAZER?

É inegável o transtorno de contratar um serviço de hospedagem e, chegando ao destino, se deparar com uma acomodação completamente diferente daquela contratada.

Saiba que o consumidor tem o direito de exigir a troca **IMEDIATA** do quarto, para uma acomodação igual ao que havia contratado ou, ainda, caso não haja disponibilidade, receber a diferença do valor pago.

**Importante:** guarde todos os comprovantes, recibos e materiais de divulgação e publicidade dos serviços contratados, pois os mesmos podem servir de documentos e comprovação para exigir seus direitos de consumidor.





## **IX - TURISMO TERRESTRE**

### **TRANSPORTE INTERESTADUAL E INTERNACIONAL DE PASSAGEIROS**

Quem regulamenta alguns direitos do PASSAGEIRO (consumidor) no transporte terrestre é a ANTT (Agência Nacional de Transportes Terrestres).

Os passageiros rodoviários tem direito:

I. De ser transportado com pontualidade, segurança, higiene e conforto;

II. Receber os comprovantes das bagagens transportadas no bagageiro;

III. Ao reembolso do valor pago pelo bilhete, se houver requerimento de cancelamento com antecedência mínima de três horas antes do horário do início da viagem constante no bilhete, observadas as regras de reembolso, sendo facultado à transportadora, quando devido, o desconto de 5% (cinco por cento) do valor da tarifa a título de comissão de venda e multa compensatória; (art. 13, §1, §5, Resolução nº 4.282, de 17 de fevereiro de 2014)

IV. A desistência com menos de três horas antes do início da viagem, entretanto, o passageiro poderá optar pela remarcação, ou, fica facultado à transportadora efetuar a cobrança de até 20% (vinte por cento) sobre o valor da tarifa; i.(art. 7, §5º, Resolução nº 4.282, de 17 de fevereiro de 2014)





**V.** A imediata devolução do valor dos bilhetes de passagem pela transportadora, se optar por não continuar a viagem, no caso de interrupção ou atraso da viagem por mais de três horas devido a defeito, falha ou outro motivo de sua responsabilidade. (art. 15, Resolução nº 4.282, de 17 de fevereiro de 2014)

**VI.** No caso de atraso superior a uma hora:

**V.1.** ao embarque em outra transportadora que ofereça serviços equivalentes para o mesmo destino, se houver e assim optar o passageiro;

**V.2.** à restituição, de imediato, em caso de desistência do passageiro, do valor do bilhete de passagem; ou

**V.3.** à continuidade da viagem aos passageiros que assim desejarem, sanadas as razões do atraso;

**VII.** No caso de atraso superior a três, à alimentação e à hospedagem, às expensas da transportadora.

**VIII.** De receber a diferença do preço da passagem, quando a viagem, total ou parcial, for realizada em veículos de características inferiores a contratada;

**VIII.** De não ser obrigado a adquirir seguro facultativo complementar de viagem.







## X - EXTRAVIO DE BAGAGEM

Em caso de extravio ou dano a sua bagagem, a reclamação deverá ser direcionada à transportadora, **OBRIGATORIAMENTE** no término da viagem, quando do desembarque do passageiro, em formulário próprio **fornecido** pela transportadora.

A empresa responsável terá o prazo de 30 dias, contados da data da reclamação para indenizar o proprietário da bagagem danificada ou extraviada.

Para formalização da reclamação, o passageiro deverá apresentar os seguintes documentos e (Resolução nº 1.432, de 26/04/2006):

I. Ticket da bagagem;

II. Bilhete de passagem correspondente à viagem em que se verificou o extravio ou o dano da bagagem, no caso de serviços regulares; (Bilhete emitido no formato previsto na Resolução nº 4.282, de 2014);

III. Documento de identificação do passageiro proprietário da bagagem danificada ou extraviada.



No mais, a empresa responde pela indenização da bagagem regularmente despachada, sendo facultativo à transportadora exigir declaração do valor da bagagem para fins indenizatórios, nos termos do art. 8º, § 1 e 2º, da Resolução ANTT 1.432/06.

**Se a empresa se recusar a fornecer o formulário?**

O passageiro deverá procurar o órgão responsável pela fiscalização do serviço rodoviário e registrar uma reclamação. Juntamente, poderá comparecer à uma Delegacia de Polícia de Polícia mais próxima e registrar um boletim de ocorrência, de modo a resguardar os seus direitos para uma posterior reparação nas vias judiciais.



Reprodução/katemangostar/freepik

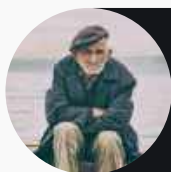


Reprodução/Kaique Rocha/pexels

# XI - DOS PASSAGEIROS COM NECESSIDADES DE ASSISTÊNCIA ESPECIAL NO TRANSPORTE AÉREO

A Agência Nacional De Aviação Civil (ANAC) estabelece os procedimentos de acessibilidade dos Passageiros com Necessidade de Assistência Especial (PNAE), na resolução nº 280 de 11 de julho de 2013.

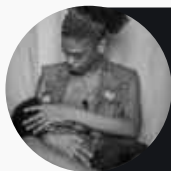
Quem são considerados os **Passageiros com Necessidade de Assistência Especial (PNAE)**?



**PESSOA COM IDADE IGUAL OU SUPERIOR A 60 ANOS**



**GESTANTE**



**LACTANTE**



**PESSOA ACOMPANHADA POR CRIANÇA DE COLO;**



**PESSOA COM MOBILIDADE REDUZIDA;**



**OU QUALQUER PESSOA QUE POR ALGUMA CONDIÇÃO ESPECÍFICA TENHA LIMITAÇÃO NA SUA AUTONOMIA COMO PASSAGEIRO.**

Os direitos dos Passageiros com Necessidade de Assistência Especial (PNAE) são:

- I. A companhia aérea não pode limitar a quantidade de Passageiros com Necessidade de Assistência Especial (PNAE) a bordo;**
- II. Prioridade no embarque (Check-in e despacho de bagagem);**
- III. Embarque e desembarque com segurança;**



**IV.** O operador aéreo deve transportar gratuitamente equipamento para locomoção do passageiro com necessidades especiais, limitada a 1 (uma) peça, podendo ser ela cadeira de rodas, andadores, muletas, e etc., com a ressalva de que os artigos classificados como perigosos para o transporte aéreo devem ser executados em conformidade com os requisitos técnicos do Regulamento Brasileiro da Aviação Civil - RBAC nº 175, intitulado “Transporte de Artigos Perigosos em Aeronaves Civis.” (Resolução nº 608, de 11/02/2021). Sendo que este equipamento poderá ser armazenado na cabine da aeronave, ou no compartimento de bagagem da aeronave, e em caso de extravio ou avaria, a companhia aérea, no desembarque, deverá efetuar imediatamente a substituição por um item equivalente.

**V.** O PNAE usuário de cão-guia pode ingressar e permanecer com o animal na cabine da aeronave, cujas regras das autoridades sanitárias nacionais estejam cumpridas em dia, sendo que o animal deve ser transportado gratuitamente e deverá fazer uso do arrego.

**VI.** Em atrasos superiores a quatro horas, o passageiro (PNAE) poderá requerer o reembolso ou, junto com seus acompanhantes, direito à hospedagem (sem custo), independentemente da exigência de pernoite, salvo se puder ser substituída por acomodação em local que atenda suas necessidades e com concordância do passageiro ou acompanhante, nos termos da Resolução 400/2016.

**VII.** Entre outros direitos descritos na resolução da ANAC.



## **XII - TRANSPORTE TERRESTRE RODOVIÁRIO INTERESTADUAL E INTERNACIONAL**

As prestadoras de serviços de transporte terrestre (rodoviário interestadual e internacional) deverão fornecer aos passageiros com deficiência tratamento prioritário, garantindo segurança a eles na utilização do serviço com autonomia ou de forma assistida.



Reprodução/freepik

Saiba os direitos da pessoa com deficiência no transporte terrestre de acordo com a Resolução nº. 3871/2012 ANTT:

- I.** A prestadora de serviços de transporte terrestre deverá providenciar recursos materiais e possuir pessoal qualificado para atender as pessoas com deficiência, nos termos do art. 4º, II da Resolução nº. 3871/2012 ANTT;
- II.** A prestadora de serviços de transporte terrestre deverá divulgar, em local de fácil visualização, o direito a atendimento prioritário de pessoas com mobilidade reduzida, nos termos do art. 4º, III da Resolução nº. 3871/2012 ANTT;

**III.** A prestadora de serviços de transporte terrestre deverá dispor de veículos equipados com dispositivos sonoros ou visuais, facilmente identificáveis e acessíveis, junto a todos os assentos reservados preferencialmente a passageiros com deficiência ou com mobilidade reduzida, que permitam a sinalização de necessidade de atendimento ao condutor do veículo permanecer no veículo com o cão-guia, o qual será transportado gratuitamente, no piso do veículo, próximo ao seu usuário, nos termos do art. 4º, V da Resolução nº. 3871/2012 ANTT;

**IV.** Todos os equipamentos e ajudas técnicas de uso dos passageiros com deficiência ou com mobilidade reduzida não serão considerados bagagem, sendo obrigatório, gratuito e prioritário o seu transporte;

**V.** Ademais, caso extrapolem as dimensões e pesos especificados em Resolução da ANTT, e que necessitem de cuidados especiais para o transporte, devem ser informados previamente a agência de transporte, e caso o equipamento não seja compatível com o bagageiro, o passageiro deverá providenciar o seu transporte, arcando com as despesas decorrentes, nos termos do art. 12 da Resolução nº. 3871/2012 ANTT;

**VI.** dentre outros.





# REDES SOCIAIS



@proconcidadeesp



@proconCidadeSP



/ProconCidadeSp



procondacidadesaopaulo  
.prefeitura.sp.gov.br/

**Endereço:** Procon Cidade de São Paulo -  
Largo Pátio do Colégio, 5 Sé - São Paulo -  
SP, CEP 01016-040

Atualizada 23/02/2022