

# GUÍA DEL CONSUMIDOR EXTRANJERO

Español





# Sumario

1. Presentación.....	37
2. Código de Defensa del Consumidor .....	39
3. Sistema Nacional de Defensa del Consumidor .....	40
Protección del Consumidor	
Vigilancia Sanitaria	
Vigilancia Agropecuaria	
Metrología, Normalización y Calidad	
Seguridad y Justicia	
Medio Ambiente	
Entidades Privadas	
4. Reparación de Daños.....	42
Reclamaciones y Conflictos	
Responsabilidad del Proveedor	
Las Opciones del Consumidor	
Los Prazos para Reclamar	
Derecho al Arrepentimiento	
5. Como y Donde Reclamar .....	45
Diríjase al Proveedor	
Recurra a un Organismo de Protección al Consumidor	
Como Recurrir	
6. Como Promover una Acción .....	48
7. Servicios de Hotelería, Alimentación y Transporte .....	49
Legislación Vigente	
Hotelería	
Restaurantes	
Transporte	
Servicios.....	87
1. Lista de Organismos de Defensa del Consumidor	
2. Lista de la Red Nacional de Metrología Legal	
3. Lista de Organismos de Turismo	
4. Entidades Civiles de Defensa del Consumidor	



# 1. Presentación

**L**a elaboración y distribución de la presente guía es una de las acciones del Programa Nacional de Calidad y Productividad (PBQP) desarrollado por el Gobierno brasileño.

En los proyectos estratégicos previstos por el PBQP, está el de *Concientización y Educación del Consumidor y del Usuario*, que tiene como finalidad «dar a los consumidores y usuarios los conocimientos e informaciones que les den las condiciones de escoger satisfactoriamente los bienes y servicios y que los tornen conscientes de sus derechos y responsabilidades, además de establecer canales de comunicación entre los ciudadanos y las entidades prestadoras de servicios públicos».

El mencionado proyecto está siendo desarrollado por una comisión de organismos públicos y entidades privadas interesadas en el problema de la educación del consumidor, coordinada por el Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (INMETRO), que ha formalizado un conjunto de acciones, entre las cuales la elaboración de la presente guía, como forma de contribuir para mejorar la imagen del país en el exterior.

La finalidad de la *Guía del Consumidor Extranjero* es orientar este consumidor, temporariamente en Brasil, con referencia a sus derechos y responsabilidades en las relaciones de consumo, en base a la legislación vigente.

El contenido de esta guía da destaque al *Código de Defensa del Consumidor*, especialmente en lo referente a los derechos básicos, al Sistema Nacional de Defensa del Consumidor y a la reparación de daños, complementado por la transcripción de la legislación vigente, aplicable a los productos y servicios normalmente consumidos por los extranjeros temporariamente en el país, como hotelería y transporte. Al final de esta edición se encuentra la lista de direcciones de los organismos integrantes del Sistema Nacional de Defensa del Consumidor.

La Guía del Consumidor Extranjero será utilizada por los profesionales de las empresas de servicios y de las entidades de orientación y defensa de los consumidores, y estará a disposición para consulta del usuario en aeropuertos, hoteles, terminales de transporte, estaciones de ferrocarril, agencias de viajes, embajadas y consulados.

La interacción entre el consumidor extranjero y los organismos de defensa del consumidor, basada en las informaciones contenidas en esta guía, es de fundamental importancia. Los consumidores deben reclamar siempre que se sientan lesionados, porque, así, además de garantizar sus derechos, contribuirán para la mejora de la calidad de los servicios disponibles en el mercado brasileño.

Esta es la terceira edición de la guía. Las próximas ediciones considerarán las actualizaciones y modificaciones de la legislación vigente, corrección de eventuales errores e inclusión de nuevas orientaciones. Por este motivo es importante el intercambio de informaciones entre el usuario y los organismos responsables de la elaboración de este trabajo. Cualquier crítica o sugerencia deberá ser comunicada a esta dirección:

## PROCON PARANÁ

Coordenadoria Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor

Rua Francisco Torres, 206 — Curitiba/PR — CEP: 80060-130

Tel.: (0XX41) 362-1512 — Fax: (0XX41) 264-5958

[www.pr.gov.br/proconpr](http://www.pr.gov.br/proconpr)

[proconpr@pr.gov.br](mailto:proconpr@pr.gov.br)

## 2. Código de Defensa del Consumidor

**L**a Constitución brasileña establece como uno de los deberes del Estado la defensa del consumidor. A consecuencia de ello, en marzo de 1991, entró en vigor la Ley 8.078/90 — Código de Defensa del Consumidor — que dispone sobre la protección al consumidor y da otras providencias. El Código reconoce la vulnerabilidad del consumidor en las relaciones del mercado y garantiza la acción del gobierno con la finalidad de darle una protección efectiva.

Existen dos aspectos relevantes en el Código sobre la defensa y protección al consumidor. El primero es la reglamentación de la defensa de los consumidores, que permite la reparación de los daños causados, en forma ágil, por parte de los organismos que desarrollan esta actividad. Por otro lado, el Código refuerza el aspecto de orientación e información de los consumidores como forma de prevención y protección en las relaciones de consumo.

El Código de Defensa del Consumidor (CDC) indica los derechos básicos del consumidor y además, incluye otras situaciones que puedan causar daños.

Son derechos del consumidor (art. 6º)

- protección de la vida y de la salud;
- educación para el consumo;
- elección de productos y servicios;
- información;
- protección contra publicidad falsa y abusiva;
- protección contractual;
- indemnización;
- acceso a la Justicia;
- facilitación de la defensa de sus derechos;
- calidad de los servicios públicos.

Entre los objetivos de la Política Nacional de Relaciones de Consumo en Brasil, art. 4º del Código, es de especial importancia la protección de la salud, seguridad e intereses económicos del consumidor.

## 3. Sistema Nacional de Defensa del Consumidor

**L**a política nacional de protección al consumidor es coordinada, en todo el Brasil, por el Departamento de Protección y Defensa del Consumidor (DPDC), del Ministerio de Justicia, y ejecutada por diversos organismos públicos — de la Nación, de los Estados y de los Municipios — que organizan y controlan la producción, industrialización, distribución y publicidad de los productos y servicios y por las entidades privadas de defensa del consumidor. Todos integran el Sistema Nacional de Defensa del Consumidor (SNDC). Conozca las principales atribuciones y responsabilidades del SNDC:

### PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

La orientación al consumidor y el análisis de sus consultas, denuncias, reclamaciones y sugerencias están entre las principales funciones del DPDC, en el ámbito federal, y de los PROCONS y similares en los Estados y Municipios.

### VIGILANCIA SANITARIA

Coordinada por el Ministerio de Salud, cuenta con organismos federales, estatales y municipales. Fiscaliza la producción y comercialización de alimentos y medicamentos, hospitales, clínicas y farmacias.

## VIGILANCIA AGROPECUARIA

Efectuada por el Ministerio del Agricultura y Abastecimiento, que fiscaliza la calidad de bebidas y vinagres, productos de origen animal y hortalizas, y por las Secretarías Estatales del Agricultura que fiscalizan la calidad, el almacenamiento, la distribución, embalaje, producción y comercialización de productos de origen vegetal o animal. Controla también, el uso de agrotóxicos.

## METROLOGÍA, NORMALIZACIÓN Y CALIDAD

El Instituto Nacional de Metrología, Normalización e Calidad (INMETRO) es el organismo ejecutivo central del Sistema Nacional de Metrología, Normalización y Calidad Industrial, y tiene la finalidad de ejecutar la política de metrología legal, científica y industrial, de normalización y certificación de calidad.

En los diversos Estados, el INMETRO otorga funciones a los Institutos de Pesos y Medidas, que actúan en la verificación de los instrumentos de medición y en la fiscalización de los productos pre-medidos, productos textiles, productos certificados compulsoriamente y vehículos tanque para transporte de productos peligrosos.

## SEGURIDAD Y JUSTICIA

Además de la Justicia común, el consumidor dispone de los Juzgados Especiales, a los cuales les corresponde decidir conflictos referentes a derechos patrimoniales, siempre que el valor de la causa no sobrepase 40 salarios mínimos. Si el monto fuere inferior a 20 salarios, el ciudadano no necesita constituir abogado.

Las Fiscalías de Justicia, organismos del Ministerio Público, son responsables de la garantía del cumplimiento de la legislación que protege al consumidor. Actúan en las cuestiones colectivas que involucren intereses sociales.

En muchos Estados existen Comisarías de Policía especializadas que actúan en la represión de los delitos practicados contra el consumidor. En algunas ciudades del país existen comisarías especializadas para atender a extranjeros.

## **MEDIO AMBIENTE**

El Ministerio del Medio Ambiente actúa en fomento del consumo sostenible. Las Secretarías Estatales y Municipales del Medio Ambiente desarrollan actividades de fiscalización de la producción y programas que cuidan del destino de los residuos sólidos, recolección de basura, etc.

## **ENTIDADES PRIVADAS**

Las asociaciones de consumidores integran el SNDC y representan la forma más avanzada de promoción de los derechos de los consumidores. En Brasil existen varias entidades civiles de defensa del consumidor.

# **4. Reparación de Daños**

## **RECLAMACIONES Y CONFLICTOS**

**L**os derechos de los consumidores, derivados de las relaciones contractuales o de normas legales en vigor, tienen su eficacia puesta a prueba cuando los proveedores no respetan sus obligaciones.

Reclamar ante el proveedor, denunciar a los organismos públicos o privados o recurrir a los tribunales son medios para resolver los conflictos y para hacer efectivos sus derechos.

## **RESPONSABILIDAD DEL PROVEEDOR**

El Código de Defensa del Consumidor (CDC) distingue dos tipos de responsabilidad: por vicios de calidad o cantidad de los bienes o

servicios, y por daños causados a los consumidores — los accidentes de consumo.

Los proveedores de productos y servicios son responsables, solidariamente, de los vicios de calidad o cantidad y de los daños causados a los consumidores.

### **Vicios de calidad y cantidad**

Si el producto presenta un problema o diferencia de cantidad, podrá presentarse reclamación ante cualquiera de los proveedores:

- comerciante;
- fabricante o productor;
- constructor;
- importador.

### **Accidentes de consumo**

El CDC establece en su artículo 12 la responsabilidad de los proveedores de productos o servicios por daños causados a la integridad física de los consumidores y referentes a su seguridad. Estos daños, derivantes de los vicios de productos o servicios, son los llamados accidentes de consumo. En estos casos, el proveedor responde, independientemente de culpa, por los daños causados al consumidor, por el servicio o producto proveído, o aún por las informaciones insuficientes o inadecuadas sobre su utilización y peligro.

Siempre que un producto o un servicio sea motivo de accidente, el responsable del mismo será:

- el fabricante o productor;
- el constructor;
- el importador;
- el prestador de servicios.

En la imposibilidad de identificar al fabricante, productor, constructor o importador, el responsable pasa a ser el comerciante.

## **LAS OPCIONES DEL CONSUMIDOR**

Existiendo vicio en la prestación de servicio, el consumidor podrá exigir (CDC, art. 20):

- que el servicio sea efectuado nuevamente, sin cualquier costo; o
- descuento en el precio; o
- devolución del monto pagado, en efectivo y con corrección monetaria.

Existiendo problema de fabricación del producto, el proveedor tiene treinta días para subsanar el defecto. Después de ese plazo, si el producto sigue con defectos aún después de los reparos, corresponde al consumidor decidir, pudiendo exigir (CDC, art. 18):

- cambio del producto; o
- descuento en el precio; o
- el dinero de vuelta, corregido monetariamente.

Si el problema es la cantidad del producto, el consumidor podrá exigir (CDC, art. 19):

- cambio del producto; o
- descuento en el precio; o
- reposición de la cantidad según indicado en la etiqueta o solicitada por el consumidor; o
- el dinero de vuelta, corregido monetariamente.

## **LOS PLAZOS PARA RECLAMAR**

El plazo para el consumidor reclamar de vicio de fácil constatación en el producto o servicio es (CDC, art. 26):

- 30 (treinta) días para productos o servicios no durables;
- 90 (noventa) días para productos o servicios duraderos.

Estos plazos serán contados a partir de la recepción del producto o del término del servicio.

Si el vicio no fuere evidente, dificultando su identificación inmediata, los plazos tendrán inicio a partir de su identificación.

## DERECHO DE ARREPENTIMIENTO

El Código consagra el *derecho de arrepentimiento*. Puede ser ejercido cuando la compra del producto o el contrato por un servicio fue efectuada fuera del establecimiento comercial: reembolso postal, internet, pedido por teléfono, ventas en domicilio, etc.

El consumidor tiene el derecho de arrepentirse de la compra o por del contrato de servicio en el *plazo de 7 días*, contados a partir de la firma del contrato o de la recepción del producto o servicio (CDC, art. 49).

En el caso de arrepentimiento, el consumidor deberá devolver el producto o suspender el servicio y tendrá derecho a la devolución del monto pagado, con corrección monetaria.

## 5. Como y Donde Reclamar

### DIRÍJASE AL PROVEEDOR

**A**ntes de recurrir a un organismo público, *intente resolver el problema directamente con el proveedor del producto o servicio, exponiendo siempre su pretensión*.

Siempre que posible, reclame personalmente o por escrito y guarde una prueba de la queja: protocolo, código de la queja, etc. Anotar siempre el nombre y la función de la persona que ha recibido la queja.

Muchas empresas tienen el *Servicio de Atención al Consumidor (SAC)*, que atiende las reclamaciones.

El número de teléfono puede ser encontrado impreso en la etiqueta de los productos.

Presentar documentos — factura de venta, pedido, certificado de garantía, contrato, recibo de pago — y todos los documentos necesarios para solucionar el problema. Si el problema ocurre con un producto o servicio esencial o coloca en riesgo la salud y la seguridad del consumidor, las providencias deben ser inmediatas.

## **RECURRA A UN ORGANISMO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

No obteniendo solución, recurra a un organismo público de protección al consumidor, generalmente PROCON, presente en las capitales y en algunos municipios. Actúan en el ámbito administrativo, buscando dar solución a los conflictos en las relaciones de consumo com acuerdos entre consumidor y proveedor.

Al recurrir al organismo, verifique su procedimiento administrativo y plazos legales. Los plazos para la conclusión del proceso pueden variar, dependiendo de la estructura interna del organismo y de la complejidad del conflicto. Si la previsión para la conclusión del proceso fuere superior al plazo de su permanencia en el país, consulte la posibilidad de agilizar los procedimientos administrativos. En la imposibilidad de agilizar los trámites, confirme lo que será necesario para la continuidad del proceso.

No todos los organismos tienen atención bilingüe, será necesario procurar un intérprete.

Los organismos públicos de protección al consumidor atienden conflictos en las relaciones de consumo en las áreas de:

### **Alimentos**

- falta de higiene;
- productos vencidos o en estado de descomposición, sin fecha de validez, sin registro o composición;
- venta condicionada (condicionar la compra de un producto a otro);
- ocultar mercadería y factura;
- problemas en los embalajes;
- fraude en el peso, cantidad o volumen.

## Salud

- mala atención;
- convenios médicos;
- atención, falta de producto en farmacias;
- medicamentos.

## Productos

- mala calidad y falta de seguridad de los productos;
- problemas en la entrega;
- falta de repuestos;
- problemas en el embalaje;
- instrucciones de uso imprecisas;
- propaganda y venta fraudulenta.

## Servicios

- problemas en la calidad y pago de servicios;
- propaganda engañosa;
- negativa de emisión de recibo de pago.

## Vivenda

- Problemas con contratos de alquiler residencial, loteos, incorporaciones y construcciones.

## Asuntos financieros

- Problemas con tarjetas de crédito, financiaciones, bancos, sorteos, consorcios.

## COMO RECURRIR

- generalmente, los organismos atienden por teléfono para dar orientación. En el caso de denuncia o reclamación es necesario comparecer al organismo (ver lista de direcciones en la página 87).
- identifíquese. No se aceptan denuncias anónimas;

- tenga a mano los datos necesarios para dar inicio al proceso, como nombre, dirección y teléfono del proveedor, factura, pedido, contrato y detalles del producto o servicio reclamado;
- guarde siempre los originales de la documentación relativa a la compra del producto o servicio.

## 6. Como Promover Una Acción

**L**a acción en la Justicia puede ser individual o en grupo, si varias personas han sido objeto de un mismo tipo de daño (CDC, art. 81). Si el daño ha sido colectivo, los organismos de protección al consumidor, el Ministerio Público o las asociaciones de consumidores podrán, en nombre propio, promover acción en defensa de los perjudicados.

Si el daño ha sido individual el consumidor deberá procurar la asistencia jurídica gratuita, cuando es de bajos recursos, o contratar abogado de su confianza.

Si el monto del daño no sobrepasa los 40 salarios mínimos, el consumidor puede recurrir al Juzgado Especial de Pequeñas Causas. En caso contrario deberá dirigirse a la Justicia común.

El Código de Defensa del Consumidor facilita y amplía las maneras con las cuales el consumidor puede defender sus derechos en la Justicia. Una de ellas es la inversión de la carga de la prueba (CDC, art. 6º, inc. VIII, y art. 38).

### **¿Qué significa inversión de la carga de la prueba?**

Normalmente, en la Justicia, la obligación de probar es siempre de la persona que reclama, o sea, de quien procesa a alguien. El que preceesa siempre deberá presentar en la acción las pruebas de

que ha sido perjudicado. Esas pruebas pueden ser documentos, fotografías, testigos, etc.

Por el Código de Defensa del Consumidor, esa obligación, a criterio del Juez, podrá ser invertida. Entonces la obligación de probar será del proveedor del producto o del prestador del servicio y no del reclamante.

## 7. Servicios de Hotelería, Alimentación y Transporte

### LEGISLACIÓN VIGENTE

**E**n este capítulo, ha sido transcripta, en forma sucinta, la legislación vigente referente a los servicios más utilizados por los extranjeros en el país, como consumidores. Han sido colocadas en evidencia también algunas prácticas comunes en el país en relación a esos servicios y han sido efectuadas algunas recomendaciones para mejor estructurar las relaciones de consumo.

#### **HOTELERIA**

Los servicios prestados por hoteles y posadas, agencias de viajes, transportadoras turísticas, empresas organizadoras de congresos y eventos y las guías de turismo, son reglamentados y fiscalizados por lo Instituto Brasileiro de Turismo (EMBRATUR), que puede dar asistencia en casos de problemas en esa área, a través de los organismos estatales de turismo (direcciones en la página 96).

#### **Precios**

Los precios de estadía, con la indicación de inicio y término del período de veinticuatro horas correspondientes a cada período, deberán estar expuestos en las porterías o recepciones de los hoteles, posadas o establecimientos similares.  
(CDC, art. 6º, inc. III, y art. 31)

Los establecimientos de hospedaje deben exponer en las habitaciones la lista de los precios de los productos comercializados y de los servicios ofrecidos, incluso los del frigobar.  
(CDC, art. 6º, inc. III, y art. 31)

### **Cancelación de reserva**

Llegando al hotel en día fijado, con reserva efectuada con antelación, y si las condiciones predeterminadas no fueren atendidas, o las instalaciones no fueren adecuadas, el huésped puede exigir el cumplimiento de lo convenido, aceptar otro servicio o producto equivalente o cancelar la reserva con derecho a la devolución de lo que ha sido pagado y reposición por pérdidas y daños.  
(CDC, art. 35, incs. I, II y III)

No siendo posible comparecer al hotel el día fijado, es recomendable efectuar la cancelación de la reserva con la mayor antelación posible, porque algunos establecimientos suelen cobrar multa.

### **Pérdida o daño del equipaje**

En este caso, el hotel es responsable por del daño. Sin embargo es necesario comprobar que el bien estaba en el local, con testigos o algún comprobante escrito. Dinero, joyas y otros objetos de valor deben guardarse en la caja de seguridad del hotel, con los documentos que lo comprueben debidamente llenados. Si el establecimiento fuere objeto de asalto y sus pertenencias fueren robadas, deberá prestar denuncia en la comisaría de la policía.  
(CDC, art. 14)

### **Responsabilidad**

El hotel, posada o establecimiento similar, aún no registrado como tal, es responsable de los daños materiales o morales sufridos por el consumidor en sus dependencias por falta de mantenimiento o descuido de la administración, incluso gastos con médico, hospital y hasta

funeral en caso de muerte.  
(CDC, art. 6º, inc. I, y art. 14)

## RESTAURANTES

### Menú

Los bares, restaurantes, hoteles y similares que operan com menú, anotarán, además de los bienes y servicios ofrecidos, sus respectivos precios y adicionales que deberán ser pagados por el consumidor (cubierto, cubierto artístico, propina, etc.) y también si el servicio de cubierto es opcional.

(CDC, art. 6º, inc. III, y art. 31)

En una de las puertas de entrada del establecimiento será colocada una copia del menú.

(CDC, art. 6º, inc. III, y art. 31)

Los establecimientos solante podrán cobrar cubierto artístico desde que ofrezcan música en vivo o cualquier ora presentación artística, si tuvieran contrato regular de prestación de servicio con músico y/o artistas y estuviere previsto para cada 4 horas de funcionamiento, presentación artístico-musical, continuada o intercalada, por sesenta minutos como mínimo. Deberán figurar en el menú, el valor cobrado y los días y horarios de la presentación.

(CDC, art. 6º, inc. III, y art. 31)

### Propina

Es práctica común de algunos establecimientos el cobro del 10% sobre el importe de la cuenta, normalmente pagado por el consumidor. Esta práctica no tiene respaldo legal, pudiendo el consumidor recusarse a pagarla. En alguns casos los establecimientos alegan que esa cobranza está prevista en el Acuerdo Colectivo de Trabajo. Aún así, el consumidor puede negarse a pagarla, porque la responsabilidad del cumplimiento del acuerdo es del empleador, que no tiene el derecho de repasarla a terceros.

(CDC, art. 51, inc. III)

## TRANSPORTE

### EMPRESAS AEREAS

En Brasil, el Departamento de Aviación Civil (DAC) reglamenta y fiscaliza el cumplimiento, por parte de las compañías aéreas, de las normas establecidas por el Código Brasileño de Aeronáutica — Ley 7.565, de 19/12/86.

El DAC atiende quejas, reclamaciones y sugerencias de usuarios del transporte aéreo, por medio de formularios propios, distribuidos en las Secciones de Aviación Civil (SACs) localizadas en cada aeropuerto.

#### **Presentación en el aeropuerto**

Para evitar imprevistos, deberá comparecer 60 minutos antes de la partida, en el caso de vuelos nacionales, y internacionales. En alta temporada es aconsejable anticipar en una hora el horario de presentación. (Resolución 957/89 — GM, art. 89, alineas a, b).

#### **Confirmación del regreso**

Para el viaje de regreso, es recomendable reconfirmar su reserva (puede reconfirmar por teléfono) hasta 72 horas antes de la partida o inmediatamente después de la llegada, si la permanencia fuere inferior a este plazo. Anote el número de la reserva y el nombre del funcionario. De modo contrario, la reserva podrá ser cancelada y repasada a un pasajero de lista de espera.

#### **Overbooking**

El overbooking es una práctica usual en la aviación civil mundial y consiste en el registro de asientos en número superior a la capacidad del avión. Llegando el pasajero con reserva confirmada y dentro del plazo previsto para el embarque y no encontrando lugar disponible, está siendo perjudicado por el overbooking.

En este caso el pasajero tiene derecho a su inclusión obligatoria en el vuelo siguiente con el mismo destino, en la misma empresa o en otra, en un tiempo máximo de 4 horas. La compañía deberá asumir gastos de alimentación, transporte y comunicación. Necesitando el pasajero pernoctar en localidad donde no reside, la compañía deberá providenciar alojamiento en hotel. A pedido del pasajero, la compañía deberá conceder el endoso o la devolución del valor pagado. (CDC, art. 6º, inc. IV, arts. 20 y 35; Ley 7.565/86, art. 302, inc. III, alinea p, y Resolución 957/89 — GM, art. 11)

El consumidor tiene el derecho a uno crédito compensatorio pago por la compañía, cuyo valor es definido por la extensión del trayecto y por el número de horas para a recomodación del pasajero.

### **Atraso**

Interrupción de vuelo o atraso en el aeropuerto de escala por más de 4 horas — por cualquier motivo — dan al pasajero derecho de endoso del billete o inmediata devolución del valor pagado, según la modalidad de pago. En esos casos, todos los gastos del consumidor con hospedaje, alimentación y transporte, derivantes de la interrupción o atraso del vuelo, corren por cuenta de la compañía aérea.

(CDC, art. 6º, inc. IV, arts. 20 y 35; Ley 7.565/86, arts. 230 y 231; Resolución 957/89 — GM, arts. 12 y 18)

### **Pérdida del billete**

Perdiendo el billete del pasaje aéreo, el consumidor debe dirigirse a la compañía que lo emitió y solicitar una copia, registrando lo ocurrido.

En el caso de billete damnificado, la compañía lo sustituirá por otro, siempre que dentro del plazo de validad.

### **Equipaje**

El pasajero tiene derecho a 30 kg de equipaje en la primera clase y 20 kg en las otras clases. Esta franquicia vale también para menores de 12 años que pagan tarifa con 50% de descuento. Excediendo estos

límites, la compañía cobrará un adicional igual al 1% de la tarifa básica por kilo, siendo que las fracciones de medio kg o más serán redondeadas por exceso. En las líneas aéreas regionales, la tarifa por exceso de equipaje puede ser del 1 o 2% de la tarifa regional del tramo, por kg, según con el tipo de aeronave. El pasajero podrá optar pagar el exceso de equipaje en el aeropuerto de origen o de destino, cuando reside en el mismo.

(Resolución 957/89 — GM, art. 24, párr. 1)

Constando al desembarcar la falta del equipaje o de alguna mercadería, informe al personal de la compañía de lo ocurrido. Para tal fin será necesario presentar el talón de equipaje (normalmente pegado en al billete) y llenar un formulario específico. La ley garantiza un plazo

de 90 (noventa) días para la reclamación a las autoridades, es aconsejable verificar ante la compañía cual es el plazo para las investigaciones y para la indemnización.

(CDC, art. 6º, inc. VI, art. 20, inc. II, y art. 26, inc. II)

Además de los daños materiales, la legislación brasileña admite la indemnización moral, sea por los inconvenientes causados como por los bienes damnificados o perdidos que tengan valor personal. Esta indemnización puede también referirse a daños físicos del pasajero. En este caso nuevamente prevalece el CDC, que impone al proveedor la reparación integral del daño.

(CDC, art. 6º, inc. VI, y art. 14)

Como garantía, usted podrá declarar los abjetos de valor de su equipaje o mercaderías. En este caso, la compañía lo indemnizará integralmente. Este valor puede ser superior al de la Convención de Varsavia, que establece un pago de US\$ 20,00 por kg. Recurriendo a la Justicia y comprobando los daños, patrimoniales y morales, es posible obtener valores superiores a los fijados por la Convención.

Declarando

el valor, el pasajero se sujetará a pagar una tasa adicional en el momento del despacho, en base a normas del DAC.

(CDC, art. 6º, inc. VI, y art. 14; Resolución 957/89 — GM, art. 23, párr. 1 y 2)

En el caso de daño, retire el equipaje de la cinta transportadora y comunique el problema a la compañía aérea. Se llenará un formulario en tres ejemplares (uno para el pasajero). La compañía efectuará la investigación y será responsable del pago de la indemnización o reparo, de acuerdo con la ley.

(CDC, art. 20; Ley 7.565/86, arts. 260 y 261)

### **Responsabilidad**

En caso de accidente durante el vuelo o en las operaciones de embarque y desembarque, la compañía responde por los daños físicos causados al pasajero (incluso los que viajan de cortesía), salvo cuando el hecho es de responsabilidad del pasajero o se deba a condiciones de salud (por ejemplo, infarto repentino en condiciones normales).

(CDC, art. 6º, inc. I, y art. 14; Ley 7.565/86, arts. 256)

## **TRANSPORTE TERRESTRE DE PASAJEROS**

En Brasil, el Departamento Nacional de Estradas de Rodagem (DNER) disciplina y fiscaliza la prestación de servicios de transporte terrestre interestatal e internacional de pasajeros.

En los estados, corresponde al Departamento de Estradas de Rodagem (DER), la reglamentación y fiscalización del transporte intermunicipal de pasajeros.

### **Cancelación del viaje**

En caso de desistencia, la empresa restituirá el monto pagado o validará el pasaje para otra fecha y horario, siempre que el pasajero lo solicite con antelación de 3 horas con relación al horario de salida. (MT, Norma Complementaria 7/98, art. 8º)

### **Equipaje**

En las líneas interestatales e internacionales, el pasajero puede transportar bultos en el portaequipaje gratuitamente, observando el

límite de peso: en el portaequipaje dos bultos con treinta kilogramos como máximo y a mano cinco kilogramos, cuyas dimensiones no podrán comprometer el confort y la seguridad de los pasajeros.  
(Decreto 952/93, art. 65, incs. I y II)

El pasajero pagará el exceso de peso a una tarifa correspondiente al 0,5% (medio por ciento) del valor del pasaje por kilo excedente.  
(Decreto 952/93, art. 65, párrafo único)

En el caso de pérdida o daños del equipaje, el pasajero comunicará el hecho a la empresa al final del viaje. La empresa indemnizará al pasajero, que presentará comprobante de equipaje, en el plazo máximo de 30 días. Esta indemnización será equivalente a los daños causados al pasajero, no definidos por límites.

(CDC, art. 6º, inc. VI, y art. 20, incs. II y III; Decreto 952/93, art. 69, párr. 1 y 2)

### **Exceso de pasajeros en el ómnibus**

Comprando el pasaje de ómnibus anticipadamente, con lugar marcado, y en el caso que la empresa no le garantice ese derecho, el pasajero debe exigir otro transporte. Si la empresa no resuelve el problema, el pasajero podrá exigir en la Justicia indemnización por daños morales.

(CDC, art. 6º, inc. VI, y art. 20, inc. II)

### **Responsabilidad**

Las empresas están obligadas a prestar asistencia inmediata y adecuada a los pasajeros en caso de accidente.  
(CDC, art. 14; Decreto 952/93, art. 32, inc. XV)

Para comprobar el daño a ser indemnizado, es aconsejable documentar el hecho a través de Boletín de Ocurrencia policial. Según el DNER las empresas deben contratar un seguro de responsabilidad civil y orientar los pasajeros para efectuar un seguro facultativo de accidentes personales. El seguro facultativo es complementario y no representa exclusión del proveedor en

indemnizar al pasajero sea por los daños causados (gastos médicos), como patrimoniales y morales, integralmente.

(CDC, art. 6º, inc. VI, arts. 14, y 20; Decreto 952/93, art. 24, inc. XV)

## ALQUILER DE VEHÍCULOS

Siempre que desear alquilar un coche para viajar por lo Brasil, certifique previamente, se posue la tarjeta de crédito solicitado como garantía por la locadora.

Al alquilar un coche no firme nota o facturas en blanco. Se la empresa hicer esa exigencia alquile el coche y denuncie lo ocurrido, inmediatamente, a un órgano de defensa del consumidor.

Los gastos extras — seguros opcionais, impuestos y combustibles — debe ser pagos no local onde usted devolver el coche.

Ese pago es hecho en dinero, cheque de viaje o tarjeta de crédito internacional.

En geral las locadoras piden que el coche sea devolvido com el tanque lleno. Reserve de antemano el coche que desea usar.

Comunique à empresa suyas preferencias quanto à marca, año de fabricación, modelo y equipamientos. Examine cuidadosamente el coche al recibe-lo. Se notar algun defecto, solicite para cambia-lo.

Se, durante la viaje, el coche o algun de suyos equipamientos forem robados, comunique à locadora. En el caso de problemas mecánicos, entre en contacto com a locadora y pida el cambio del coche.

## TAXI

El servicio de taxi es reglamentado por las Municipalidades que transfieren la concesión para explotación del servicio. El Conselho Nacional de Trânsito (CONTRAN) exige que el vehículo esté dentro de los estándares de seguridad y que tenga toda la documentación.

Es obligatoria la instalación del taxímetro para medir el recorrido en los municipios con más de 100.000 habitantes. No se permite predeterminar el valor del recorrido.

La responsabilidad de la fiscalización es de la Municipalidad. Los Institutos de Pesos y Medidas estatales son responsables de la verificación y fiscalización de los taxímetros.