GUIA DE VERÃO PROCON/SC

DICAS E ORIENTAÇÕES AO CONSUMIDOR

PROCONSC
Proteção e Defesa do Consumidor

GOVERNO DE SANTA CATARINA

O verão em Santa Catarina é feito de sol, arte, música, sabores, encontros e boas histórias. Mas também é uma época em que aumentam as compras, as viagens, as reservas e o movimento nas praias, bares, restaurantes e festas. Pensando nisso, o PROCON/SC preparou este guia especial para ajudar você a aproveitar tudo isso com segurança, informação e tranquilidade.

Aqui, reunimos orientações práticas para evitar golpes, dicas de consumo consciente e os principais direitos do consumidor em situações comuns do verão: hospedagem, alimentação, compras, eventos, baladas, serviços turísticos, transporte público e aéreo. O objetivo é simples: que você curta a temporada sem preocupação, sabendo exatamente o que esperar e como agir.

Informação é proteção. E quando você conhece seus direitos, o seu verão fica muito mais leve.

Este material foi realizado pelo Procon do Estado de Santa Catarina, em parceria com a Secretaria de Estado da Indústria, Comércio e Serviço, a Secretaria de Estado do Turismo e a Secretaria Executiva de Articulação Internacional e Projetos Estratégicos. A diagramação ficou a cargo do Setor de Comunicação Institucional do Procon SC.

Ponte Hercílio Luz, Florianópolis
Imagem gerada por IA

Roda Gigante de Balneário Camboriú
Imagem gerada por IA

SUMÁRIO

GOLPES MAIS PRATICADOS NO VERÃO 6

ORIENTAÇÕES AO CONSUMIDOR 9

8 DICAS PARA REALIZAR COMPRAS MAIS SEGURAS 10

DIREITOS DO CONSUMIDOR EM BARES E RESTAURANTES 11

DIREITOS DO CONSUMIDOR: NA PRAIA 12

DIREITOS DO CONSUMIDOR: EM PARQUE AQUÁTICO 13

DIREITOS DO CONSUMIDOR: EM TRANSPORTE AÉREO 14

DIREITOS DO CONSUMIDOR: TRANSPORTE PÚBLICO 15

COMO ACIONAR O PROCON/SC 16

GOLPES MAIS PRATICADOS NO VERÃO

Transporte clandestino

- Para evitar riscos durante deslocamentos, prefira sempre serviços regulares e verificados.
- Utilize apenas serviços oficiais de transporte, como aplicativos conhecidos e ônibus, evitando abordagens diretas em aeroportos e rodoviárias.
- Confira avaliação, histórico e foto do motorista no aplicativo.
- Certifique-se de que a placa do veículo corresponde à exibida no app.
- Verifique se o motorista encerra a corrida no aplicativo após o pagamento.
- Evite pagar em dinheiro se você já escolheu outro meio de pagamento no app.
- Fique atento a desvios da rota indicada pelo GPS e Lembre-se de que eventuais pedágios já estão incluídos no valor calculado pelo aplicativo.
- Sempre que possível, compartilhe a viagem com alguém de confiança.

Falso aluguel

- *Golpistas se aproveitam da alta temporada para publicar anúncios falsos de imóveis.*
- Desconfie de valores muito abaixo do mercado. Compare com imóveis semelhantes na mesma região.
- Nunca pague 100% do valor adiantado.
- Se puder, visite o imóvel pessoalmente.
- Pesquise o anunciante: verifique identidade, peça chamada de vídeo dentro do imóvel. No caso de imobiliárias, confira site, CNPJ, referências e registro no CRECI.
- Exija contrato formal de aluguel, assinado corretamente.
- Peça documentos (como IPTU) e pesquise o endereço no Google Maps.
- Desconfie de pressão para fechar negócio rapidamente.
- Evite enviar documentos pessoais antes de confirmar autenticidade do anunciante.
- Cuidado com fotos genéricas ou muito profissionais demais para o padrão da região.

Serra do Rio do Rastro
Imagem gerada por IA

Golpe do Pix e do cartão

Durante o verão, aumentam golpes envolvendo transferências e pagamentos digitais.

- Confira nome e número de quem vai receber o Pix. No caso de boletos, confira valores e o destinatário.
- Nunca forneça dados pessoais, códigos ou senhas.
- Não clique em links enviados por SMS, WhatsApp ou e-mail.
- Estabeleça um limite de transferência diário para o Pix.
- Atenção a comprovantes falsos e pedidos de "devolução" de valores enviados por engano.

Golpe do cartão por aproximação

A pressa e as aglomerações facilitam golpes rápidos.

- Confira sempre o valor antes de pagar por aproximação.
- Defina limites para transações por aproximação no seu banco.
- Em locais cheios, redobre a atenção: golpistas podem aproximar máquinas sem que você perceba.

O que fazer se você cair em um golpe?

Aja rápido: entre em contato com seu banco, informe o ocorrido e pergunte sobre a possibilidade de estorno.

Guarde tudo: prints, protocolos, chaves Pix e qualquer informação que possa servir como prova.

Registre um Boletim de Ocorrência.

Caso tenha sido lesado por uma empresa (relação de consumo Pessoa Física x Pessoa Jurídica), acione o **PROCON/SC.**

Mercado Público de Florianópolis
Imagem modificada por IA
Foto: Danilo Sperling

8 DICAS PARA REALIZAR COMPRAS MAIS SEGURAS

1. Nota Fiscal

Exija a nota fiscal da compra. Isso garante seus direitos como consumidor e evita a sonegação fiscal.

2. Validade

Verificar a validade do produto evita riscos à saúde, garante a qualidade e eficácia do item e previne desperdícios.

3. Preços

Pesquise e compare preços, principalmente de serviços.

4. Embalagem e Armazenamento

Priorize a aquisição de produtos cuja embalagem e armazenamento estejam em boas condições.

5. Compras Online

Atenção às compras online. É possível desistir de compras pela internet e receber reembolso em até 7 dias após a compra.

6. Garantia

O direito de reparação no CDC garante que o consumidor seja indenizado por danos causados por produtos ou serviços defeituosos, assegurando segurança e justiça nas relações de consumo.

7. Propaganda

A lei brasileira proíbe a propaganda abusiva ou enganosa.

8. Cuidado com Golpes

Verifique o valor cobrado antes de pagar com cartão.

DIREITOS DO CONSUMIDOR EM BARES E RESTAURANTES

Bares e restaurantes fazem parte da experiência de verão, mas nem sempre o consumidor conhece todos os seus direitos nesses ambientes. Entender o que pode ou não ser cobrado ajuda a evitar surpresas na conta e garante um atendimento mais justo e transparente.

1. 10% do Serviço

O pagamento dos 10% de serviço não é obrigatório. A cobrança é opcional e fica a critério do consumidor.

2. Couvert

A cobrança de couvert artístico é permitida, desde que a informação esteja clara e visível antes de o consumidor entrar no estabelecimento.

3. Comanda

Estabelecimentos não podem cobrar multa pela perda de comanda. Esse tipo de penalidade é ilegal.

4. Formas de Pagamento

As formas de pagamento aceitas devem estar explicitadas no cardápio, como débito, crédito, dinheiro e pix.

Araucárias
Imagem gerada por IA

DIREITOS DO CONSUMIDOR: NA PRAIA

Ao frequentar a praia, o consumidor possui direitos que garantem liberdade de uso do espaço público, transparência nas cobranças e proteção contra práticas abusivas de comerciantes e estabelecimentos locais.

1. Consumo no Local

Não é necessário consumir no local para fazer uso do espaço da praia.

2. Uso Próprio

Todo banhista pode levar seu guarda-sol, sua cadeira, alimentos e bebidas de casa, sem a necessidade de utilizar serviços ou comprar de comerciantes locais.

3. Usar Cadeiras

Não precisa de consumo mínimo para usar as cadeiras nos bares e restaurantes da praia.

4. Preços Justos e Transparência

Se o consumidor optar por consumir alimentos, bebidas ou alugar equipamentos na praia, os preços devem ser claros e exibidos de maneira visível.

5. Proibição de Práticas Abusivas

Nenhum estabelecimento pode exigir consumo mínimo para o uso de áreas públicas da praia, nem forçar o consumo de produtos.

DIREITOS DO CONSUMIDOR: EM PARQUE AQUÁTICO

Parques aquáticos devem garantir informações claras, segurança adequada e respeito aos direitos do visitante. Conhecer essas regras ajuda o consumidor a aproveitar o espaço com tranquilidade e evitar problemas durante o lazer.

1. Preços e Serviços

Os consumidores têm o direito a informações claras sobre o funcionamento do parque, incluindo horários, preços, restrições de uso dos brinquedos, capacidade máxima e riscos das atividades.

2. Segurança

O parque aquático deve garantir a segurança dos visitantes por meio da manutenção adequada das instalações e da presença de salva-vidas qualificados em áreas como piscinas e toboáguas.

3. Atendimento ao Cliente

O parque deve oferecer um canal de atendimento para resolver reclamações e problemas dos consumidores, como perda de objetos ou falhas no serviço.

4. Devolução de Ingressos

O consumidor tem direito a reembolso ou reagendamento caso o parque aquático não abra ou se houver falhas que impeçam a utilização segura dos serviços.

Praia Lagoinha do Norte
Imagem gerada por IA

DIREITOS DO CONSUMIDOR: EM TRANSPORTE AÉREO

Ao viajar de avião, o consumidor possui direitos importantes relacionados a bagagem, cancelamentos, atrasos e assistência em situações de imprevisto. Conhecer essas regras ajuda a garantir uma viagem mais tranquila, segura e justa.

1. Extravio de Bagagem

A companhia tem 7 dias em voos nacionais ou 21 dias em voos internacionais para devolver a bagagem. Se não for devolvida nesse prazo, a empresa deve indenizar o consumidor.

2. Cancelar Passagem Aérea

Você tem 24 horas para cancelar a passagem aérea após a compra.

3. Franquia de Bagagem

A gratuidade vale para bagagens despachadas de até 10 kg, respeitando os limites de tamanho informados pela companhia.

Atrasos de Voos

Em casos de atraso de voo superiores a 1 hora, a companhia deve fornecer meios de comunicação, como internet ou telefone. Quando o atraso ultrapassa 2 horas, o consumidor tem direito a alimentação adequada, podendo ser voucher, lanche ou refeição. Já nos atrasos acima de 4 horas, a empresa deve oferecer acomodação ou hospedagem, quando houver pernoite, além de transporte de ida e volta para o aeroporto. A assistência pode deixar de ser oferecida caso o passageiro opte pela reacomodação em outro voo em data e horário de sua preferência ou pelo reembolso integral da passagem.

DIREITOS DO CONSUMIDOR: TRANSPORTE PÚBLICO

Ao utilizar o transporte público, o consumidor tem direito a informações claras, acesso sem discriminação e transparência nas tarifas, garantindo mobilidade segura e justa durante a viagem.

1. Informações Adequadas

Os consumidores devem receber informações claras sobre itinerários, horários e tarifas, preferencialmente em múltiplas línguas.

2. Passe Rápido (Florianópolis)

O cartão Turista do Passe Rápido oferece benefícios de pagamento eletrônico para facilitar a mobilidade dos visitantes. Ele pode ser adquirido nas bilheterias dos terminais de bairro (exclusivo para o município de Florianópolis).

3. Acesso ao Transporte

Todos têm o direito de utilizar os serviços de transporte público, como ônibus e táxis, sem discriminação.

4. Transparência nas Tarifas

As tarifas devem ser claramente informadas, sem taxas ocultas ou cobranças inesperadas.

Morro da Igreja e Pedra Furada - Urubici
Imagem gerada por IA

COMO ACIONAR O PROCON/SC

O consumidor turista, nacional ou estrangeiro, que se sentir lesado em algum de seus direitos, pode buscar orientação ou registrar reclamações diretamente com o PROCON/SC. O atendimento pode ser feito pelos canais virtuais, por telefone, pelo WhatsApp, pelo Núcleo de Apoio ao Superendividamento, pelo site ou presencialmente na sede do órgão em Florianópolis.

Atendimento Virtual Catarina – (48) 3665-9046

Canal oficial para orientações e atendimentos virtuais.

Núcleo de Apoio ao Superendividamento – (48) 3665-9068

Atendimento especializado para consumidores em situação de superendividamento.

Telefone 151

Ligação gratuita para tirar dúvidas dos consumidores.

Atendimento Presencial

O PROCON/SC atende presencialmente na:
Rua Conselheiro Mafra, 82 – Centro – Florianópolis/SC

ponte a câmera do seu celular para o QR code e acesse os serviços do PROCON/SC: registre reclamações, agende seu atendimento e consulte informações importantes para proteger seus direitos.

www.procon.sc.gov.br

Siga o **@procon.sc** nas redes sociais e fique por dentro de dicas, alertas e novidades.

Catedral Metropolitana de Florianópolis
Imagem modificada por IA
Foto: Danilo Sperling

Confiável
Atuante
Indispensável

PROCONSC
Proteção e Defesa do Consumidor

GOVERNO DE
SANTA
CATARINA

Moinho Pórtico ,Joinville
Imagem gerada por IA