

CONSEJOS DE VERANO CODECON

Codecon es una agencia Municipal para la Defensa del Consumidor, vinculada a la Municipalidad de Salvador, que trabaja para garantizar los derechos de los consumidores, los juerguistas, los turistas y los residentes de la ciudad.

¡CONOCE TUS DERECHOS!

- En las compras por Internet (ABADÁS O ENTRADAS, CABINAS VIP, VUELOS, ALOJAMIENTO), el artículo 49 del Código de Defensa del Consumidor (CDC) le confiere al consumidor el derecho de arrepentirse dentro de los 7 días posteriores a la firma del contrato o la ejecución del servicio.
- ¡REPORTA LAS VIOLACIONES A TUS DERECHOS! Si lo prometió, hay que cumplirlo. Publicidad engañosa constituye un delito. Art. 67 del Código de Defensa del Consumidor - CDC.
- Solo compra lo que deseas. La venta vinculada está prohibida en la Ley. Art. 39, I del CDC. Art. 36, §3, XVIII, de la Ley nº 12.529/2011.
- Se prohíbe el cobro del CONSUMO MÍNIMO. El pago de la tasa del 10% sobre los servicios en los bares, los restaurantes, las casas nocturnas y otros establecimientos comerciales es opcional. Paga solo lo correspondiente a tu consumo. Ley Municipal nº 7.465/08.
- En VIAJES, conserva en tu poder todas las tarjetas de despacho de equipaje, o la tarjeta de embarque y las facturas, que son ítems útiles en casos de retraso del vuelo o el autobús, además equipajes perdidos o retrasados.
- Si se EXTRAVÍA EL EQUIPAJE, informe a la compañía, teniendo a la mano la tarjeta del despacho del equipaje.
- Registre una queja en ANAC*, cuando sea un viaje aéreo, o en ANTT**, cuando sea un viaje por carretera.
- ANAC establece que la empresa debe localizar en 7 días los equipajes perdidos en vuelos domésticos, como máximo, y en hasta 21 días, cuando sean vuelos internacionales.
- Acerca del HOSPEDAJE, consulte previamente las informaciones sobre compañías de reservas y cobros de cancelación. Verifique si el hotel o la posada deja saber las formas de pago posible, de modo claro y preciso.
- Está garantizado en el CÓDIGO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR y es su derecho conocer previamente de la oferta o no de desayuno durante el hospedaje.
- Bares y restaurantes no pueden cobrar una tasa o multa por una eventual pérdida de la HOJA DE REGISTRO DE CONSUMO.

*Agencia Nacional de Aviación Civil - ANAC.

**Agencia Nacional de Transportes Terrestres - ANTT.

SI TE DAS CUENTA DE ALGO MALO, LLAMA A CODECON



/CodeconSalvador



@codecon_salvador



156 Disque Salvador



Codecon:
Você e seus direitos
de consumidor.
Fique de olho.



CODECON

Diretoria de Ações de Proteção
e Defesa do Consumidor



SALVADOR
PREFEITURA

PRIMEIRA CAPITAL DO BRASIL

A Codecon, órgão Municipal de Defesa do Consumidor, vinculado à Prefeitura de Salvador, está trabalhando para garantir os direitos dos consumidores, foliões, turistas e moradores da cidade.

CONHEÇA SEUS DIREITOS!

- Nas compras pela Internet (ABADÁS, CAMAROTES, VOOS, HOSPEDAGEM), o Art. 49 do Código de Defesa do Consumidor (CDC) dá ao consumidor o direito de arrependimento no prazo de 7 dias, a contar da assinatura do contrato ou da execução do serviço.
- DENUNCIE! Prometeu, tem que cumprir! Publicidade enganosa é crime. Art. 67 do Código de Defesa do Consumidor – CDC.
- Compre apenas o que desejar. Venda casada é crime. Art. 39, I do CDC. Art. 36, §3, XVIII, da Lei nº 12.529/2011.
- É proibida a cobrança de CONSUMAÇÃO MÍNIMA. Pagamento de TAXA DE 10% sobre serviços em bares, restaurantes, boates e congêneres é opcional. Pague somente o que consumir. Lei Municipal nº 7.465/08.
- Em VIAGENS, guarde todos os comprovantes de despacho de bagagem, o cartão de embarque e as notas fiscais, itens úteis em casos de atraso de voos ou ônibus, além de perdas e extravios de bagagens.
- Em caso de EXTRAVIO DE BAGAGEM informe à companhia, munido do comprovante de despacho da bagagem.
- Registre reclamação junto à ANAC*, no caso de viagens aéreas, ou à ANTT**, no caso de viagens rodoviárias.
- A ANAC estabelece que a companhia deve localizar as bagagens extraviadas no prazo de até 7 dias, para voos domésticos, e até 21 dias, no caso de voos internacionais.
- Antes da HOSPEDAGEM, procure informações prévias sobre as empresas de reserva e taxas de cancelamento. Verifique se o hotel ou a pousada disponibiliza, de forma clara e precisa, quais as formas de pagamento aceitas.
- É seu direito, garantido no CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, a informação prévia sobre a inclusão ou não do café da manhã durante a hospedagem.
- Caso perca a COMANDA em restaurantes e bares, o estabelecimento não pode cobrar uma taxa nem mesmo lhe multar por isso.

*Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC.

**Agência Nacional de Transportes Terrestres – ANTT.

CASO PERCEBA ALGO ERRADO, CHAME A CODECON.



/CodeconSalvador



@codecon_salvador



156 Disque Salvador

HINTS FOR A CODE CONSUMER

Codecon, a Municipal Consumer Protection agency, linked to the municipal government of Salvador, is working to guarantee the rights for consumers, revelers, tourists and the city's inhabitants.

KNOW YOUR RIGHTS!

- In Internet purchases (ABADÁS, CAMAROTES, FLIGHTS, ACCOMMODATION), Article 49 of the Consumer Protection Code (CDC) gives the consumer the right to repent within 7 days, counting from the signing of the contract or the execution of the service.
- REPORT! A promise was made, it has to be kept! Misleading advertising is a crime. Art. 67 of the Consumer Protection Code - (Código de Defesa do Consumidor, CDC).
- Buy only what you want to buy. Combined sales are a crime. Art. 39, I of the CDC. Art. 36, §3, XVIII, from Law # 12.529/2011.
- MINIMUM CONSUMPTION collection is prohibited. Payment of 10% RATE on services in bars, restaurants, nightclubs and the like is optional. Pay only for that which you consume. Municipal Law # 7.465/08.
- When TRAVELLING, keep all proof of luggage clearance, boarding passes and invoices. Those can come in handy in case of delayed flights or buses, in addition to lost luggage.
- In case you BAGGAGE IS LOST inform the company, presenting the proof of luggage clearance.
- Register a complaint before ANAC*, in the case of air travel, or before the ANTT**, in the case of road travel.
- ANAC establishes that the company must locate lost luggage within 7 days for domestic flights and up to 21 days for international flights.
- Before ACCOMMODATION, look for previous information about the booking companies and cancellation fees. Check if the hotel or inn clearly and accurately provides which payment methods are accepted.
- It is your right, guaranteed in the CONSUMER DEFENSE CODE, to receive prior information on whether or not breakfast is included during your stay.
- In case you lose the CONTROL TICKET OR DEVICE in restaurants and bars, the establishment cannot charge you a fee nor fine you for it.

*National Civil Aviation Agency (Agência Nacional de Aviação Civil, ANAC).

**National Land Transportation Agency (Agência Nacional de Transportes Terrestres, ANTT).

IN CASE YOU NOTICE SOMETHING WRONG, CALL CODECON.



/CodeconSalvador



@codecon_salvador



156 Disque Salvador