



MPPB
MINISTÉRIO PÚBLICO
DO ESTADO DA PARAÍBA

GUIA DO CONSUMIDOR

Durante o Carnaval, é essencial que os consumidores conheçam seus **direitos**. Este guia educativo fornece informações sobre hotelaria, passagens aéreas e consumo, ajudando a proteger os cidadãos durante a festividade mais animada do ano.

CA  CONSUMIDOR

CA



CENTRO DE APOIO OPERACIONAL

CONSUMIDOR

ⓘ INFORMAÇÃO ESSENCIAL

Por que conhecer seus direitos no Carnaval?

O Carnaval movimenta milhões de pessoas em viagens, hospedagens e eventos por todo o país. É um período de grande consumo e, infelizmente, também de problemas recorrentes.

Principais desafios enfrentados:

- Cancelamentos de última hora sem aviso prévio
- Superlotação em estabelecimentos e eventos
- Cobranças indevidas e taxas abusivas
- Publicidade enganosa em serviços contratados

Conhecer seus direitos evita prejuízos financeiros e frustrações durante a festa!



Direitos no Setor Hoteleiro



Diária oficial de 24 horas

Segundo a **Portaria MTur 28/2025**, a diária corresponde a 24 horas de uso, garantindo ao hóspede pelo menos 21 horas efetivas de permanência no quarto, podendo o estabelecimento reservar as 3 horas de diferença para limpeza e arrumação da unidade. Essa regra não é válida para reservas feitas em plataformas de aluguel por temporada (ex: Airbnb).

Transparência nos horários

Estabelecimentos são obrigados a informar claramente os horários de check-in e check-out. Qualquer alteração deve ser comunicada previamente ao consumidor.

Cancelamento e remarcação

Conforme a **Lei 14.046/20**, o consumidor tem direito a reembolso integral ou crédito para utilização futura em casos de cancelamento ou remarcação.

Responsabilização por descumprimento

Exemplo prático: Hotel que não cumprir horário estabelecido pode ser responsabilizado por danos materiais e morais causados ao hóspede.

Direitos no Setor Hoteleiro

Oferta é compromisso

Tudo que foi anunciado (fotos, serviços, localização) deve ser rigorosamente cumprido (Arts. 30 e 35 do CDC).

Cancelamento pelo consumidor

Em até sete dias após a confirmação da reserva realizada fora do estabelecimento (internet ou telefone), o consumidor pode cancelar a hospedagem e reaver os valores pagos integralmente.

Overboonking

Se não houver vaga, o hotel deve realocar você em local equivalente/superior sem custo ou reembolsar + indenizar prejuízos.

Furtos e danos

O hotel é **objetivamente responsável** por qualquer objeto que desapareça ou seja danificado dentro das dependências do estabelecimento (quartos e áreas comuns). Avisos do tipo "não nos responsabilizamos por objetos deixados no quarto" não têm validade jurídica. Dica: Sempre use o cofre para itens de valor e, se possível, declare bens de alto custo na chegada.

Direitos na Aviação

A **Resolução ANAC nº 400/2016** estabelece regras claras para proteger passageiros em situações adversas durante viagens aéreas.

O1

Assistência material obrigatória

Em atrasos superiores a 4 horas, cancelamentos ou overbooking, a companhia aérea deve fornecer alimentação, comunicação (internet, telefone) e, quando necessário, hospedagem e transporte.

O2

Reembolso ou reacomodação

O passageiro pode escolher entre reembolso integral do valor pago ou reacomodação em outro voo da mesma companhia ou concorrente, sem custo adicional.

O3

Atendimento prioritário

Passageiros com necessidades especiais, gestantes, idosos e pessoas com crianças de colo têm direito a atendimento prioritário e acessível em todos os momentos.

- Importante:** Guarde sempre seu cartão de embarque, comprovantes de compra e registros de comunicação com a companhia aérea. Esses documentos são essenciais para reivindicar seus direitos.



Direitos na Compra de Ingressos para Eventos



Informações claras e completas

Ingressos devem conter todas as informações essenciais: data, local, horário de início, condições de acesso, classificação etária e eventuais restrições.



Cancelamento ou adiamento

Segundo a **Lei 14.046/20**, em caso de cancelamento ou adiamento do evento, o consumidor pode optar por remarcação, crédito ou reembolso integral do valor pago.



Proibição de publicidade enganosa

Tudo que for anunciado na divulgação do evento deve ser cumprido integralmente. Promessas não cumpridas configuram publicidade enganosa e podem gerar indenização.

Exemplo prático: Ingresso para bloco de Carnaval cancelado deve ser resarcido integralmente ou remarcado sem nenhum custo adicional ao consumidor. A escolha é sempre do consumidor, não do organizador.



Direitos em Estabelecimentos Comerciais



Taxas

Foliões, ao consumirem bebidas/comidas em um estabelecimento, saiba que a cobrança dos 10% é uma faculdade, o consumidor paga se quiser. Essa informação quanto a opção pelo pagamento deve estar clara e acessível no estabelecimento.



Couvert Artístico

A cobrança de Couvert Artístico deve ser informada de maneira prévia e de forma clara no estabelecimento comercial;



Estacionamento

Eventos onde houver a disponibilidade de estacionamento para veículos, a fornecedora é responsável por qualquer dano causado aos veículos estacionados, bem como a integridade dos objetos nele contidos.



Comanda

Segundo o Código de Defesa do Consumidor (CDC), cobrar multa ou valor fixo pela perda da comanda é uma prática abusiva. O controle do consumo é responsabilidade do estabelecimento e não pode ser transferido ao cliente.



Venda casada e consumação mínima

É ilegal exigir a compra de um produto ou serviço para que o consumidor tenha acesso a outro. A prática de exigir consumação mínima em bares, restaurantes e casas de shows é considerada abusiva, conforme o Código de Defesa do Consumidor (CDC). O consumidor deve pagar apenas pelo que efetivamente consumir.

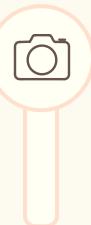


Formas de pagamento

A diferenciação de preços conforme a forma de pagamento é permitida, mas deve ser informada de maneira clara e acessível ao consumidor. Também é necessário informar as modalidades de pagamento aceitas ou não pelo estabelecimento. De acordo com a Medida Provisória 1.288/2025, o preço deve ser o mesmo para pagamentos em dinheiro ou PIX. Além disso, a moeda corrente nacional (dinheiro vivo) não pode ser recusada.

Como Agir em Caso de Problemas?

Saber como proceder quando seus direitos são violados é fundamental para garantir soluções rápidas e efetivas.



Documente tudo

Guarde notas fiscais, contratos, comprovantes de pagamento, fotos, prints de conversas e e-mails. Quanto mais documentação, mais fácil provar seu direito.



Busque solução amigável

Procure primeiro o fornecedor do serviço ou produto para tentar resolver o problema diretamente. Muitas vezes, uma conversa clara resolve a questão rapidamente.



Registre reclamação oficial

Se não houver solução amigável, registre reclamação no Procon, Ministério Público ou outros órgãos de defesa do consumidor. Não deixe para depois!



Use canais digitais

Plataformas como Consumidor.gov.br, redes sociais e sites de reclamação são ferramentas poderosas para denunciar abusos e pressionar por soluções.

DICAS IMPORTANTES

Dicas para Aproveitar o Carnaval com Segurança e Direitos Garantidos

1 Planeje com antecedência

Leia todos os contratos, termos de serviço e políticas de cancelamento antes de confirmar qualquer compra. Atenção especial às letras miúdas!

2 Exija comprovantes sempre

Peça nota fiscal, recibo ou comprovante de todas as transações. Informações claras sobre preços, taxas e condições devem estar por escrito.

3 Conheça os prazos legais

Familiarize-se com prazos para cancelamento, remarcação e reembolso estabelecidos em lei. Isso facilita negociações e evita surpresas desagradáveis.

4 Use canais oficiais

Para tirar dúvidas ou registrar reclamações, utilize sempre canais oficiais dos órgãos de defesa do consumidor. Evite intermediários não confiáveis.

Onde Buscar Ajuda? Órgãos de Defesa do Consumidor

Se seus direitos forem violados, procure os órgãos competentes para registrar sua reclamação e buscar solução:

	<p>Procon - Programa de Proteção e Defesa do Consumidor</p> <p>Telefone: 151 (em todo o Brasil)</p> <p>Site: www.procon.pb.gov.br</p>
	<p>Ministério Público do Estado da Paraíba - Defesa do Consumidor</p> <p>Site: www.mppb.mp.br</p>
	<p>ANAC - Agência Nacional de Aviação Civil</p> <p>Telefone: 163</p> <p>Site: www.anac.gov.br</p>
	<p>Consumidor.gov.br - Plataforma Digital</p> <p>Site: www.consumidor.gov.br</p> <p>Plataforma oficial para registrar reclamações online contra empresas cadastradas. Rápido e eficiente!</p>

Expediente

Realização:

Ministério Público do Estado da Paraíba

Centro de Apoio Operacional às Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor

Roteiro e texto:

Sócrates da Costa Agra - Procurador de Justiça

Thiago Brito Lira Régis de Amorim - Assessor jurídico

Projeto gráfico:

Thiago Brito Lira Régis de Amorim - Assessor jurídico

Revisão:

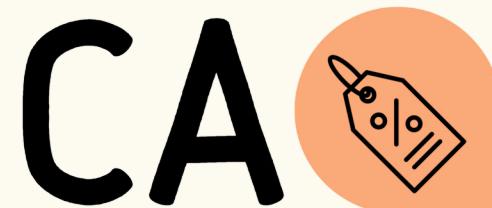
Renan Farias Pereira - Assessor jurídico

Carnaval Consciente

Seus direitos são sua melhor fantasia!
Conheça, exija e defenda para um
Carnaval seguro e justo. Compartilhe este
guião e ajude a informar mais foliões.



MPPB
MINISTÉRIO PÚBLICO
DO ESTADO DA PARAÍBA



CENTRO DE APOIO OPERACIONAL

CONSUMIDOR