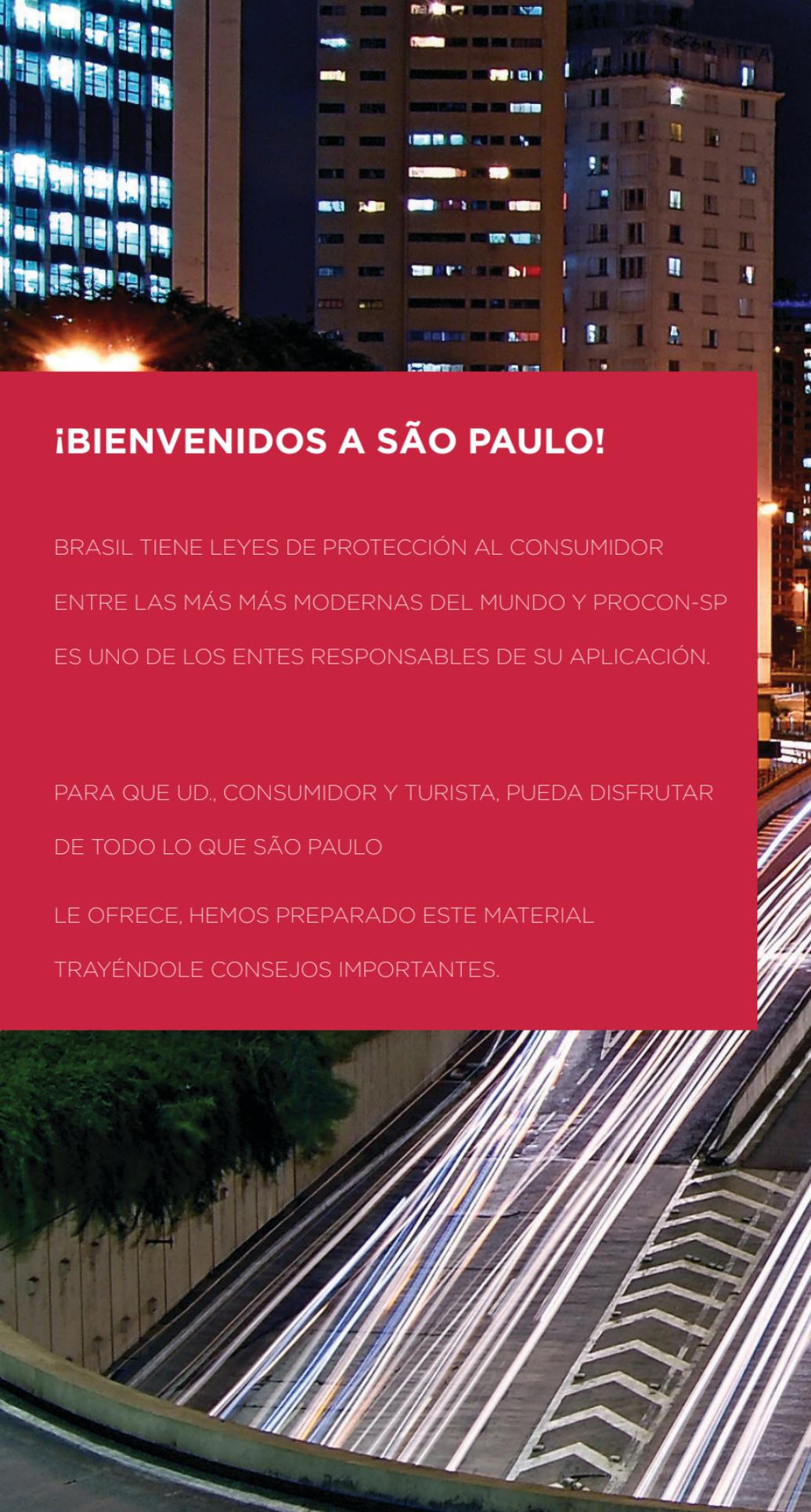




# SP PARA TODOS



## INFORMACIONES AL TURISTA CONSUMIDOR



# ¡BIENVENIDOS A SÃO PAULO!

BRASIL TIENE LEYES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR ENTRE LAS MÁS MÁS MODERNAS DEL MUNDO Y PROCON-SP ES UNO DE LOS ENTES RESPONSABLES DE SU APLICACIÓN.

PARA QUE UD., CONSUMIDOR Y TURISTA, PUEDA DISFRUTAR DE TODO LO QUE SÃO PAULO

LE OFRECE, HEMOS PREPARADO ESTE MATERIAL TRAYÉNDOLE CONSEJOS IMPORTANTES.



## TRANSPORTE

### AUTOBUSES

- En la ciudad de São Paulo, las tarifas pueden pagarse en efectivo o con la tarjeta Boleto Único, que tanto sirve para autobuses, como para metro y tren. Las recargas se hacen en quioscos de periódicos, terminales de autobuses y estaciones de metro.
- Para mayores informaciones sobre tarifas, líneas, itinerarios y cómo adquirir el Boleto Único, visite: [www.sprtrans.com.br](http://www.sprtrans.com.br), o llame al teléfono: 156.
- También existen líneas interurbanas que tienen tarifas distintas. Para mayores informaciones, visite: [www.emtu.sp.gov.br](http://www.emtu.sp.gov.br) o llame al: 0800-7240555.

## **FERROCARRILES (METRO Y TRENES)**

- En la ciudad de São Paulo hay 5 líneas de metro, identificadas con los colores azul, verde, rojo, amarillo, morado y plata, con estaciones cercanas a puntos turísticos.
- Algunas estaciones están combinadas con terminales de autobús. La integración entre metro y autobús es muy común y tiene tarifa específica.
- La ciudad cuenta con 7 líneas de tren, también identificadas con colores. Estas líneas conectan la ciudad de São Paulo con algunas ciudades cercanas.
- Informaciones sobre tarifas, líneas, itinerarios y horarios de funcionamiento: [www.metro.sp.gov.br](http://www.metro.sp.gov.br) - teléfono: 0800-7707722 y [www.cptm.sp.gov.br](http://www.cptm.sp.gov.br) - teléfono: 0800-0550121.

## **APLICACIONES DE TRANSPORTE PARTICULAR**

- Averigüe su ruta en más de una aplicación. Existen diferencias de precio significativas.
- Evite esperar el auto en la calle.
- Identifique el auto y el conductor cotejando con las informaciones en la aplicación.
- Si Ud. no ha solicitado una carrera compartida, no suba al auto si hay alguien además del conductor.
- Para su seguridad, comuníquese su ruta a sus amigos o familiares.

## **TAXI**

- La bajada de bandera del taxímetro siempre debe ser en presencia del pasajero.
- Las “banderas” tienen tarifas diferentes. En São Paulo, la bandera 1 se cobra entre las 6h y las 20h. La bandera 2 se cobra entre las 20h y las 6h del día siguiente, y a los domingos y días festivos.
- No acepte carreras con valores prefijados en taxis que tengan taxímetro.
- En ciudades de menos de 50.000 habitantes, los taxis no suelen tener taxímetro. Es mejor informarse de antemano.

## ALQUILER DE AUTOS

- El contrato debe contener: la identificación de los contratantes; la tarifa diaria con o sin kilometraje libre; el cobro de multas o tasas por atraso en la devolución; el cobro de seguros; los procedimientos en caso de accidente o robo; entre otras informaciones.
- Inspeccione atentamente el auto en la entrega y exija un registro de los daños (arañazos, abolladuras, marcas) en su exterior o interior.
- El conductor extranjero puede conducir en Brasil con su licencia del país de origen por hasta 180 días.
- Atención a la rotación de vehículos: la ciudad de São Paulo ha adoptado la rotación de la circulación de vehículos con turnos determinados por los dos números finales de la placa de matrícula (de lunes a viernes, de las 7h a las 10h y de las 17h a las 20h). (Informaciones al teléfono 156 o visite el sitio web: <http://www.cetsp.com.br/consultas/rodizio-municipal/como-funciona.aspx>)





## **HOSPEDAJE**

### **MEDIOS DE HOSPEDAJE**

- Todos los tipos de hoteles urbanos, hotel-hacienda, hotel histórico, posada, complejo turístico, apartamento/ aparthotel, albergue/hostal u hospedaje tipo “cama y desayuno” deben estar registrados en el Ministerio del Turismo - Cadastur ([www.cadastur.turismo.gov.br](http://www.cadastur.turismo.gov.br))

### **SITIOS Y APLICACIONES DE ALQUILER DE CORTA DURACIÓN**

- Ofrecen el alquiler de inmuebles o solamente de habitaciones. Verifique siempre las reglas de uso del inmueble así como eventuales restricciones.
- Nunca efectúe pagos fuera de la aplicación o del sitio web.
- Si por acaso surgen problemas en el alojamiento, haga fotos o filme y presente una queja en el sitio web o en la aplicación.

## **ALQUILER DE INMUEBLES POR TEMPORADA**

- El contrato debe especificar en detalle todo lo acordado, incluyendo el precio por noche, los muebles, la ropa de cama, los cubiertos, entre otros.
- Si el alquiler se procede por intermedio de una agencia de locación, Ud. estará protegido por el Código de Protección al Consumidor. En caso de alquiler directamente con el propietario, el contrato será regido por las leyes civiles, ya que no se trata de una relación de consumo.

## **ACCESIBILIDAD**

- Los hoteles, posadas o similares deben reservar por lo menos 10% de sus habitaciones para personas con discapacidades, asegurando por lo menos 1 unidad accesible.



# OCIO, GASTRONOMÍA Y CULTURA

## CLUBS NOCTURNOS, BARES Y RESTAURANTES

- La lista de precios o el menú deben estar expuestos visiblemente para el consumidor a la entrada del establecimiento.
- Es prohibido el cobro de multa en caso de pérdida de la cuenta. El control de las consumiciones es de responsabilidad del establecimiento.
- Es prohibido el cobro de consumición mínima. Es permitido el cobro de entradas.
- Los entremeses deben ser servidos exclusivamente a pedido del consumidor, a menos que sean ofrecidos de forma gratuita. Su precio debe estar incluido en el menú. Si son servidos sin consulta y previa aceptación, no podrán ser cobrados.
- El cobro de ingreso por espectáculos nocturnos debe ser informado con antelación y solamente puede ser cobrado si hay música en vivo u otras atracciones.
- El pago del servicio (10%) o propina es opcional.
- El precio del servicio de aparcacoches o valet debe estar expuesto visiblemente y el consumidor tiene que recibir un recibo comprobante conteniendo la identificación del vehículo, fecha y hora de entrega. Solicite una factura.

## COMPRAS

- Las informaciones sobre precios y formas de pago deben ser correctas, claras, legibles y exactas para que el consumidor pueda comprenderlas sin ayuda.
- El precio de los productos y servicios debe informarse exclusivamente en reales (R\$).
- El pago mediante cheque, tarjeta de crédito o débito puede ser rechazado siempre que el consumidor sea informado antes de realizar un pedido o compra. Cualquier eventual descuento en función del plazo o de los medios de pago también debe ser informado.

- Si la compra es efectuada a distancia (vía teléfono o internet), Ud. puede desistir de ella en el plazo de 7 días a partir de la fecha de compra o entrega del producto, con derecho a la devolución de todos los importes pagados.
- Los consumidores pueden exigir reparación si compran un producto con problemas de cantidad o calidad.

## **60+** **BENEFICIO PARA PERSONAS MAYORES (+ 60 AÑOS)**

- Atención preferencial en lugares tales como: entes públicos, hospitales, supermercados, bancos, teatros, aeropuertos, y otros (se aplica también a mujeres embarazadas y personas con discapacidades).
- Descuento en las entradas para eventos artísticos, culturales, deportivos y de ocio. Simplemente basta presentar un documento oficial con foto y fecha de nacimiento.
- Las personas mayores de 80 años tienen prioridad especial con relación a todas las demás.
- Las personas mayores de 65 años tienen derecho a metro, tren y autobuses urbanos gratuitos.

## **LEYES ANTITABACO Y ANTI BEBIDAS ALCOHÓLICAS PARA MENORES**

- En São Paulo, está prohibido el uso de cigarrillos y similares en entornos colectivos cerrados o parcialmente cerrados. Existen sanciones para los establecimientos que permiten que sus clientes fumen en esos entornos.
- También está prohibido vender, proporcionar, servir o simplemente entregar bebidas alcohólicas a menores de 18 años.



MERCADO MUNICIPAL

## **ALGUNOS CONSEJOS DE SEGURIDAD**

- Trate de no manipular en público dinero y tarjetas o exhibir objetos de valor tales como joyas y equipos electrónicos.
- Para el cambio de moneda extranjera, busque casas de cambio acreditadas.
- Al efectuar saques en moneda de cajeros automáticos, no acepte la ayuda de extraños.
- Cuando use cajeros automáticos, intente hacerlo durante el día y dentro de bancos o tiendas.
- Al efectuar pagos con tarjeta, asegúrese de que no se la hayan cambiado.
- Evite el transporte clandestino. ¡Dé la máxima prioridad a su seguridad!
- En caso de sustracción, robo o pérdida de bienes o documentos, debe Ud. Formalizar una denuncia en la comisaría de policía más cercana.
- Los turistas extranjeros que tengan sus pasaportes robados o extraviado deben dirigirse al Consulado de su país.

***São Paulo es una ciudad segura, pero, como en todas las metrópolis, itenga cuidado!***

## Y ADEMÁS:

Está prohibido cualquier acto discriminatorio por motivos de raza o color practicado por parte de cualquier persona. ¡El racismo es un delito grave!

¡La discriminación de género u orientación sexual es un delito!

Si Ud. es víctima o testigo de uno de estos delitos, denúncielo a la Secretaría de Justicia y Ciudadanía por los teléfonos **(11) 3291-2621 / 2624** o por el sitio web <http://www.justica.sp.gov.br/index.php/contato/denuncia-online>.

¡La explotación sexual de menores es un delito! Denuncie **tecleando el 100**.

### TELEFONES ÚTEIS:

**151** – PROCON-SP (Protección y Defensa del Consumidor)

**156** – Central de Atención (ciudad de São Paulo) -  
[www.prefeitura.sp.gov.br](http://www.prefeitura.sp.gov.br)

**181** – Denuncia por Teléfono (Emergencias)

**190 / 911** – Policía militar (EMERGENCIAS)

**192** – Servicio Móvil de Atención Médica de Urgencia (SAMU)

**(11) 3120-4417** – Deatur

(Comisaría de Atención al Turista)

Atualizado Julio/2021

# SP PARA TODOS

       /governosp

[www.sp.gov.br](http://www.sp.gov.br)

 /@turismosp  /@saopauloturismo  /secturismosp

   /@proconsp  /@proconspoficial  /educaproconsp

 /@SecretariaDaJustica  /@justicasp  /justicasp  /@JusticaSP

[www.procon.sp.gov.br](http://www.procon.sp.gov.br) / [www.turismo.sp.gov.br](http://www.turismo.sp.gov.br) / [www.justica.sp.gov.br](http://www.justica.sp.gov.br)

 **SÃO  
PAULO**  
GOVERNO DO ESTADO

| Secretaría de  
Justicia y Ciudadanía

| Secretaría de  
Turismo