



### ***Golpes relacionados com viagens – Guia para o consumidor***

Você já recebeu um vale com aspecto oficial ou uma chamada não solicitada informando que você foi selecionado para receber uma oferta de viagem maravilhosa? Tudo o que você precisa fazer é telefonar em até 72 horas para solicitar a sua viagem, e, para seu espanto, a primeira pergunta que o agente de viagens lhe faz é se você tem um cartão de crédito.

Você já recebeu um vale-viagem de um comerciante de quem você comprou mercadorias e depois descobriu que você tinha que assistir a uma apresentação sobre locação compartilhada ou sobre acampamento? Ou já lhe aconteceu de descobrir, ao trocar o vale, que precisava pagar uma quantia significativa em despesas ocultas?

Infelizmente, vários "ganhadores" têm se revelado grandes perdedores, sendo vítimas de golpes que transformam viagens de férias em pesadelos. Equipando-se com algumas noções básicas sobre o setor de viagens, você pode evitar ser vítima de um golpe relacionado a viagens.

#### *Identifique o golpe*

Alguns indícios de um golpe relacionado a viagens podem ser os seguintes:

- Você é pressionado a efetuar um pagamento imediato para receber essa "maravilhosa" oportunidade.
- Você é solicitado a efetuar pagamentos antecipados sem qualquer contrato escrito, não lhe restando qualquer comprovação dos serviços que supostamente você deverá receber.
- A transação só pode ser efetuada por telefone.
- Você é solicitado a comparecer a um "showroom" para receber o seu prêmio e descobre que deve assistir a uma apresentação de vendas.

#### *Evite o golpe*

- Antes de aceitar serviços de viagens, procure agências de viagens reconhecidas e confiáveis.
- Não tome decisões sob pressão. Demore o tempo que for preciso.
- Ao comprar pacotes de viagens, obtenha os nomes de todos os hotéis, companhias aéreas, agências de locação de veículos, restaurantes e demais fornecedores de serviços envolvidos. Verifique para confirmar todas as reservas.
- Saiba quando exatamente os bilhetes aéreos serão entregues a você.
- Não forneça o seu número de cartão de crédito nem os seus dados bancários ao lidar com um agente de telemarketing, mas use um cartão de crédito para efetuar o pagamento, para poder solicitar um estorno se os serviços não forem fornecidos ou se não corresponderem aos serviços anunciados.
- Fique atento a eventuais despesas ocultas em tarifas aéreas, locação de veículos, transporte de/para portos ou aeroportos, refeições, gorjetas, impostos, estacionamento e mudança para categoria mais alta.
- Obtenha tudo por escrito, para estar ciente de todos os detalhes dos seus planos de viagem e do valor das eventuais despesas ocultas.
- Indague sobre políticas de reembolso caso a agência de viagens cancele a viagem, ou caso você deva cancelar a viagem. Pergunte se há disposições especiais em caso de doença ou emergência familiar.
- Indague sobre a disponibilidade de seguros de viagem. Certifique-se de conhecer perfeitamente o escopo de todas as eventuais apólices de seguros de viagem oferecidas e quais tipos de cancelamentos estão incluídos e quais não estão. Só adquira seguros de viagem de um fornecedor reconhecido, e certifique-se de que todas as eventuais apólices adquiridas atendam às suas necessidades individuais antecipadas.
- Em caso de dúvida, desligue o telefone.



## *Recursos*

- Para obter mais informações sobre os golpes relacionados com viagens, [visite o site da Federal Trade Commission \(Comissão Federal do Comércio dos EUA\)](#).
- Para entrar com uma reclamação sobre um golpe relacionado com viagens junto ao Escritório do Procurador-geral, preencha o formulário de reclamação localizado em [www.ftc.gov](http://www.ftc.gov) ou envie um e-mail para [attorney.general@ftc.gov](mailto:attorney.general@ftc.gov).

Última atualização: 8 de outubro de 2014