

Domingo, 14 de Dezembro de 2025

# Procon-MT dá dicas e orientações sobre cuidados para os dias de Carnaval

## ATENÇÃO, CONSUMIDOR

O Carnaval 2023 começa em poucos dias, com a expectativa de alto movimento nos bares, restaurantes e hotéis após dois anos de pandemia da covid-19. Para que o consumidor aproveite o feriado os dias de folia livre de aborrecimentos, o Procon Estadual elaborou dicas e orientações sobre cuidados que devem ser observadas pelos consumidores.

A primeira dica é redobrar o cuidado na hora do pagamento, especialmente ao utilizar cartões de crédito/débito. A secretária-adjunta interina de Proteção e Defesa dos Direitos dos Consumidores (Procon-MT), Valquíria Duarte de Souza, recomenda que os consumidores desativem a função de pagamento por aproximação. Caso não seja possível, os cartões devem ser guardados em local seguro e que não fique longe de sua vista, como bolso de trás da calça, mochila ou bolsa para trás do corpo.

Entre os golpes mais aplicados atualmente, segundo Valquíria, estão a troca do cartão por outro idêntico e a alteração do valor cobrado. Para evitar essas armadilhas, o consumidor pode tomar cuidados simples, como evitar entregar seu cartão para outra pessoa inserir na máquina, e proteger sua senha, garantindo que ela não esteja visível para pessoas ao redor. O mesmo vale para o número e o código verificador do cartão.

Outro cuidado importante é checar se o valor digitado confere com o valor da compra, e exigir e conferir o comprovante de pagamento emitido. Se algo estiver errado, o consumidor deve solicitar o estorno da operação imediatamente. Caso necessite entregar o cartão para o fornecedor, ao receber de volta, é preciso verificar se o cartão devolvido é o seu.

Image not found or type unknown



O consumidor precisa, ainda, redobrar a atenção com o celular, pois muitas pessoas realizam pagamentos e acessam suas contas bancárias pelo aplicativo do banco baixado no aparelho.

“Se o celular for furtado, golpistas podem ter acesso aos dados e aplicativos. Por isso, é importante ativar medidas que dificultam o acesso, como o bloqueio de tela inicial e a biometria facial ou digital, por exemplo. Em caso de roubo do cartão ou do celular, o consumidor deve comunicar imediatamente o banco, solicitar o bloqueio do cartão e registrar um boletim de ocorrência”, alerta a secretária interina.

## **Confira outras dicas do Procon-MT:**

**Ingressos:** para se prevenir de falsificações, compre ingressos apenas em locais oficiais. Confira se o bilhete contém as informações sobre o local, horário e data do evento e se os dados conferem com os que você solicitou no ato da compra.

**Abadás/blocos carnavalescos:** observe se estão inclusos serviços como bebidas e comidas. Também é importante conferir se no contrato está previsto algum tipo de seguro para emergências, imprevistos ou assistência médica no local da festa.

**Pacotes turísticos:** é importante verificar quais os serviços inclusos, bem como custo adicional ou cobrança de taxa extra. Leia atentamente o contrato e as condições de cancelamento, guarde uma via datada e assinada. Guarde, também, anúncios e folhetos publicitários, pois o que for ofertado deve ser cumprido. Quanto à hospedagem, verifique se o pacote garante um hotel específico ou qualquer hotel de uma mesma categoria.

**Atrasos e cancelamento de voo:** o consumidor tem o direito de receber informação clara e precisa sobre os horários de embarque e de eventuais atrasos ou cancelamentos. Caso ocorra alguma inconveniência, guarde tickets e documentos que comprovem o problema para eventual reclamação. Em caso de atraso, a Agência Nacional de Aviação Civil (Anac) garante:

- A partir de 1 hora: comunicação (internet, telefonemas, entre outros);
- A partir de 2 horas: alimentação (voucher, lanche, bebidas, etc);
- A partir de 4 horas: acomodação ou hospedagem, se for o caso, e transporte do aeroporto ao local de acomodação.

**Viagem de ônibus:** em caso de atraso de uma hora ou mais, o passageiro pode exigir a restituição do valor do bilhete ou pedir um serviço equivalente para o mesmo destino. Caso o atraso ou a interrupção da viagem sejam culpa da empresa de ônibus e passem de 3 horas, o consumidor tem o direito de receber alimentação. Se a viagem não prosseguir no mesmo dia, a empresa deve fornecer hospedagem.

**Bebidas e alimentos:** compre produtos em locais seguros e protegidos da poeira, umidade e altas temperaturas, que aumentam a chance de problemas com a alimentação. Observe a data de validade e as condições da embalagem. Antes de realizar o pagamento, confira o valor total do consumo e se não foi incluída nenhuma taxa adicional. Não se esqueça de exigir o cupom fiscal.

**Fantasia e produtos típicos de Carnaval:** o Procon-MT aconselha que a compra de produtos típicos de Carnaval – fantasias, espuma/spray, lantejoulas, paetês, serpentina, confetes, buzinas, tintas, pincéis, máscaras, entre outros – seja feita em lojas especializadas. Observe se na embalagem constam informações como a idade de uso de segurança, a origem do produto, quantidade, composição química e prazo de validade. Atenção: em produtos importados, a embalagem deve conter texto com as informações do produto em língua portuguesa.

**Produtos infantis:** as embalagens devem conter informações como faixa etária indicada, composição e possuir o selo do Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (Inmetro). O selo garante que o produto foi testado e não representa risco à saúde e segurança dos pequenos.

## **Reclamações**

O atendimento no Procon Estadual é presencial e está sendo realizado por ordem de chegada, sem necessidade de agendamento prévio. O consumidor deve comparecer no período de 08h às 17h, de segunda a sexta-feira, sendo necessário retirar a senha na entrada. A sede do Procon-MT está localizada na Rua Baltazar Navarros, 567 (antigo Sine), no Bairro Bandeirantes, em Cuiabá.

Caso prefira, o consumidor também pode optar pelo atendimento via WhatsApp. Basta entrar em contato pelo celular (65) 9228-3098, enviar uma mensagem e seguir as instruções.

## **Plataforma online**

Também é possível registrar sua reclamação pelo [consumidor.gov.br](http://consumidor.gov.br), a qualquer hora do dia ou da noite. Os principais fornecedores estão cadastrados no site e podem ser acionados pelo consumidor sem ser preciso sair de casa.

## **Outras opções de atendimento**

**Em Cuiabá:** nos postos do Ganha Tempo da Praça Ipiranga (de 08h às 17h); no Ganha Tempo do CPA (de 8h às 17h) e no Posto do Procon na Assembleia Legislativa (de 7h às 17h), por ordem de chegada.

**Em Várzea Grande:** no Centro Estadual de Cidadania, que fica dentro do Várzea Grande Shopping (de 10h às 18h), por ordem de chegada.

**Fonte:** Secom/MT