

1

CARTILHA DO CONSUMIDOR TURISMO DE AVENTURA **SEGURA**

A aventura pode ser emocionante, mas segurança vem em primeiro lugar!

Você tem direito a informação clara e proteção.



INFORMAÇÃO

Você tem direito a informações claras, corretas e adequadas sobre os serviços.



SEGURANÇA

Empresas sérias adotam medidas de segurança e seguem normas técnicas.



PROTEÇÃO

O Código de Defesa do Consumidor protege você em todas as etapas.



AVENTURA

Com informação e segurança, sua aventura será ainda mais inesquecível!

SEU DIREITO. SUA SEGURANÇA. SUA AVENTURA!

MPSP

MINISTÉRIO PÚBLICO
DO ESTADO DE SÃO PAULO
CAO CONSUMIDOR

2

ESCOLHA BEM A EMPRESA

PREÇO BAIXO NÃO É SINÔNIMO DE QUALIDADE.

Curtidas ou promoções nunca devem ser critério de decisão. Segurança deve ser a prioridade sempre!



Identificação clara da empresa

A empresa deve informar nome empresarial, endereço, canais de contato e responsável técnico.



CNPJ ativo

Confirme a situação cadastral no site da Receita Federal. Empresas com CNPJ inativo, suspenso ou baixado não devem operar.



Cadastro no Cadastur – Ministério do Turismo

Prestadores de turismo de aventura devem estar cadastrados no Cadastur, conforme legislação vigente.



Tempo de atuação

Empresa com histórico consolidado tende a ter mais experiência na gestão de riscos e na condução segura das atividades.



Seguro de acidentes pessoais

Verifique se a atividade inclui seguro para os participantes, cobrindo eventuais acidentes durante a prática.



Termo de conhecimento de riscos

A empresa deve apresentar documento claro explicando os riscos da atividade. O consumidor deve ler atentamente antes de assinar.



Reputação (Procon, Inmetro, avaliações)

Pesquise avaliações e eventuais reclamações no Procon, Consumidor.gov.br, Inmetro e plataformas digitais de avaliação.



Certificação em Sistema de Gestão de Segurança (SGS)

Empresas certificadas seguem normas técnicas específicas (como ABNT NBR ISO 21101), indicando maior controle sobre os riscos.



3

INFORME-SE SOBRE A ATIVIDADE

A empresa deve fornecer, antes da contratação, informações claras sobre:



Como funciona

Descrição completa da atividade, incluindo duração e nível de dificuldade.



Quais são os riscos

Riscos envolvidos na atividade e medidas de segurança adotadas.



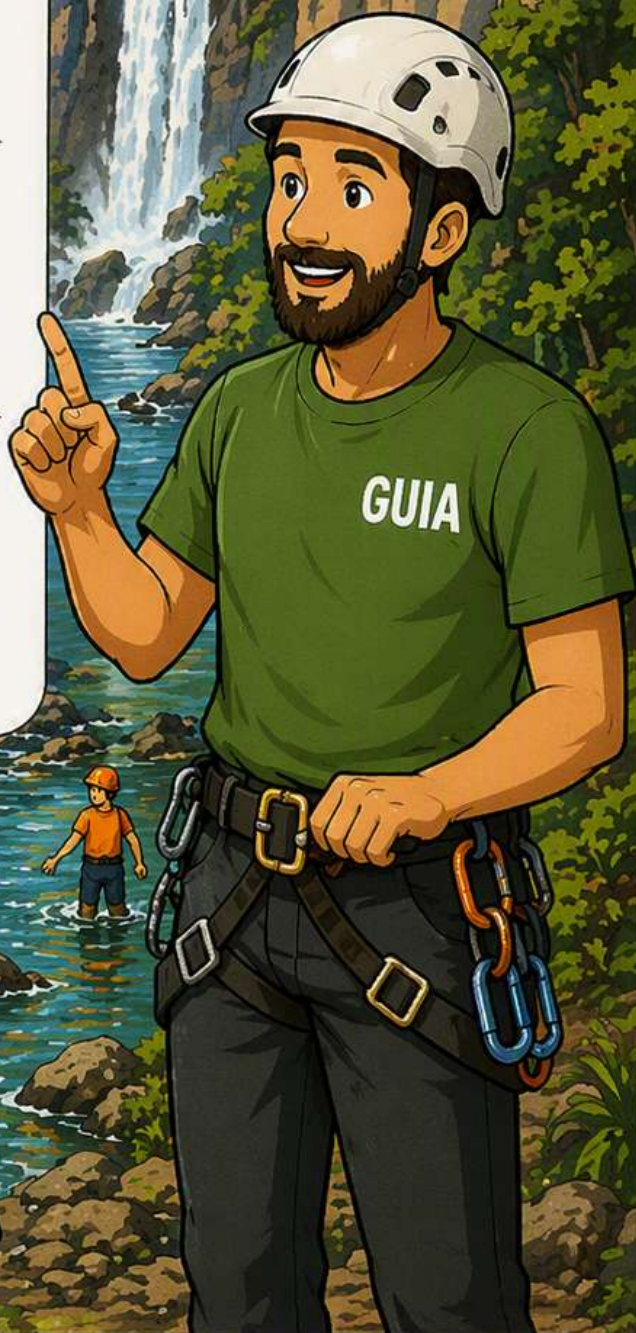
Quais equipamentos serão usados

Equipamentos e EPIs fornecidos pela empresa e sua finalidade.



Há restrições (idade, saúde, peso)?

Condições físicas necessárias, idades permitidas e outras restrições.



INFORMAÇÃO CLARA É SEU DIREITO!

4

PERGUNTE SOBRE OS EQUIPAMENTOS

A empresa deve assegurar:

- ✓ **Equipamentos em bom estado**
Equipamentos devem estar íntegros, limpos e adequados à atividade.
- ✓ **Uso de itens certificados**
Equipamentos e materiais devem possuir certificação e atender às normas técnicas.
- ✓ **Conferência antes da atividade**
Verificação dos equipamentos e das condições de segurança antes do início da atividade.
- ✓ **Orientações claras**
Instruções completas sobre os procedimentos, regras e cuidados durante a atividade.



IMPROVISO OU PRESSA = RISCO!

A empresa nunca deve priorizar o lucro acima da segurança.

5

AVALIE A EQUIPE

A empresa deve contar com profissionais que:

- ✓ **Têm treinamento técnico**
Profissionais capacitados e atualizados para a atividade ofertada.
- ✓ **Sabem orientar com clareza**
Explicam os procedimentos, riscos e regras de forma compreensível.
- ✓ **Possuem noções de primeiros socorros**
Estão preparados para agir em caso de emergências.
- ✓ **Utilizam Equipamentos de Proteção Individuais (EPIs) necessários à prática e adequados à atividade, em conformidade com as normas.**







**A CAPACITAÇÃO DA EQUIPE É
ESSENCIAL PARA A SEGURANÇA
DA ATIVIDADE.**

6

FIQUE ATENTO A SINAIS DE ALERTA

São indícios de irregularidade:

-  **Preço muito baixo**
Preço baixo ou curtidas na internet não são critérios de qualidade. Priorize a segurança.
-  **Falta de explicação**
Profissionais não explicam os riscos e as regras.
-  **Equipamentos precários**
Equipamentos danificados, inadequados ou em más condições.
-  **Profissional sem preparo técnico**
Profissionais sem preparo técnico ou que demonstram falta de domínio da atividade.
-  **Pressão para participar**
Coação, insistência ou indução à participação sem o seu consentimento.



**NA PRESENÇA DE RISCO APARENTE,
O CONSUMIDOR NÃO É OBRIGADO
A PARTICIPAR DA ATIVIDADE.**

7

LEIA ANTES DE ASSINAR

Atenção aos documentos:



Termo de responsabilidade

Leia com atenção. O documento não pode eximir a empresa de suas obrigações legais.



Informações sobre riscos

Devem ser claras, completas e de fácil compreensão.



Regras da atividade

Devem ser fornecidas antes da contratação.



Seguro contra acidentes

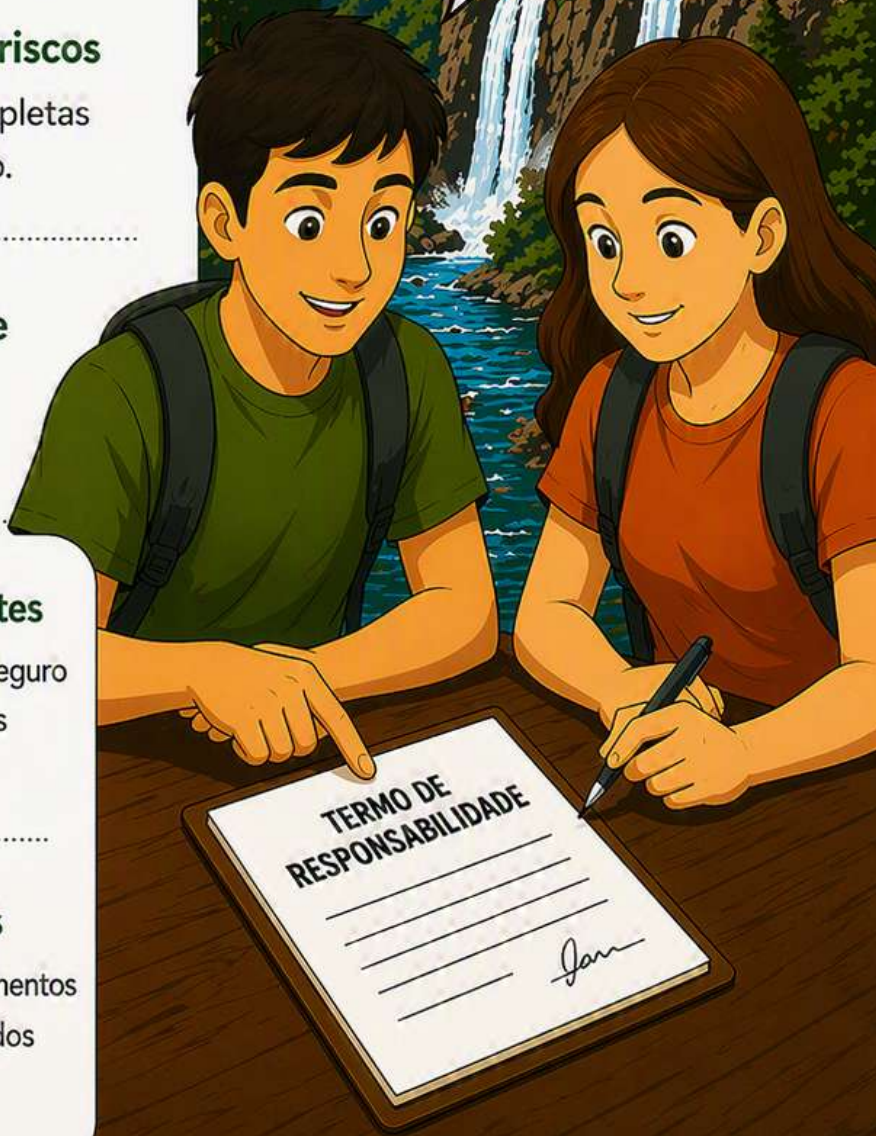
A empresa deve contratar seguro que cubra os participantes durante toda a atividade.



Demais documentos

Verifique se há outros documentos exigidos e se estão adequados à atividade.

**ASSINAR NÃO
TIRA SEUS
DIREITOS!**



SEUS DIREITOS ESTÃO GARANTIDOS POR LEI!

O Código de Defesa do Consumidor assegura que o fornecedor é responsável pela segurança e pela qualidade dos serviços prestados.

8

EM CASO DE ACIDENTE OU PROBLEMA

A empresa deve prestar todo o socorro necessário e adotar as medidas cabíveis.

O QUE FAZER:



Buscar atendimento médico

Sua saúde é prioridade. A empresa deve prestar socorro imediato.



Registrar provas

Fotografe o local, os equipamentos, a sinalização e tudo que possa comprovar o ocorrido.



Registrar ocorrência

Faça o boletim de ocorrência. É um direito e pode ser essencial para eventual reclamação.



Procurar os canais oficiais

- **Procon do seu município**
Órgão responsável pela defesa e orientação do consumidor.
- **Consumidor.gov.br**
Plataforma oficial para registrar reclamações contra empresas.
- **Ministério Público**
Em caso de irregularidades ou danos, procure o Ministério Público da sua região.



A empresa é responsável

pela segurança e pelo serviço prestado.

Procure os canais oficiais em caso de problemas.



9

PARA SABER MAIS, CONSULTE:

Informações, cadastros, certificações,
canais de orientação e normas que promovem
o turismo de aventura seguro e responsável.



CANAIS DE ORIENTAÇÃO E DENÚNCIA

PROCONSP

Procon de São Paulo
Orientação, reclamações
e denúncias.

☎ 151

🌐 www.procon.sp.gov.br

MPSP

MINISTÉRIO PÚBLICO
DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ministério Público
do Estado de São Paulo
Denúncias, irregularidades e
colaboração em favor da
segurança do consumidor.

🌐 www.mpsp.mp.br



Polícia Militar
do Estado de São Paulo
Emergências.

☎ 190



Secretaria de
Segurança Pública

Informações e serviços
de segurança pública.

🌐 www.ssp.sp.gov.br



Secretaria de
Turismo e Viagens

Informações sobre turismo
e prestadores.

🌐 www.turismo.sp.gov.br



MPSP

MINISTÉRIO PÚBLICO
DO ESTADO DE SÃO PAULO

Esta cartilha foi elaborada pelo
Ministério Público do Estado de São Paulo
CAO Cível e Tutelas Coletivas – Consumidor

EM PARCERIA COM

PROCONSP

Procon-SP



GOVERNO DO ESTADO
DE SÃO PAULO

Secretaria de Turismo e Viagens
Secretaria de Segurança Pública



Polícia Militar do
Estado de São Paulo



LINKS ÚTEIS



Agências de viagem e prestadores
de serviços turísticos especializados
cadastur.turismo.gov.br



Empresas de São Paulo capacitadas ou
certificadas em Sistema de Gestão de Segurança
plataforma.turismo.sp.gov.br/specoaventura



Empresas nacionais com certificação em
Sistema de Gestão de Segurança –
ABNT NBR ISO 21101
abnt.org.br/certificacoo/turismo-de-aventura/



NORMAS TÉCNICAS APLICÁVEIS

NORMAS ESPECÍFICAS PARA TÉCNICAS VERTICAIS
E ATIVIDADES CORRELATAS

- ABNT NBR 15501:2011 – Turismo de aventura – Técnicas verticais – Requisitos para produto
- ABNT NBR 15502:2011 – Turismo de aventura – Técnicas verticais – Procedimentos
- ABNT NBR 16714:2018 – Turismo de aventura – Bungee Jump – Requisitos para produto
- ABNT NBR 16962:2021 – Cordas auxiliares alma e capa (Kernmantle) – Requisitos de segurança



NORMAS GERAIS PARA TURISMO DE AVENTURA

- ABNT NBR ISO 21101:2018 – Sistemas de Gestão da Segurança – Requisitos
- ABNT NBR ISO 3163:2024 – Turismo de aventura – Vocabulário
- ABNT NBR ISO 21102:2021 – Turismo de aventura – Competência de pessoal
- ABNT NBR ISO 21103:2014 – Turismo de aventura – Informações para participantes



É permitida a reprodução, impressão e distribuição desta cartilha,
desde que sem alteração de seu conteúdo, com preservação de sua autoria institucional