



FIQUE ATENTO!

PROCONRJ

CARTILHA USUÁRIO DE TÁXI (Consumidor)

1. Quais os tipos de táxis existentes na cidade do Rio de Janeiro? R: Dois tipos: Os comuns e os especiais.

2. Como identificar um táxi comum?

R: Os táxis comuns são na cor amarela, com uma faixa azul escura na sua lateral e a placa na cor vermelha.



3. Como identificar um táxi especial?

R: Os táxis especiais, além da placa vermelha, deverão seguir um padrão de cores pré-determinado por cada cooperativa, e tendo uma faixa na lateral identificando-a.



4. Existem pontos onde as tarifas são especiais?

R: Sim, na Rodoviária Novo Rio / Hotéis de Copacabana, Ipanema e São Conrado / Aeroporto Internacional Tom Jobim / Aeroporto Santos Dumont e pontos turísticos fixados pela Prefeitura.

5. Como saber se o táxi está livre? R: Quando o luminoso, localizado sobre a capota, com a inscrição “TAXI”, estiver aceso.



6. Quais os requisitos que os usuários devem atentar para táxis credenciados?

R: A placa vermelha, o selo de vistoria, o cartão de identificação do autorizado e padronização de cor da frota de cada cooperativa.

7. Que tipo de bagagem o usuário poderá transportar no táxi?

R: O taxista é obrigado a fazer o transporte da bagagem desde que não exceda 30 x 60 cm e que sua natureza e peso não prejudique o veículo. Ultrapassando a dimensão descrita poderá ser cobrado o valor em vigência do quilômetro rodado da tarifa da bandeira 1.

8. É permitido o passageiro transportar animais no táxi?

R: Sim, se for cão guia. Em outra circunstância dependerá do consentimento do taxista, que pactuará a responsabilidade com o passageiro. Não haverá nenhum acréscimo no preço da tarifa em vigor.

9. Deve o taxista fazer o itinerário?

R: Seguir o percurso mais curto ou o indicado pelo passageiro.

10. Como identificar um motorista de táxi?

R: Os motoristas devidamente credenciados são possuidores de cartão de identificação com foto colocado no painel do veículo.



11. Os taxistas do Rio de Janeiro trabalham de uniforme?

R: Não, mas devem trabalhar devidamente trajados, com camisa polo ou social abotoada e com gola, manga curta ou comprida, calça comprida ou bermudão e sapato fechado.

12. Como o taxista deve tratar o usuário?

R: Ofertar um tratamento de cordialidade, respeito e educação e adotar um tratamento diferenciado para deficientes físicos, especiais, gestantes, idosos e pessoas doentes.

13. O passageiro para sua comodidade poderá exigir que o taxista estacione em local não permitido?

R: Não, porque tal procedimento levaria o taxista a realizar ação que implique em desrespeito às normas de trânsito.

14. Se o passageiro desejar que o táxi permaneça a sua disposição, como deve proceder o taxista?

R: Deverá manter o taxímetro em funcionamento, aguardando em estacionamento permitido.

15. Em que condições acontecerá o atendimento ao passageiro?

R: Indagar o destino após acomodação do mesmo, devendo ligar o taxímetro sempre na presença do passageiro e encerrá-lo quando o usuário tiver conhecimento da quantia a pagar.

16. Todos os veículos são monitorados?

R: Não, somente os táxis cooperativados utilizam sistema de comunicação para atender à demanda do serviço e possuem sistema de GPS para comunicação com a base e a prefeitura.

17. Todos os táxis no município do Rio de Janeiro possuem arcondicionado?

R: Sim, por exigência da Prefeitura.

18. Em uma região onde existe cobrança de pedágio, quem é o responsável pelo pagamento?

R: O consumidor deverá pagar o pedágio, quando esse optar por trajetos em que essa cobrança seja devida.

19. É permitido ao taxista cobrar o retorno da corrida?

R: Não poderá haver cobrança de remuneração de retorno ao passageiro embarcado.

20. Existe diferença de tarifas entre o táxi especial e o táxi comum?

R: Sim, a tarifa de táxis especiais é maior. O usuário deve estar atento sobre as informações antes de embarcar no táxi.

21. Quais os tipos de tarifas cobradas?

R: Existem 2 tipos de tarifas, chamadas de “bandeira 1” e a “bandeira 2”. No início do ano, os taxímetros são aferidos com os novos valores de tarifas. Enquanto os taxímetros não são aferidos, os taxistas utilizarão tabela fornecida pela Prefeitura.



TARIFAS TAXIMÉTRICAS	
PREFEITURA DO RIO DE JANEIRO	
Resolução de 04/2011 de 21/04/2011	
Band. 1	0,20
Band. 2	0,30
Band. 3	0,40
Band. 4	0,50
Band. 5	0,60
Band. 6	0,70
Band. 7	0,80
Band. 8	0,90
Band. 9	1,00
Band. 10	1,10
Band. 11	1,20
Band. 12	1,30
Band. 13	1,40
Band. 14	1,50
Band. 15	1,60
Band. 16	1,70
Band. 17	1,80
Band. 18	1,90
Band. 19	2,00
Band. 20	2,10
Band. 21	2,20
Band. 22	2,30
Band. 23	2,40
Band. 24	2,50
Band. 25	2,60
Band. 26	2,70
Band. 27	2,80
Band. 28	2,90
Band. 29	3,00
Band. 30	3,10
Band. 31	3,20
Band. 32	3,30
Band. 33	3,40
Band. 34	3,50
Band. 35	3,60
Band. 36	3,70
Band. 37	3,80
Band. 38	3,90
Band. 39	4,00
Band. 40	4,10
Band. 41	4,20
Band. 42	4,30
Band. 43	4,40
Band. 44	4,50
Band. 45	4,60
Band. 46	4,70
Band. 47	4,80
Band. 48	4,90
Band. 49	5,00
Band. 50	5,10
Band. 51	5,20
Band. 52	5,30
Band. 53	5,40
Band. 54	5,50
Band. 55	5,60
Band. 56	5,70
Band. 57	5,80
Band. 58	5,90
Band. 59	6,00
Band. 60	6,10
Band. 61	6,20
Band. 62	6,30
Band. 63	6,40
Band. 64	6,50
Band. 65	6,60
Band. 66	6,70
Band. 67	6,80
Band. 68	6,90
Band. 69	7,00
Band. 70	7,10
Band. 71	7,20
Band. 72	7,30
Band. 73	7,40
Band. 74	7,50
Band. 75	7,60
Band. 76	7,70
Band. 77	7,80
Band. 78	7,90
Band. 79	8,00
Band. 80	8,10
Band. 81	8,20
Band. 82	8,30
Band. 83	8,40
Band. 84	8,50
Band. 85	8,60
Band. 86	8,70
Band. 87	8,80
Band. 88	8,90
Band. 89	9,00
Band. 90	9,10
Band. 91	9,20
Band. 92	9,30
Band. 93	9,40
Band. 94	9,50
Band. 95	9,60
Band. 96	9,70
Band. 97	9,80
Band. 98	9,90
Band. 99	10,00

22. O que é a bandeira 1?

R: É a tarifa que deve ser cobrada de segunda a sábado entre 6:00 e 21:00 horas.

23. O que é a bandeira 2?

R: É a tarifa que deve ser cobrada de segunda a sábado de 21:00 às 6:00 horas, e integralmente durante os domingos e feriados.

- 24. Qual a diferença entre as tarifas da bandeira 1 e da bandeira 2?** R: A bandeira 2 tem um acréscimo de 20% sobre o valor da bandeira 1. O usuário deve sempre observar a bandeira que está sendo utilizada.

25. Existe autorização da prefeitura do Rio para que, mesmo no horário da bandeira 1, os taxistas utilizem também a bandeira 2?

R: Sim, em ladeiras íngremes, sem discriminação horária. Neste caso durante a subida o taxista pode utilizar a bandeira 2, e quando estiver descendo deve retornar o taxímetro para a bandeira 1.

Nota: Muitos taxistas não utilizam esta autorização devido ao desconhecimento da maioria dos passageiros, evitando, assim, discussões indesejáveis.

26. Quais os períodos em que o usuário deve pagar a bandeira 2?

R: Além dos sábados e domingos, nos feriados e no período do carnaval até às 12:00 horas da quarta-feira de cinzas.

27. Como o consumidor poderá calcular o preço de viagens de táxi no Rio de Janeiro?

R: Através dos dispositivos móveis como iphones, ipods, smartphones, etc... No endereço www.tarifadetaxi.com/rio-de-janeiro.

28. Onde o usuário poderá denunciar o taxista que cobrou a corrida mais cara, acima do que ele havia calculado?

R: A denúncia deve ser feita no PROCON-RJ, por meio do telefone 151 ou na Prefeitura pelo telefone 1746.

A Secretaria de Estado de Proteção e Defesa do Consumidor do Rio de Janeiro - SEPROCON e o PROCON-RJ disponibilizam seus postos de atendimento e o Disque PROCON (Tel. 151) para receber as suas reclamações.

POSTOS DE ATENDIMENTO PROCON-RJ

PROCON-RJ Av. Rio Branco

Av. Rio Branco, 25/5º andar - Centro (Prox. à Praça Mauá)

Rio de Janeiro

Tel.: 151

Horário de Atendimento

Dias úteis: Das 09:00 às 17:00

PROCON-RJ Bangu

Rua Fonseca, 240 2º Pavimento - Bangu Shopping

Bangu - Rio de Janeiro

Tel.: (21) 3107-7026

(21) 3107-7032

(21) 3107-7031

Horário de Atendimento

Dias úteis: Das 08:00 às 18:00

Sábados: Das 09:00 às 13:00

PROCON-RJ Central do Brasil

Praça Cristiano Ottoni, s/n - subsolo - Ed. D. Pedro II

Centro - Rio de Janeiro

Tel.: (21) 2334-5197

Horário de Atendimento

Dias úteis: Das 08:00 às 18:00

PROCON-RJ Cantagalo

Rua Barão da Torre, s/n - saída Estação General Osório

Ipanema - Rio de Janeiro

Tel.: (21) 3202-5565

Horário de Atendimento

Dias úteis: Das 08:00 às 18:00 Sábados:

Das 09:00 às 13:00

PROCON-RJ Niterói

Rua Visconde de Sepetiba, 519 – térreo
Centro - Niterói
Tel.: (21) 2719-5177
Horário de Atendimento
Dias úteis: Das 09:00 às 17:00

PROCON-RJ São Gonçalo

Av. São Gonçalo – Rod. Niterói Manilha, Km 8.5, 100
São Gonçalo Shopping
Centro - São Gonçalo
Tel.: (21) 3125-6212
Horário de Atendimento
Dias úteis: Das 08:00 às 18:00
Sábados: Das 09:00 às 13:00

PROCON-RJ São João de Meriti

Estrada Municipal de São João de Meriti, 111
Shopping Grande Rio - 1º pavimento
São João de Meriti
Tel.: (21) 3668-1054
Horário de Atendimento
Dias úteis: Das 08:00 às 18:00
Sábados: Das 09:00 às 13:00

TELEFONES ÚTEIS

Rodoviária Novo Rio

Avenida Francisco Bicalho, 1 - Santo Cristo
Rio de Janeiro
Tel.: (21) 3213-1800

Aeroportos

Santos Dumont
Tel.: Geral/PABX: (21) 3814-7070

Internacional do Rio de Janeiro/Galeão - Antônio Carlos Jobim Tel.:
Geral/PABX: (21) 3398-5050

Polícia Federal

Tel.: 194

Polícia Militar

Tel.: 190

TurisRio

Rua Acre, 30 - Centro

Tel.: (21) 2334-6153

Horário de Atendimento

De 2ª a 6ª das 9 às 18h

SMTR-RJ

Tel.: 1746

DEAT - Delegacia Especial de Atendimento ao Turista

Av. Afrânio de Melo Franco, 159 - Leblon

Tel.: (21) 2332-2924

Horário de Atendimento

Diariamente 24 horas

Disque PROCON-RJ

Tel.: 151

Horário de Atendimento

De 2ª a 6ª: Das 07:00 às 19:00

Site do PROCON-RJ

<http://www.procon.rj.gov.br/>

Reclamação online

<http://www.procononline.rj.gov.br/>

Reclamação online via smartphone

<http://www.meuprocon.rj.gov.br/>

