

- Utilisez des appareils électroniques sécurisés, avec systèmes à jour et antivirus actifs, et évitez les réseaux Wi-Fi publics.
- Si vous envoyez de l'argent à l'étranger, utilisez uniquement des moyens officiels. Vérifiez les institutions autorisées, les procédures, les documents requis et les coûts de l'opération auprès de la Banque Centrale du Brésil (www.bcb.gov.br/meubc/faleconosco) ou de la Poste brésilienne – Correios (www.correios.com.br/).

ARNAQUES LES PLUS COURANTES

Échange de carte bancaire: lors du paiement, ne laissez personne manipuler votre carte.

Vol de données via les terminaux de paiement: si vous ne pouvez pas voir le montant affiché, soyez vigilant. Pour les achats en ligne (application de livraison, boutiques), effectuez le paiement directement sur la plateforme au moment de la commande.

Arnaque au Pix: vérifiez les coordonnées du destinataire et le montant de la transaction. Contactez votre banque et demandez des conseils de sécurité. Si possible, fixez une limite quotidienne de transfert.

Faux billet de paiement: même pour le paiement de services/produits (téléphonie, internet, e-commerce, cours libres, école, etc.), vérifiez les informations du bénéficiaire (nom, CNPJ), la banque, la date d'échéance et le montant. Si quelque chose vous semble suspect, ne payez pas et contactez l'émetteur du billet.

En cas d'escroquerie, prévenez immédiatement votre banque ou la société émettrice de votre carte et demandez l'annulation de la transaction (Pix, achat frauduleux) et/ou le blocage de votre carte. Déposez une plainte auprès d'un commissariat ou en ligne (www.policiacivil.sp.gov.br/).

AUTRES INFORMATIONS

Faites toujours des recherches et comparez les délais, les frais et les taux d'intérêt pour choisir la meilleure option. Lisez attentivement le contrat et gardez-en une copie. Vous avez le droit de recevoir des informations claires vous permettant de comprendre ce qui est proposé.

La vente liée est interdite : vous ne pouvez pas être contraint à acheter un autre produit ou service pour accéder à celui dont vous avez besoin.

La sécurité des transactions est une obligation des institutions financières. Vous n'avez pas besoin de souscrire à des services supplémentaires lorsque la sécurité de l'opération doit être garantie par la banque ou l'émetteur.

Emprunt de CPF ou de compte courant – Ne prêtez jamais votre CPF ou votre compte bancaire à qui que ce soit, même à un ami ou membre de la famille. En plus de constituer une falsification d'identité, si la personne utilisant vos données ne rembourse pas la dette, votre nom sera inscrit dans les fichiers de protection du crédit. Il en va de même pour le compte bancaire, qui peut être bloqué par la recette fédérale en cas de mouvements incompatibles avec votre revenu.

En cas de doute ou plainte concernant un service mal exécuté ou non sollicité, ou un prélèvement indû, vous pouvez vous adresser, en plus du Procon, à la Banque Centrale du Brésil.

S'il s'agit de crédit prélevé sur les aides sociales, contactez l'INSS.

CONTACTS UTILES:

Banque Centrale du Brésil: Téléphone 145 - du lundi au vendredi, de 8h à 20h

www.bcb.gov.br/meubc/faleconosco

Receita Federal:

www.gov.br/receitafederal/pt-br/canais_atendimento/fale-conosco/cidadao/cpf

INSS: meu.inss.gov.br

PROCON-SP – CANAUX DE SERVICE

 **Site web:** www.procon.sp.gov.br

 **Appelez 151 (dans la ville de São Paulo)**
du lundi au vendredi, de 9 h à 15 h.

 **Service en personne dans la ville de São Paulo rendez-vous obligatoire :**
procon.agenda.sp.gov.br/eagenda.web/procon

 **Autres municipalités :** consultez la mairie de votre ville ou le site web de Procon-SP.

 **Médiateur:** fala.sp.gov.br

 **@proconsp**

 **@proconspoficial**  **@TVProconSP**

DROITS FONDAMENTAUX DU CONSOMMATEUR POUR LES RÉFUGIÉS ET LES IMMIGRANTS

FINANCIÈRE

Réalisation:

PROCONSP

Secretaria da **Justiça e Cidadania** **SÃO PAULO**
GOVERNO DO ESTADO
SÃO PAULO SÃO TODOS

Soutien et collaboration:

 **UNHCR**
Agence des Nations Unies pour les Réfugiés

 **Caritas**
Associação de São Paulo

 **FAMBRAS**
FEDERAÇÃO DAS ASSOCIAÇÕES MULHERES DO BRASIL

 **MISSÃO PAZ**

Toutes les personnes entrant volontairement ou en tant que réfugiées, quelle que soit leur nationalité, **bénéficient des mêmes droits de consommation que les citoyens brésiliens**, conformément à la loi n° 8.078 de 1990, connue sous le nom de Code de défense du consommateur (CDC).

Le Procon-SP est un organisme public créé pour protéger et défendre ces droits, en fournissant des services gratuits aux consommateurs.

Les réfugiés et les immigrants titulaires de documents provisoires ont le droit d'obtenir un CPF (Enregistrement individuel) délivré par le Service fédéral des impôts. Ce document leur permet d'accéder à des services de base gratuits, tels que les soins médicaux dispensés par le système de santé publique (SUS), ainsi qu'aux services disponibles sur le marché de la consommation.

FINANCIÈRE

Lorsque vous utilisez des services financiers, suivez ces conseils pour connaître vos droits et éviter les arnaques.

COMMENT OUVRIR UN COMPTE BANCAIRE

Au Brésil, il existe différents types de comptes. Les plus courants sont le compte courant (dépôt à vue) et le compte épargne.

Pour les transactions quotidiennes (paiements, retraits, virements, chèques), le compte courant est le plus utilisé. Il inclut un forfait gratuit de services essentiels : 4 retraits par mois, 2 virements, 2 relevés, des consultations illimitées via internet, et une carte de débit. Pour d'autres services, il faut consulter les tarifs de la banque.

Pour ceux qui souhaitent un rendement, même faible, le compte épargne est une alternative. Il offre aussi un forfait gratuit de services de base.

Ces comptes peuvent être ouverts auprès de banques publiques ou privées, disposant d'agences physiques ou virtuelles. Consultez la liste des banques autorisées à opérer dans le pays : www.bcb.gov.br/meubc/encontreinstituicao.

Pour d'autres types de comptes (compte-salaire, compte joint, compte étudiant, compte de paiement), consultez les règles de la Banque centrale du Brésil, l'autorité de régulation du système financier.

ATTENTION!

Tout mouvement, y compris les frais bancaires, doit apparaître sur le relevé de compte. Si vous constatez une déduction non autorisée, demandez des explications.

MOYENS DE PAIEMENT ACCEPTÉS DANS LE PAYS

Outre l'argent liquide, les moyens de paiement les plus utilisés pour les biens et services sont le Pix, la carte de débit et la carte de crédit.

Le **Pix** est le plus populaire, et donc le plus ciblé par les fraudeurs. Il est rapide, gratuit, fonctionne à toute heure, tous les jours, peut être programmé à l'avance et permet les virements entre comptes bancaires de particuliers. La transaction se fait via application mobile ou internet banking, et peut être bloquée. En cas de fraude ou d'erreur bancaire, contactez votre banque et activez le Mécanisme Spécial de Remboursement (MED), créé par la Banque Centrale.

La **carte de crédit** est également très acceptée, surtout pour les achats en plusieurs fois sans intérêts. Planifiez

vos achats pour payer la totalité de la facture à l'échéance. Les intérêts sont élevés, et payer uniquement le minimum peut entraîner un surendettement.

La **carte de débit** permet un prélèvement immédiat sur le compte et, comme la carte de crédit, ne doit jamais être partagée. Vérifiez toujours le montant avant de valider le paiement et demandez un reçu.

Soyez vigilant avec l'usage des applications bancaires et portefeuilles numériques. Bien qu'utiles, ils sont des cibles fréquentes de criminels (vols de données, opérations frauduleuses, vols ou pertes de téléphones).

PRÊTS ET FINANCEMENTS

Soyez attentif au contrat : vérifiez le montant total emprunté et le montant total à rembourser, le délai de remboursement, le nombre et le montant des échéances, le taux d'intérêt et tout autre frais appliqué. Si vous remboursez la dette par anticipation, les intérêts et frais futurs doivent être déduits.

Sachez que vous ne pouvez pas être harcelé ou contraint à souscrire un crédit.

Pour l'achat de biens (téléphone, électroménager), en plus de vérifier si les mensualités entrent dans votre budget, faites attention au coût final. Si celui-ci est beaucoup plus élevé que le prix au comptant, envisagez d'économiser et de payer en une fois, avec remise.



Desconfiez Méfiez-vous des prêts préapprouvés sans analyse de crédit ou avec des taux anormalement bas. Cela peut dissimuler des conditions abusives.

ATTENTION AUX ARNAQUES

- Ne fournissez pas d'informations personnelles ou bancaires sur des sites inconnus ou en réponse à des messages par e-mail, SMS, réseaux sociaux ou téléphone.
- Méfiez-vous des demandes urgentes de transfert d'argent, même si elles semblent provenir de personnes connues. Les escrocs se font passer pour des entreprises ou même des proches.
- Dans les agences bancaires, n'acceptez jamais l'aide d'inconnus.