

# الحقوق الأساسية للمستهلكين

## من اللاجئين والمهاجرين

# السكن

توجد ملاجئ مجانية، لا تحتاج فيها إلى دفع أي مقابل للإقامة. بعض هذه الملاجئ تدار من قبل السلطات العامة، وأخرى من قبل منظمات اجتماعية. للتعرف على الخدمات والشروط اللازمة لاستخدام هذه الإقامة المجانية:

## لا تبقى أبداً في الشارع

### • وسط المدينة

[https://capital.sp.gov.br/web/assistencia\\_social/imigrantes/](https://capital.sp.gov.br/web/assistencia_social/imigrantes/)

أو اتصل على الرقم 156 فقط لمدينة ساو باولو  
CRAS - مراكز المساعدة الاجتماعية العامة

[https://www.gov.br/pt-br/servicos/acessar-o-cras-centro-de-referencia-da-assistencia-social/capital.sp.gov.br/web/assistencia\\_social/w/cras/326712](https://www.gov.br/pt-br/servicos/acessar-o-cras-centro-de-referencia-da-assistencia-social/capital.sp.gov.br/web/assistencia_social/w/cras/326712)

### • CREAS - مركز المساعدة الاجتماعية المتخصصة

[https://capital.sp.gov.br/web/assistencia\\_social/w/protecao\\_social\\_especial/330936](https://capital.sp.gov.br/web/assistencia_social/w/protecao_social_especial/330936)

### • ملاجئ منظمات شريكة داخل البرازيل:

[help.unhcr.org/brazil/onde-encontrar-ajudaorganizacoes-parceiras-da-sociedade-civil](http://help.unhcr.org/brazil/onde-encontrar-ajudaorganizacoes-parceiras-da-sociedade-civil)

## مراكز خدمة المستهلك - بروكون ساو باولو

المواقع الإلكترونية: [www.procon.sp.gov.br](http://www.procon.sp.gov.br)

اتصل على الرقم 101 (داخل مدينة ساو باولو)  
من الإثنين إلى الجمعة، من الساعة 9 صباحاً حتى 3 مساءً.

الخدمة الحضرية في مدينة

ساو باولو تتطلب تحديد موعد مسبق.

[procon.agenda.sp.gov.br/eagenda.web/procon](http://procon.agenda.sp.gov.br/eagenda.web/procon)

البلديات الأخرى: يرجى مراجعة بلدية مدينتك  
أو زيارة موقع بروكون ساو باولو الإلكتروني.

هيئة الشكاوى (الرقابة/الاستماع للمواطن): [fala.sp.gov.br](http://fala.sp.gov.br)

@proconsp

@proconspoficial

@TVProconSP

## شراء العقار أو الأرض (عقار/الأرض)

### العقار المستعمل:

عند شراء عقار مستعمل، يجب تقييم ظروف السكن، حالة التمديدات الكهربائية والسباكة، والبحث عن تشققات أو بقع العفن أو الرطوبة. الوثائق الضرورية للتحقق من الوضع القانوني للعقار تشمل: شهادة تسجيل العقار، الشهادات السلبية من المحكمة الفدرالية، المحكمة المدنية، المحكمة العمالية، شهادة خلو العقار من ديون مع اتحاد الملاك.

### العقار على المخطط:

التركيز الأساسي يجب أن يكون على موعد التسليم وقيمة الأقساط. قد تضطر إلى دفع أقساط العقار وفي نفس الوقت دفع إيجار مسكن آخر حتى انتهاء البناء. تحقق من الأمور التالية: هل تمت الموافقة على المخطط من قبل البلدية؟ هل المساحة المذكورة في العقد تطابق ما تم التصريح به رسمياً؟ هل تم تسجيل المشروع العقاري في دائرة تسجيل العقارات؟  
<https://www.registrodeimoveis.org.br/servicos-interno/transacoesimobiliarias>

### العقار الممول نظامياً:

هذا النظام مخصص لتمويل شراء العقارات الجديدة أو المستعملة، ويشمل الأجانب الحاصلين على إقامة دائمة في البرازيل. يتم تحديد شروط التمويل والفوائد من قبل الحكومة الفدرالية، ويمكن أن تصل فترة السداد إلى 35 سنة. ويُعتبر العقار ذاته ضماناً للتمويل.

لمعرفة ما إذا كان بإمكانك التقدم بطلب تمويل من خلال نظام التمويل العقاري (SFH)، يمكنك إجراء محاكاة عبر الرابط التالي:

[caixa.gov.br/voce/habitacao/financiamento-de-imoveis](http://caixa.gov.br/voce/habitacao/financiamento-de-imoveis)

### العقار / الأرض:

عند شراء عقار (أرض) يجب اتخاذ نفس الاحتياطات، وأهمها: زيارة الموقع شخصياً. التأكد من أن المخطط معتمد من البلدية. أن يكون لديه صك ملكي رسمي. أن لا يكون في منطقة مياه جوفية أو محمية بيئية. التحقق من القيود على البناء في المنطقة.

PROCONSP

Secretaria da  
Justiça e Cidadania

SÃO PAULO  
GOVERNO DO ESTADO  
SÃO PAULO SÃO TODOS

التنفيذ

برعاية

UNHCR  
ACNUR  
Agência da ONU para Refugiados

Caritas  
Arquidiocese de SÃO PAULO

FAMBRAS  
Família e Movimento Brasileiro de Mulheres

MISSÃO  
PAZ

## الإيجار / الاستئجار

نظم قانون الإيجارات في البرازيل عملية تأجير العقارات التي تتم من خلال شركة عقارية، وتعتبر علاقة استهلاكية.

بإعادة (لكن، إذا قام الشخص باستئجار العقار مباشرة من المالك، أو قام تأجير العقار كلياً أو جزئياً من مستأجر آخر بدون إذن خطي من) التأجير المالك، فلن يكون محمياً بقانون حماية المستهلك، وفي حال حدوث أي مشكلة، لا يمكن حلها إلا عن طريق القضاء.

وبنفس الشكل، فإن الاتفاق الشفهي فقط (دون توثيق كتابي) غير موصى به، لأن غياب الوثائق يُضعف موقف المستأجر عند حدوث أي نزاع.

عند استئجار عقار، يجب زيارة العقار المختار قبل توقيع العقد، ويجب أن يتضمن العقد معلومات مكتوبة، مثل:

اسم وعنوان ومؤهلات المؤجر والمستأجر

• وصف العقار وعنوانه

• مدة صلاحية العقد

• مؤشر تعديل السعر (يكون سنوياً عادة)

• نوع الضمان المتفق عليه من قبل المستأجر.

### ملاحظة:

يُمنع طلب أكثر من نوع واحد من الضمان، ويُعتبر ذلك جريمة بموجب القانون.



### أنواع الضمانات:

الضمان النقدي:	الكفيل:	تأمين الضمان:
مبلغ يعادل ثلاثة أشهر من الإيجار يُودع في حساب توفير، ويمكن استرداده في نهاية عقد الإيجار إذا لم تكن هناك أضرار أو ديون.	شخص يختاره المستأجر ويتحمل مسؤولية الدفع في حالة عدم التزام المستأجر بالسداد.	يُدفع شهرياً من قبل المستأجر ويُغني عن الحاجة إلى كفيل. هذا المبلغ غير قابل للاسترداد بعد انتهاء العقد.

ضريبة IPTU: ضريبة حضرية عقارية تُحصلها البلدية. الرسوم المشتركة (رسوم تدفع عن الشقة العقارية): تشمل رسوم الصيانة والمصاريف (كالماء والكهرباء) في المناطق المشتركة داخل المباني أو المجمعات السكنية. تأمين ضد الحريق (اختياري): قد يُطلب من المستأجر دفعه أيضاً.

### نصيحة

تحقق من خصائص الحي الذي تنوي استئجار العقار فيه، مثل بعده عن مكان العمل، ووسائل النقل المتوفرة، وما إذا كان يحتوي على شبكة دعم وسكان من نفس بلدك.

## المعاينات والفحص

يجب أن يقوم المالك أو الشركة العقارية بإجراء معاينة للعقار قبل دخول المستأجر وبعد خروجه، مع إصدار تقارير مكتوبة مفصلة تصف الحالة الدقيقة للعقار. هذا الإجراء يهدف إلى تجنب الخلافات المتعلقة بأي أضرار حالية أو مستقبلية.

### تعديل الإيجار:

يتم تعديل قيمة الإيجار كل 12 شهراً باستخدام مؤشرات التضخم الرسمية فقط، ولا يمكن أن يكون التعديل مرتبطاً بعملة أجنبية أو بالحد الأدنى للأجور في البرازيل.

## مراجعة الإيجار:

يمكن مراجعة قيمة الإيجار عندما يكون العقد طويل الأجل والمبلغ المدفوع أقل بكثير من أسعار السوق الحالية.

### إخلاء العقار:

يُمكن أن تتم مبادرة الإخلاء إما من قبل المالك أو من قبل المستأجر، ويجب أن تتم وفقاً للمواعيد والشروط المحددة في قانون الإيجارات.

### فسخ العقد قبل الموعد النهائي:

إذا أراد المستأجر ترك العقار قبل نهاية مدة العقد، يجب عليه: إبلاغ المالك مسبقاً، دفع الغرامة المنصوص عليها في العقد، وتكون نسبية للفترة المتبقية من مدة الإيجار.

## التحكيم

انتبه إلى البند الذي يفرض التحكيم في النزاعات المتعلقة بتأجير العقارات، خاصة في العقود المبرمة من خلال منصات إلكترونية. لا يُلزم أي مستهلك بالخضوع للتحكيم. إذا واجهت أي مشكلة، يمكنك اللجوء إلى المحكمة Cejusc (tjsp.jus.br/Conciliacao) أو إلى مركز التسوية Procon-SP جميع هذه (tjsp.jus.br/JuizadosEspeciais) الخاصة للقضايا المدنية البسيطة الجهات تقدم خدمات مجانية.

## الإيجار الموسمي

نظراً لكونه نوعاً من تقديم الخدمات، فإن هذا النوع من الإيجار يخضع فقلقانون حماية المستهلك، وبما أن مدة الإقامة تصل إلى 90 يوماً، يجب أن يتضمن العقد ما يلي:

- تواريخ الدخول والخروج؛
- اسم المالك وعنوانه؛
- السعر وطريقة الدفع؛
- وصف عام للغرف والأثاث، إن وُجد.

### تنبيه:

كن حذراً عند استئجار عقار موسمي من خلال منصات دولية، لأنه إذا لم يكن لدى الشركة مكتب في البرازيل، فلن يكون من الممكن تقديم شكوى إلى Procon.



# السكن

الخطوة الأولى لأي أجنبي يرغب في استئجار أو شراء عقار أو قطعة أرض هي التوجه إلى شركة عقارية مسجلة لدى CRECI-SP - مجلس الوسطاء العقاريين الإقليمي الموقع: [www.crecisp.gov.br](http://www.crecisp.gov.br)