

الحقوق الأساسية للمستهلكين من اللاجئين والمهاجرين

الهاتف المحمول

PROCONSP

Secretaria da
Justiça e Cidadania

SÃO PAULO
GOVERNO DO ESTADO
SÃO PAULO SÃO TODOS

UNHCR
ACNUR
Agência da ONU para Refugiados

Caritas
Arquidiocese de SÃO PAULO

FAMBRAS
Associação das Famílias Brasileiras de Migrantes

MISSÃO
PAZ

التنفيذ

برعاية

جهات الاتصال

• وكالة الاتصالات الوطنية الهاتف: 1331
- يعمل في أيام الأسبوع من الساعة 8:00
صباحًا حتى 8:00 مساءً، والمكالمة مجانية.

مراكز خدمة المستهلك - بروكون ساو باولو

المواقع الإلكترونية: www.procon.sp.gov.br

اتصل على الرقم ١٠١ (داخل مدينة ساو باولو)
من الإثنين إلى الجمعة، من الساعة ٩ صباحًا حتى ٣ مساءً.

الخدمة الحضرية في مدينة
ساو باولو تتطلب تحديد موعد مسبق.
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

@proconsp

@proconspoficial

@TVProconSP

كيفية اختيار الخطوط المناسبة

- فكّر في عادات الاستخدام: كم عدد المكالمات التي تجريها؟ كم من الوقت تستخدم الإنترنت؟
- حدّد الميزانية الشهرية التي تريد إنفاقها على الهاتف؛
- قارن العروض المتوفرة في السوق.

إرشادات عامة

اقرأ جميع العروض بعناية؛ احتفظ بالمنشورات الإعلانية، العقود، والفواتير؛
انتبه إلى شروط العقد، وخاصة البنود المتعلقة بالإلغاء والغرامات؛

تحقق من أن الفواتير الشهرية تتوافق مع الخط الذي اخترته والاستخدام الفعلي؛
في حال وجود شكوك أو مشكلات، تواصل مع شركة الاتصالات.

وإذا لم تُحل المشكلة، اتجه إلى Procon-SP.

معظم الشكاوى بشأن خدمات ومنتجات الاتصالات المسجلة لدى Procon-SP تتعلق بـ: الرسوم غير المبررة، الدعاية المضللة، مشكلات في عمليات الشراء عبر الإنترنت، عيوب في جودة المنتج، وعدم الالتزام ببنود العقد.

الهاتف المحمول

جميع الأشخاص الذين يدخلون البلاد طوعاً أو بصفة لاجئين، بغض النظر عن جنسيتهم، يتمتعون بنفس الحقوق المضمونة للمواطنين البرازيليين، ومن بينها حقوق المستهلك المنصوص عليها في القانون رقم 8.078 لسنة 1990، المعروف باسم قانون حماية المستهلك (CDC).

يُعد PROCON SP هيئة عامة أنشئت لحماية هذه الحقوق وضمانها، من خلال تقديم خدمة مجانية للمستهلكين.

يحق للاجئين والمهاجرين الذين يحملون وثائق مؤقتة الحصول على رقم CPF (السجل الفردي للضرائب) الصادر عن مصلحة الضرائب الفيدرالية ومن خلاله، يمكنهم الوصول إلى الخدمات الأساسية المجانية، مثل الرعاية الصحية عبر نظام SUS، بالإضافة إلى الخدمات المتوفرة في السوق الاستهلاكي.

الهاتف المحمول

يتطلب استخدام الهاتف المحمول في البرازيل قليلاً من الحذر، لأن شراء الجهاز واشتراك خط الهاتف الـ (SIM) عمليتان منفصلتان.

أولاً - شراء الجهاز: تجنّب شراء أجهزة غير قانونية أو أجهزة تُباع دون شهادة Selo Anatel، وهي شهادة تصديق رسمية تضمن توافق الجهاز مع الشبكات المحلية من حيث جودة الأمان والأداء—يجب أن يظهر ختم Anatel غالباً خلف البطارية أو في دليل الاستخدام.

ثانياً - إعداد خط الهاتف (SIM):

يمكنك شراء الشريحة بشكل مستقل عن الجهاز، رغم أن شركات الاتصالات تبيع أحياناً أجهزة مع شريحة ضمن العرض.

ثالثاً - اختيار خطة الدفع: يُعتبر اختيار خطة الاتصالات الحاسمة لاستخدامك الشهري، والأسعار (بالدقائق أو البيانات) تختلف حسب نمط الخطة:

• خط مسبق الدفع: (pré pago)

تشحن الجهاز بالمبلغ المطلوب قبل الاستخدام؛

• خط ما بعد الدفع: (pós pago)

تُستخدم أولاً ثم تتلقى الفاتورة لاحقاً؛

• خط لمراقبة الدقائق: (controle)

تكون مزيج بين الخطتين، حيث يتم تحديد حزمة مسبقة ثم يمكن شحن إضافي عند انتهاء الرصيد.

رابعاً - مقارنة الشركات والخدمات: لمساعدة اختيارك، توفر Anatel بوابة حيث يمكنك مقارنة خطط الأسعار، جودة الخدمة، ومنطقة التغطية، ثم توجيهك مباشرة إلى موقع شركتك لإتمام الاشتراك.

خامساً - التغطية الجغرافية: كبيرة جداً في البرازيل، فتأكد من أن الشركة تغطي منطقتك—خاصة إذا كنت في ولاية نائية أو ريفية.

الخطوط المسبقة الدفع:

- يشتري المستخدم رصيذاً مسبقاً لاستخدامه في المكالمات، والرسائل النصية (SMS)، وبيانات الإنترنت؛
- لا يوجد عقد التزام مع شركة الاتصالات؛
- لا توجد رسوم شهرية ثابتة؛
- بشكل عام، تكون الأسعار لكل دقيقة أو لكل رسالة أو ميغابايت أعلى من الخطوط لاحقة الدفع؛
- مناسبة لمن يستخدم الهاتف بشكل محدود ويريد التحكم في النفقات.

الخطوط لاحقة الدفع:

- يوقع المستخدم على اشتراك شهري يشمل المكالمات، الرسائل، وبيانات الإنترنت؛
- الدفع شهري، ويختلف المبلغ حسب الاستهلاك؛
- مناسبة لمن يستخدم الهاتف بكثافة؛
- تتطلب مقارنة مفصلة بين الخطوط لاختيار الأنسب حسب الحاجة؛
- للاستفادة من العروض والخصومات، تطلب بعض الشركات التزاماً لمدة 12 شهراً. في حال الإلغاء المبكر، يمكن فرض غرامة إنهاء تتناسب مع المدة المتبقية من العقد.

الخطوط ثابتة الدفع:

- تشبه الخطوط المسبقة الدفع، لكن القيمة الشهرية ثابتة حتى لو لم يتم استخدام كل الخدمات؛
- قد يحتاج المستخدم إلى إعادة شحن الهاتف إذا أراد الاشتراك في خدمات إضافية.