

### COMMENT CHOISIR UN FORFAIT

- Tenez compte de vos habitudes d'utilisation : combien d'appels vous comptez passer, combien de temps vous utiliserez l'internet.
- Évaluez combien vous souhaitez dépenser par mois pour un forfait mobile.
- Comparez les offres disponibles sur le marché.

### CONSEILS GÉNÉRAUX

Lisez attentivement les offres. Conservez les prospectus publicitaires, les contrats et les factures.

Soyez attentif aux conditions contractuelles, notamment aux clauses de résiliation et aux éventuelles pénalités.

Vérifiez si les montants facturés correspondent bien au forfait choisi et à l'utilisation réelle de votre ligne.

En cas de doute, contactez l'opérateur. Si aucune solution n'est trouvée, adressez-vous au Procon-SP.

### CONTACTS UTILES:

**Anatel** - téléphone 1331 - service disponible les jours ouvrables, de 8h à 20h, appel gratuit.

### PROCON-SP – CANAUX DE SERVICE

-  **Site web:** [www.procon.sp.gov.br](http://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](http://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](http://fala.sp.gov.br)
-      **@proconsp**
-  **@proconspoficial**  **@TVProconSP**

# DROITS FONDAMENTAUX DU CONSOMMATEUR POUR LES RÉFUGIÉS ET LES IMMIGRANTS

# TÉLÉPHONIE

Réalisation:

**PROCONSP**

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

Soutien et collaboration:

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

 **Caritas**  
Associação de Caridade de São Paulo

 **FAMBRAS**  
FEDERAÇÃO DAS ASSOCIAÇÕES MUCAMBIANAS DO BRASIL  
الجمعية العامة للمهاجرين في البرازيل

 **MISSÃO PAZ**

# TÉLÉPHONIE

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.

## TÉLÉPHONIE MOBILE

Utiliser un téléphone portable au Brésil exige quelques précautions, car acheter un appareil et souscrire une ligne sont deux démarches distinctes. Il faut d'abord éviter l'achat d'appareils illégaux ou la souscription à des forfaits inadaptés à l'usage prévu ou à son budget mensuel.

Avant toute chose, vérifiez si l'appareil possède le sceau de certification de l'Anatel - Agence Nationale des Télécommunications (<https://www.gov.br/anatel/pt-br/assuntos/celular-legal>).

Concernant le service, il existe plusieurs opérateurs de téléphonie mobile. Pour orienter votre choix, vous pouvez comparer les prestataires sur le portail de l'Anatel: <https://www.gov.br/anatel/pt-br/consumidor/compare-as-prestadoras>.

Faites attention à la zone de couverture, car le Brésil est un pays très vaste et certaines compagnies ne couvrent pas tous les États.

L'achat de la ligne (carte SIM) peut être effectué indépendamment de l'achat du téléphone, bien que les opérateurs proposent aussi divers modèles et marques d'appareils.

Une fois la carte SIM achetée, pensez à l'usage prévu. Il existe différents forfaits mobiles, chacun avec un tarif propre (facturé à la minute ou selon l'utilisation des données). Les catégories les plus courantes sont :

### PRÉPAYÉ

- l'utilisateur achète des crédits pour les appels, SMS et données internet, et effectue des rechargements selon ses besoins;

- aucun contrat de fidélité avec l'opérateur;
- pas d'abonnement mensuel;
- en général, les tarifs à la minute, par SMS ou pour les données sont plus élevés que ceux des forfaits pös-pagos
- ce type de plan est adapté à ceux qui utilisent peu leur téléphone et souhaitent mieux contrôler leurs dépenses.

### PORT PAYÉ

- l'utilisateur souscrit un forfait de services incluant appels, SMS et données internet;
- le paiement est mensuel, mais le montant varie selon la consommation;
- ce forfait est adapté à ceux qui utilisent intensément leur téléphone;
- il est recommandé de comparer attentivement les offres disponibles pour choisir celle qui correspond le mieux à vos besoins;
- pour bénéficier de tarifs plus avantageux, promotions ou réductions, les opérateurs exigent un engagement de 12 mois. La résiliation anticipée du contrat peut entraîner le paiement d'une pénalité, calculée proportionnellement à la durée restante.

### CONTRÔLE

- similaire au postpayé, mais avec un montant mensuel fixe, même si vous n'utilisez pas l'intégralité des services inclus ;
- il peut être nécessaire de recharger le téléphone pour accéder à des services supplémentaires.