

DERECHOS BÁSICOS DE LOS CONSUMIDORES PARA REFUGIADOS E INMIGRANTES

Realización



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

Apoyo



HOJA TÉCNICA

Cartilla: Derechos Básicos del Consumidor para Refugiados e Inmigrantes

Tarcísio Gomes de Freitas

Gobernador del Estado de São Paulo

Fábio Prieto

Secretario de Estado de Justicia y Ciudadanía.

COORDINACIÓN INSTITUCIONAL Y TÉCNICA - FUNDACIÓN PROCON-SP

Luiz Orsatti Filho

Director Ejecutivo

Elaine da Cruz

Director de Estudios e Investigación

Nilciane Zalpa

Asesor Técnico

ASOCIACIÓN INSTITUCIONAL TRADUCCIÓN Y SOPORTE GRÁFICO

Giuliano Campos de Farias

*Centro para la Lucha contra la Trata de Personas - NETP del
Departamento de Justicia*

ACNUR – Agência da ONU para Refugiados

Traducción español: María José Mazariegos

Diseño gráfico y maquetación (portugués): Gê Lima

Caritas Arquidiocesana de São Paulo - CASP

Traducción persa: Mohammad Reza Afshar

Federação das Associações Muçulmanas do Brasil - FAMBRAS

Traducción árabe y inglés: Abdo Mourad

Missão Paz

Traducción francés: Arthur Balthazar Caron

**PAAHM- POSTO AVANÇADO DE ATENDIMENTO HUMANIZADO AO MIGRANTE
DO AEROPORTO INTERNACIONAL DE GUARULHOS-SP**

DISEÑO GRÁFICO Y MAQUETACIÓN

Asesoría en Comunicación Social – Fundación Procon-SP

Se permite la reproducción total o parcial del texto siempre que se cite la fuente

São Paulo, junio de 2025

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	2
DERECHOS BÁSICOS DE LOS CONSUMIDORES PARA REFUGIADOS E INMIGRANTES	3
Derecho a la información / Garantía y contrato	3
Derecho de desistimiento	4
Para garantizar sus derechos	4
Cuando um producto es defectuoso	4
Cuando um servicio está mal prestado	4
Cuando uma oferta no se cumple	4
VIVIENDA	5
EDUCACIÓN ESCOLAR	8
TRANSPORTE AÉREO Y POR CARRETERA	12
EDUCACIÓN FINANCIERA	17
TELEFONÍA MÓVIL	20

PRESENTACIÓN

Este folleto fue elaborado por Procon-SP con el objetivo de recopilar y presentar información básica para que usted pueda conocer sus derechos y deberes, y saber dónde y cómo buscar ayuda cuando se sienta perjudicado en una relación de consumo.

Procon-SP es un organismo público estatal vinculado a la Secretaría de Justicia y Ciudadanía del Estado de São Paulo y ofrece atención gratuita presencial y en línea a través de su sitio web.

Sabemos que hay muchos desafíos para quienes llegan a Brasil y quieren establecerse ya sea como refugiados o inmigrantes, por lo que hemos recopilado información importante de acuerdo con los temas más comunes en las relaciones de consumo en estos primeros momentos después de la llegada a Brasil tales como vivienda, escuela, servicios financieros, telefonía y transporte.

Todas las personas que ingresan al país voluntariamente o como refugiados, independientemente de su nacionalidad, tienen los mismos derechos del consumidor garantizados a los brasileños, establecidos en la Ley n.º 8.078, de 1990, conocida como Código de Protección al Consumidor (CDC).

Los refugiados e inmigrantes con documentación provisional tienen derecho a obtener el CPF (Registro de Contribuyente Individual) emitido por la Receita Federal. Con este registro, es posible acceder a servicios básicos gratuitos, como la atención médica a través del SUS (Sistema Único de Salud), así como a servicios disponibles en el mercado de consumo brasileño en general.

1

DERECHOS BÁSICOS DE LOS CONSUMIDORES PARA REFUGIADOS E INMIGRANTES

CÓMO RECLAMAR

Cuando se enfrente a un problema de consumo, primero intente resolverlo directamente con el proveedor.

Si no puede, busque PROCON SP y registre su queja. Es importante presentar el comprobante de compra y detallar todo lo que se discutió con el proveedor.

Para conocer más, lo invitamos a conocer el Código de Protección al Consumidor (Ley 8.078, de 11 de septiembre de 1990) y visitar el sitio web de PROCON-SP o alguna de sus estaciones de servicio presenciales.

DERECHO A LA INFORMACIÓN

Todos los consumidores tienen derecho a recibir información clara y adecuada. Los productos deben tener información correcta y precisa sobre su cantidad, peso, composición, características, calidad, validez, precio y todos los riesgos que presentan. Los precios de los productos deben estar informados por unidad de medida, es decir, kilo, litro, metro, etc.

La oferta de servicios también debe contener información sobre sus características, precio y riesgos que presenta. El consumidor tiene derecho a un presupuesto escrito, con información sobre el inicio y el plazo de finalización del servicio, entre otros.

GARANTÍA Y CONTRATO

Cada producto o servicio tiene una garantía de 90 días para productos y servicios duraderos, y de 30 días para productos y servicios no duraderos. El proveedor puede ofrecer una garantía adicional, que debe expresarse en un "Término de Garantía" entregado con el producto o servicio.

Cualquier contrato debe proporcionarse antes de cualquier aceptación, estar en un lenguaje fácil de entender y resaltar la información principal y las condiciones del negocio.

DERECHO DE DESISTIMIENTO

En las compras realizadas en línea, como en sitios web, redes sociales u otros medios electrónicos, y también por teléfono, es posible desistir del contrato dentro de los 7 días siguientes a la fecha de compra o a la fecha de entrega del producto o al inicio de la prestación del servicio. Este derecho de arrepentimiento se aplica a todos los medios de compra a distancia.

PARA GARANTIZAR SUS DERECHOS

Al comprar, exija la factura o recibo. Se trata de documentos importantes para demostrar quién, cuándo y en qué condiciones se compró el producto o se contrató el servicio.

Conserve también los folletos de oferta, recibos y especialmente copias de los contratos firmados y cualquier otro documento relacionado con su compra. En las compras en línea, guarde la pantalla ("tome una captura de pantalla" - "de un print de la pantalla"), archive correos electrónicos, audios e intercambios en mensajes.

Guarde los documentos de Garantía y los manuales de instrucciones para el montaje y/o uso del producto agrupados en una carpeta.

¿QUÉ HACER?

1. CUANDO UN PRODUCTO ES DEFECTUOSO

Si el producto está en garantía, comuníquese con el proveedor (tienda o fabricante) y llévalo a un centro de servicio autorizado. Si el problema no se resuelve en un plazo máximo de 30 días, tienes derecho a elegir si quieres cambiar el producto, recibir la devolución del importe que pagaste u obtener un descuento en el precio.

Sin embargo, para un producto considerado esencial, es decir, uno que es indispensable para la vida diaria del consumidor, el cambio, la recepción del monto pagado u obtener un descuento en el precio puede tener lugar de inmediato.

2. CUANDO UN SERVICIO ESTÁ MAL PRESTADO

Si el servicio contratado no se realiza, si no funciona correctamente o si se entrega de manera diferente a lo prometido, puede elegir entre exigir que se rehaga el servicio sin costo adicional; cancelar y exigir la devolución del importe pagado o incluso obtener un descuento en el precio.

3. CUANDO UNA OFERTA NO SE CUMPLE

Si el proveedor no entrega el producto o incumple las obligaciones asumidas en el contrato, es derecho del consumidor a exigir el cumplimiento forzoso; a aceptar un producto o servicio equivalente; o a solicitar la rescisión del contrato. En este caso, si ya se ha pagado alguna cantidad al proveedor, ésta deberá ser reembolsada inmediatamente en su totalidad o proporcionalmente según corresponda.

2

VIVIENDA

El primer paso para las personas migrantes o refugiadas que desean alquilar o comprar una propiedad o un lote es buscar una agencia inmobiliaria registrada en el CRECI-SP – Consejo Regional de Corredores de Bienes Raíces (www.crecisp.gov.br).

CONSEJO

Revise las características del barrio donde se pretende rentar el inmueble, distancia del lugar de trabajo, medio de transporte y si cuenta con red de apoyo y vecinos coterráneos.

ALQUILER/ARRENDAMIENTO

En Brasil, el alquiler de bienes inmuebles realizado a través de una agencia inmobiliaria se rige por la Ley de Arrendamientos y se caracteriza por ser una relación de consumo.

Si una persona alquila una propiedad directamente del propietario o la subarrenda (alquila la totalidad o parte de la propiedad o una habitación de alguien que ya es inquilino) sin el permiso por escrito del propietario, no está protegida por la ley del consumidor. Si surgen problemas, solo pueden ser discutidos en el Poder Judicial.

Del mismo modo, tampoco se recomienda el arrendamiento informal, es decir, solo pactado verbalmente. La falta de documentación dificulta las acciones en caso de conflicto.

Al alquilar, visite la propiedad elegida antes de firmar el contrato, que debe tener información escrita, como nombre, dirección y calificación tanto del propietario como del inquilino y más:

- Descripción y dirección del inmueble a alquilar
- Duración del contrato
- Índice de ajuste (la periodicidad es anual)
- Garantía elegida por el arrendatario



ATENCIÓN: exigir más de una garantía está prohibido y constituye un delito penal.

TIPOS DE GARANTÍA

Depósito de seguridad: Monto correspondiente a 03 (tres) alquileres, depositado en una cuenta de ahorros. Se puede recuperar al final del contrato de arrendamiento.

Fiador: Persona designada por el inquilino que se hace responsable de los pagos en caso de incumplimiento.

Seguro-Fianza: Pagado mensualmente por el inquilino y sustituye la necesidad de un fiador. No se reembolsa al final del contrato.

El impuesto sobre el suelo urbano cobrado por los gobiernos municipales, el condominio (cuota de mantenimiento más los gastos con agua y luz en las zonas comunes, en conjuntos de apartamentos o casas) y cualquier seguro pueden ser asumidos por el inquilino y deben estar descritos en el contrato.

INSPECCIONES

Deben ser proporcionadas por el arrendador o la agencia inmobiliaria antes de la entrada del inquilino y después de su salida, con la emisión de los términos respectivos, que deben incluir una descripción detallada del estado de conservación del inmueble. Su objetivo es evitar desacuerdos sobre cualquier daño existente o futuro.

AJUSTE

El monto del alquiler se reajusta cada 12 meses según los índices oficiales de inflación (nunca en moneda extranjera o salario mínimo brasileño)

REVISIÓN

La revisión del alquiler puede producirse cuando el contrato tiene una larga duración y su precio está muy por debajo de los valores de mercado.

DESOCUPACIÓN DEL INMUEBLE

Se produce tanto por iniciativa del propietario como del inquilino y tiene plazos y condiciones definidas en la Ley de Arrendamientos.

RESCISIÓN DEL CONTRATO ANTES DE LA FINALIZACIÓN

El inquilino que quiera desalojar el inmueble antes de la fecha límite deberá comunicarlo al arrendador y abonar la multa establecida en el contrato, proporcional al tiempo restante del contrato de arrendamiento.

ARBITRAJE

Esté atento a la cláusula que impone el arbitraje en conflictos relacionados con el alquiler de inmuebles, especialmente en contratos firmados a través de una plataforma online. Ningún consumidor está obligado a someterse a arbitraje. Si tiene algún problema, puede usar el método Procon-SP o Cejusc (tjsp.jus.br/Conciliacao), o bien Juzgado Especial de lo Civil (tjsp.jus.br/JuizadosEspeciais). Todos brindan atención gratuita.



ATENCIÓN: Tenga cuidado con los alquileres vacacionales a través de plataformas internacionales porque, si la empresa no tiene oficina en Brasil, no hay forma de presentar una queja ante el Procon.

ALQUILER POR TEMPORADA

Al tratarse de una prestación de servicios, este tipo de arrendamiento se rige únicamente por el Código de Protección al Consumidor. Con un plazo de hasta 90 días, el contrato debe tener:

- fechas de entrada y salida;
- nombre y dirección del propietario;
- Precio y forma de pago
- Descripción general de las habitaciones y mobiliario, si lo hubiera.

COMPRA DE INMUEBLE O LOTE/TERRENO

INMUEBLE USADO

Evaluar las condiciones de habitabilidad, estado de conservación de las instalaciones eléctricas e hidráulicas y si existen grietas, manchas de moho y humedad. Los documentos imprescindibles para analizar la regularidad del inmueble son el Certificado de Registro de la Propiedad Inmobiliaria, los Certificados Negativos del Tribunal Federal, del Distribuidor Civil y del Distribuidor Laboral y las deudas en condominio.

PROPIEDAD SOBRE PLANO

El tiempo de entrega y el valor de las cuotas son el enfoque principal. Es posible que tengas que pagar las cuotas de la hipoteca y, al mismo tiempo, alquilar otra residencia hasta la finalización de las obras.

Comprobar si el plano del inmueble ha sido aprobado por la Municipalidad, si los metros cuadrados que aparecen en el contrato son idénticos al autorizado y si la incorporación del proyecto está inscrita en el Registro de la Propiedad Inmobiliaria

registrodeimoveis.org.br/servicos-interno/transacoes-imobiliarias

BIENES FINANCIADOS POR EL SFH

Para saber si puedes solicitar financiación a través de SFH, puedes hacer una simulación a través del enlace:

caixa.gov.br/voce/habitacao/financiamento-de-imoveis

El Sistema Financiero de la Vivienda está destinado a financiar la compra de propiedades nuevas o usadas, incluso para personas migrantes o refugiadas con visa permanente en Brasil. Sus condiciones de uso y la estipulación de intereses están reguladas por el gobierno federal. El plazo de pago puede ser de hasta 35 años y el propio inmueble sirve de garantía.

LOTE/TERRENO

La adquisición de lotes/terrenos requiere un cuidado similar. Especialmente, visitar el lugar; consultar con la Municipalidad si el fraccionamiento está regularizado; si cuenta con escritura (documento que garantiza la validez legal de la negociación, que acredita la compra y posesión del terreno); si no está ubicado en una fuente o área de protección ambiental y si existen restricciones para la construcción.

NUNCA TE QUEDES EN LA CALLE

Hay refugios, donde no hay que pagar por la estancia. Algunos son administrados por el gobierno y otros son mantenidos por organizaciones sociales. Para obtener más información sobre el trabajo y las reglas para usar la vivienda gratuita, visite:

- **Centro POP:** capital.sp.gov.br/web/assistencia_social/imigrantes/ o al número de teléfono 156 (solo en la ciudad de São Paulo-SP)
- **Centros de Referencia de Asistencia Social (CRAS):**
 - gov.br/pt-br/servicos/acessar-o-cras-centro-de-referencia-da-assistencia-social
 - capital.sp.gov.br/web/assistencia_social/w/cras/326712
- **Centro de Referencia Especializado en Asistencia Social (CREAS):**
capital.sp.gov.br/web/assistencia_social/w/protecao_social_especial/330936
- **Refugios de sociedad civil en Brasil:** help.unhcr.org/brazil/onde-encontrar-ajuda/organizacoes-parceiras-da-sociedade-civil

3 EDUCACIÓN ESCOLAR

EDUCACIÓN PÚBLICA

En Brasil, la educación es un derecho social garantizado por el artículo 6 de la Constitución Federal. El Estado está obligado a ofrecer educación en las escuelas públicas a toda la población.

La educación básica, compuesta por preescolar, primaria y enseñanza media, es gratuita desde los 4 (cuatro) hasta los 17 (diecisiete) años, de acuerdo con la Ley de Lineamientos y Bases. También se garantiza la gratuidad de la educación inicial (para niños de 03 a 05 años) y de adultos (a partir de los 15 años), que por alguna razón no pudieron completar la escuela primaria o secundaria regular.

La inscripción en el sistema de escuelas públicas debe ser realizada en cualquier unidad escolar pública por el estudiante que tenga 18 años de edad o por su tutor legal, cuando sea menor de edad.

Quienes quieran especializarse para ingresar al mercado laboral pueden buscar escuelas técnicas estatales, o Etec's, que son gratuitas y ofrecen más de 262 cursos de Educación Técnica, Integrada, Secundaria y de Especialización Técnica. La admisión se realiza a través de una prueba selectiva llamada "vestíbulo" vestibulinho.etec.sp.gov.br

LA EDUCACIÓN PÚBLICA GRATUITA ES UN DERECHO DE TODOS

Para obtener más información, póngase en contacto con el Etec más cercana a su región: cps.sp.gov.br/etec/etecs

RED DE EDUCACIÓN PRIVADA

En Brasil también existe la posibilidad de cursar la educación inicial, la educación básica (preescolar, primaria y secundaria) y la educación superior en la red privada. En este caso, existe una relación de consumo, ya que usted pagará por el servicio, por lo que debe conocer sus derechos.

Los estudiantes ya inscritos tienen derecho a renovar su matrícula, pero primero deben pagar las deudas si están en mora.

MATRÍCULA Y CONTRATO

El contrato con la institución educativa debe leerse cuidadosamente. De acuerdo con el artículo 31 del Código de Protección al Consumidor, debe contener información correcta, clara y precisa. Si tiene alguna pregunta, aclare con la escuela antes de firmar. El valor total del servicio puede comprender un semestre (semestre) o un año (anual) y se divide en cuotas mensuales. Además, las instituciones suelen cobrar una cuota de inscripción, cuyo pago debe ser deducido del monto total o diluido con las cuotas mensuales, que no pueden exceder de 12 (doce) en un año.

AJUSTE DE LA CUOTA MENSUAL

El aumento anual de la cuota mensual es legal, pero debe ser proporcional a la variación de costos que tuvo la institución en el período, como mayores gastos con empleados e inversiones en infraestructura. La hoja de cálculo que demuestre estos gastos debe estar a disposición del consumidor, previa solicitud a la institución educativa.

MATERIALES ESCOLARES

Al comprar útiles escolares, el consumidor tiene la libertad de investigar y comparar precios. Por lo tanto, el colegio no puede determinar el establecimiento donde se realizará la compra ni especificar marcas, ya que se trataría de una venta vinculada, que es prohibida por el Código de Protección al Consumidor. La única excepción es la compra de folletos específicos del sistema educativo adoptado por la institución.

Asimismo, no se podrán exigir al alumno materiales de uso colectivo, como papel higiénico e insumos de limpieza, por ejemplo.

CURSOS GRATUITOS

Existe una amplia gama de cursos gratuitos, como artes, idiomas, informática, artesanías, cursos vocacionales, entre otros, que pueden ser gratuitos, si son ofrecidos por instituciones públicas, filantrópicas y ONG's, o privados y pagados, cuando son ofrecidos por empresas. En este caso, existe una relación de consumo regida por el Código de Protección al Consumidor.

CANCELAMIENTO

Las condiciones para cancelar el curso gratuito deben estar claramente establecidas en el contrato. Si la inscripción se produjo fuera del establecimiento comercial (internet, whatsapp, teléfono, en su domicilio), el consumidor dispone de un plazo de hasta 7 (siete) días, desde la firma del contrato, para desistir del negocio, con derecho a la devolución inmediata de las cantidades pagadas. Formalizar la solicitud de cancelación por escrito (manuscrita, mensaje de texto, correo electrónico) dentro de este plazo, enviarla a la empresa y conservar el recibo.

ATENCIÓN!

- Tenga cuidado con las escuelas que prometen cierto empleo después de completar el curso, ya que no hay forma de garantizar la ubicación del estudiante en el mercado laboral. Desconfíe si la empresa promete empleo después de completar cualquier curso, ya que podría tratarse de la "estafa de las becas". No lo contrates y lo reportes a Procon SP.
- Ten cuidado con los cursos gratuitos que solo cobran por el material didáctico. Además de pagar cantidades elevadas, si no estás satisfecho con el curso, probablemente te resultará difícil devolver el material y recuperar el dinero.
- Atención a cursos profesionales con titulación. Dependiendo del área de formación, el curso debe ser reconocido por el organismo de la clase respectivo.
- Antes de inscribirse, visite la ubicación del curso, verifique las instalaciones y los recursos, hable con otros estudiantes y, si es posible, tome una lección de prueba.



© ACNUR /
Gabo Morales

ENSEÑANZA SUPERIOR

Los cursos de Educación Superior en Brasil solo son válidos cuando están autorizados y reconocidos por el MEC - Ministerio de Educación-. Esto garantiza que las instituciones educativas sigan un estándar de calidad en sus cursos. (MEC - Ministerio de Educación - Contáctenos: mecsp.metasix.solutions/portal - Teléfono: 0800-616161). Antes de ingresar a una institución educativa privada, acceda al Portal E-MEC (<https://emec.mec.gov.br/>) y verifique si el curso está autorizado y reconocido.

EL ESTUDIANTE PAGA LA MITAD

Los estudiantes matriculados en la educación preescolar, primaria, secundaria, técnica, superior y de posgrado tienen garantizado el derecho a pagar la mitad del precio de la entrada para conciertos, presentaciones y eventos culturales y artísticos, previa presentación del carné de estudiante.

En el transporte público, como autobuses, metro y trenes, el estudiante también tiene derecho a pagar la mitad de la tarifa. Algunos lugares ofrecen transporte gratuito, si cumplen con los criterios, como ser un estudiante de bajos ingresos y participar en programas sociales. Para obtener más información, póngase en contacto con SPTrans, Metrô, CPTM o con el departamento de transporte de su ciudad.

Nota: Estos beneficios no son válidos para quienes están inscritos en cursos gratuitos.

CONTACTOS ÚTILES:

→ SP Trans

- Tarjeta de transporte - autobús, metro y tren
- Horario de atención: de 8 a 17 horas, de lunes a viernes (excepto festivos) Rua Boa Vista, 236 - Centro - São Paulo/SP - Teléfono: 156
- spttrans.com.br/fale-conosco

→ MEC - Ministerio de Educación

- Teléfono: 0800-616161
- mecsp.metasix.solutions/portal

4

TRANSPORTE AÉREO Y POR CARRETERA

En el caso de las compañías aéreas y las empresas internacionales de transporte de pasajeros por carretera, solo si tienen su sede en Brasil, es posible presentar una queja sobre la calidad del servicio, cargos indebidos, incumplimiento de la oferta u otras normas emitidas por las agencias estatales: ANAC - Agencia Nacional de Aviación Comercial y ANTT - Agencia Nacional de Transporte Terrestre.

La ANAC se encarga de regular y supervisar las normas para la comercialización de los servicios aéreos. Al ser muchos los servicios disponibles, algunas normas pueden ser establecidas por las propias empresas, siempre y cuando se informen de forma clara y adecuada al consumidor antes de contratar.

INFORMACIÓN ÚTIL

Para ingresar a Brasil, las personas migrantes o refugiadas no están obligadas a presentar comprobante de vacunación. Después de afiliarse y estar en posesión del CPF, puede recibir las vacunas disponibles en el SUS – Sistema Único de Salud de forma gratuita, de acuerdo con los protocolos.

TRANSPORTE AÉREO

Para evitar problemas en los viajes aéreos, es importante comprar los boletos con anticipación, buscar los mejores precios en diferentes sitios web y plataformas, y leer detenidamente las condiciones de cancelación o reprogramación y otras reglas.

Además, es necesario prestar atención a los detalles del viaje, como los tiempos de conexión y el peso del equipaje, y considerar el uso de etiquetas y rastreadores para garantizar la seguridad de las pertenencias.

Las quejas deben ser formales y contener la mayor cantidad de datos posible, como números de protocolo, fecha, hora y con quién habló.



© ACNUR /
Diego Baravelli

CANCELAMIENTO O REPROGRAMACIÓN DE VUELOS

Las reglas para la cancelación y el reembolso o reprogramación del viaje varían de una empresa a otra y deben informarse claramente a los consumidores.

Para cancelar o reprogramar Notificar a la empresa lo antes posible sobre el cancelamiento o la necesidad de reprogramar. Si tiene alguna pregunta o dificultad para recibir un reembolso, comuníquese con ANAC o Procon.

El pasajero debe pagar o puede recibir la diferencia:

- entre la tarifa cobrada en el aeropuerto donde se realizará el nuevo embarque; o
- entre el valor del billete y otros servicios adquiridos, ya pagados (aunque sea a plazos) y el valor ofrecido en el momento de la nueva reserva.

CONSEJO

Para que no te pegue por sorpresa, consulta esta información en la página web de la aerolínea.

PLAZO PARA ARREPENTIMIENTO

El Código de Protección al Consumidor establece el llamado período de arrepentimiento. Cuando la compra del boleto se realiza a través de un sitio de internet, aplicación de mensajería, o teléfono, el consumidor tiene derecho a cancelar la oferta dentro de los 07 días posteriores a la contratación.

REGLAS PARA EL RETRASO DEL VUELO, LA CANCELACIÓN O INTERRUPTIÓN DEL SERVICIO O EL IMPEDIMENTO PARA EL EMBARQUE (POSTERGACIÓN)

Es deber de la compañía aérea informar inmediatamente a los pasajeros de que el vuelo se retrasará, de lo que se espera para una posible nueva hora de salida o si habrá una cancelación del vuelo.

En estos casos, y también en aquellos en los que se pierda un vuelo de conexión por responsabilidad de la compañía, es obligatorio ofrecer alternativas de reacomodo o reembolso y prestación del servicio por otro medio de transporte.

→ REALOJAMIENTO

Es gratuito y queda a elección del pasajero:

- en su propio vuelo o en un vuelo de un tercero, al mismo destino y en la primera oportunidad; o
- en el propio vuelo del transportista, en la fecha y hora que le convenga.

Para aquellos que opten por esperar el nuevo vuelo, la compañía deberá ofrecer asistencia material gratuita que se adapte a sus necesidades y, respectivamente, de acuerdo con el tiempo de espera, cuando sea superior a:

- 1 (una) hora: facilidades de comunicación;
- 2 (dos) horas: comida, a través de la entrega de una comida o vale individual;
- 4 (cuatro) horas: alojamiento, en caso de pernocta, y traslado de ida y vuelta. Si el consumidor se encuentra en la ciudad donde vive, la empresa solo puede ofrecer transporte hasta su residencia y de ahí al aeropuerto.

→ REEMBOLSO

Deberá producirse en un plazo de 7 días, por el mismo medio que se realizó el pago y será:

- Completo, si el pasajero se encuentra en medio del viaje (en una escala o aeropuerto de conexión) y regresará al aeropuerto de origen;
- Proporcional al segmento no utilizado, si el pasajero opta por permanecer en la escala o en el aeropuerto de conexión.

La compañía aérea está obligada a proporcionar un documento con información sobre el motivo del retraso, la cancelación, la interrupción del servicio y el exceso de reservas.

Si el pasajero acepta, el reembolso también se puede realizar en créditos para la compra de un nuevo boleto aéreo, e incluso puede ser utilizado por terceros. El período de validez de los créditos debe ser informado por el proveedor.

→ OBSOLESCENCIA O OVERBOOKING

A veces, sucede que la aerolínea impide el embarque del pasajero, incluso si ha cumplido con todos los requisitos para el vuelo. Aunque está prohibida, esta práctica es muy común, ya que los operadores venden más billetes que la capacidad del avión (overbooking)

TRANSPORTE POR CARRETERA

De la misma manera que los servicios de transporte aéreo, las empresas de carretera que transportan pasajeros están sujetas a las normas ANTT y, al ser una prestación de servicio, se configura como una relación de consumo.

A pesar de la gran extensión territorial y las características geográficas de Brasil, el transporte por carretera es ampliamente utilizado y los derechos para este tipo de servicio son válidos para todos los pasajeros, incluidos las personas migrantes y refugiadas.

El servicio debe prestarse de manera eficiente, cómoda y puntual, en el asiento especificado en el boleto. La empresa tiene la obligación de informar a los pasajeros sobre los horarios, tiempo de viaje, lugares atendidos, precio del boleto, entre otros.

EQUIPAJE

Puede llevar hasta 30 kilos en el maletero (compartimento externo debajo de los asientos) y 05 kilos de volumen en el maletero interno, respetando sus dimensiones, para no causar un riesgo para la seguridad. La empresa debe proporcionar el respectivo comprobante de lo que se deja en el maletero externo e indemnizar al pasajero en caso de pérdida o daño.

ADUANAS

Antes de viajar, infórmate sobre los artículos que están prohibidos transportar, ya sea por temas sanitarios (animales, plantas, cigarrillos, pesticidas) o porque se consideran ilegales, como drogas y sustancias estupefacientes, entre otros. Nunca cargue el equipaje de extraños.

REEMBOLSO

El pasajero tiene derecho a recibir la diferencia en el precio del billete, cuando el viaje se realice total o parcialmente en ómnibus de calidad inferior al contratado. En caso de accidente, la asistencia debe ser inmediata.

Del mismo modo, la empresa se obliga a ofrecer alimentos y posadas:

- Sí vende más de un boleto para el mismo asiento o
- Sí hay una interrupción o retraso del viaje por más de 3 (tres) horas, debido a defecto, falla u otra razón de su responsabilidad



RETRASOS

Si hay un retraso en la salida o en una de las paradas programadas durante la ruta, por un período de más de 1 (una) hora, o en caso de negligencia, puede optar por

- Continuar el viaje en otra empresa que ofrezca servicios equivalentes al mismo destino, a expensas del proveedor;
- Recibir inmediatamente el valor del boleto;
- Continuar el viaje por la misma empresa.

CONTACTOS ÚTILES

→ Legislación

- portal.antt.gov.br/transporte-internacional-de-passageiros

→ Aduanas

- gov.br/receitafederal/pt-br/assuntos/aduana-e-comercio-exterior/viagens-internacionais/guia-do-viajante/entrada-no-brasil/proibicoes-restricoes

→ SUS (vacunación):

- gov.br/saude/pt-br/vacinacao

→ Servicio ANTT

- gov.br/antt/pt-br/assuntos/passageiros/viajantes/direitos-e-deveres
- Teléfono: 166 (atención al público, de 7 a 19 horas, las 24 horas, gratuito)

→ ANAC

- WhatsApp (61) 9 9155-4663 Teléfono 163
- gov.br/anac/pt-br/canais_atendimento/fale-com-a-anac

5

EDUCACIÓN FINANCIERA

INFORMACIÓN IMPORTANTE

Siempre investigue y compare términos, tarifas, tasas de interés, para encontrar la mejor opción.

Lea el contrato y guarde una copia. Es su derecho recibir información clara que le permita comprender lo que se le ofrece.

Está prohibido vincular compras y no se le puede obligar a contratar otro producto/servicio para obtener el que necesita.

La seguridad en las transacciones es deber de las instituciones financieras. No es necesario contratar servicios adicionales en situaciones en las que la seguridad de la operación deba estar garantizada por el banco/administrador.

Préstamo de CPF o de cuenta corriente: nunca preste su CPF a nadie más, ni siquiera a un familiar o amigo. Además de encuadrarse como falsedad ideológica, si la persona que utilizó sus datos, incluso con su consentimiento, no paga la deuda, su nombre se registrará en las agencias de protección crediticia. Lo mismo ocurre con la cuenta bancaria, que puede ser bloqueada si la Receita Federal detecta movimientos incompatibles con tus ingresos.

CÓMO ABRIR UNA CUENTA BANCARIA

En Brasil, existen diferentes tipos de cuentas, las más comunes son las cuentas corrientes (depósito a la vista) y las cuentas de ahorro.

Para las transacciones del día a día, como pagos, retiros, transferencias, uso de cheques, la cuenta corriente es la más utilizada. Ofrece un paquete de servicios básicos gratuitos, como 4 retiros al mes, 2 transferencias, 2 estados de cuenta, consultas ilimitadas por internet, además de 1 tarjeta de débito para la operación de la cuenta. Para otros servicios, es necesario consultar los importes que cobran los bancos. Para aquellos que buscan un porcentaje de intereses, aunque sea pequeño, la cuenta de ahorros es una opción. También ofrece un paquete básico de servicios gratuitos.

Estas cuentas se pueden abrir en bancos públicos y privados (con sucursales físicas y virtuales). Consulte la lista de bancos autorizados para operar en el país bcb.gov.br/meubc/encontreinstituicao.

Información sobre otras modalidades, como cuenta sueldo (para quienes ya tienen una relación laboral), cuenta conjunta (para transacciones de más de una persona), cuenta universitaria (para estudiantes), cuenta de pago, consulte las normas del organismo regulador del sistema financiero brasileño, el Banco Central de Brasil.

Cualquier movimiento, incluido el cobro de comisiones, debe identificarse en el estado de cuenta. Si nota algún descuento no autorizado, solicite una aclaración.

MÉTODOS DE PAGO ACEPTADOS EN EL PAÍS

Además del efectivo, los medios de pago más utilizados para productos y servicios son Pix, tarjetas de débito y tarjetas de crédito.

Pix es el más popular y, por lo tanto, el más atacado por los estafadores. Es rápido, gratuito, funciona a cualquier hora, todos los días, se puede programar y permite la transferencia entre cuentas bancarias de individuos. La transacción se realiza en una aplicación o banca por Internet y se puede bloquear. Si se detecta un fraude o una quiebra bancaria, sólo tienes que ponerte en contacto con tu banco y activar el Mecanismo Especial de Devolución (MED), creado por el Banco Central.

La **tarjeta de crédito** también es ampliamente aceptada, especialmente en las compras a plazos sin intereses. Planifique su presupuesto para pagar el monto total de la factura antes de la fecha de vencimiento. Con tasas de interés altas, pagar la cantidad mínima puede endeudarlo seriamente.

La **tarjeta de débito** permite un retiro inmediato en la cuenta bancaria y, al igual que la tarjeta de crédito, no debe tener su contraseña compartida con otras personas. Comprueba siempre el importe antes de confirmar el pago y solicita el justificante de la operación.

PRÉSTAMOS Y FINANCIAMIENTOS

Preste atención al contrato, verifique el monto total (prestado y el monto a pagar), el plazo de pago, el número y el valor de las cuotas, la tasa de interés y cualquier otro monto cobrado. Si logra pagar la deuda antes de la fecha límite, se deben descontar los intereses y cargos futuros.

A la hora de comprar un bien (celular, electrodoméstico), además de verificar si las cuotas se ajustan a tu presupuesto, fíjate en el costo final del producto. Si es mucho más alto que el precio de venta, considera acumular el monto y comprar en efectivo, con descuento.

Desconfíe de los préstamos preaprobados sin evaluación crediticia o con tasas muy por debajo del mercado. Pueden ocultar condiciones abusivas.



ATENCIÓN al uso de aplicaciones bancarias y billeteras digitales. Aunque prácticos, son objetivos frecuentes de los delincuentes (robo de datos, transacciones fraudulentas, robo/hurto de teléfonos móviles).



ATENCIÓN! Sepa que no puede ser presionado o acosado para obtener un crédito.

CUIDADO CON LAS ESTAFAS

En caso de estafas, notifique inmediatamente al banco o al administrador de la tarjeta y solicite la cancelación de la transacción (PIX, compra indebida) y/o bloquee su tarjeta. Presente una denuncia policial en una comisaría cercana o electrónicamente (policiacivil.sp.gov.br).

ESTAFAS MÁS COMUNES

- **CAMBIO DE TARJETA** Al pagar, no permita que otra persona maneje su tarjeta
- **ROBO DE DATOS CON MÁQUINAS** Si no puede ver el monto cobrado, sospeche. Para compras por Internet (aplicación de entrega, tiendas), realice el pago a través de la plataforma en línea en el momento de realizar el pedido.
- **ESTAFA PIX** Verifique los datos del destinatario y el monto de la transacción. Póngase en contacto con el banco y pregunte por las orientaciones de seguridad. Si es posible, limite la cantidad diaria de transferencias.
- **BOLETO FALSO** Incluso al pagar un producto/servicio comprado (telefonía o internet, compra en línea, curso gratuito, escuela, etc.), verifique los datos del beneficiario (nombre, CNPJ), el banco, la fecha de vencimiento, el monto. Si algo es extraño, no pague y póngase en contacto con el emisor del boleto.

CONSEJO

No proporcione información personal o financiera en sitios web desconocidos o en respuesta a mensajes a través de correos electrónicos, SMS, redes sociales, teléfono.

Utilice dispositivos electrónicos seguros con sistemas operativos y antivirus actualizados, y evite las redes Wi-Fi públicas

En las sucursales bancarias, no acepte ayuda de extraños.

Tenga cuidado con las solicitudes urgentes de transferencias de dinero, incluso si son de personas que conoce. Los estafadores actúan en nombre de las empresas e incluso de los familiares.

Si envías dinero a otro país, utiliza solo medios oficiales. Consulte las instituciones autorizadas, los procedimientos, la documentación necesaria y los costos involucrados en la operación en el Banco Central (bcb.gov.br/meubc/faleconosco) o en la Oficina de Correos (correios.com.br)

Dudas o quejas sobre un servicio mal prestado o no solicitado, un cargo indebido, puede contactar, además de Procon, al Banco Central de Brasil. Si se trata de préstamos de nómina de programas sociales, busque el INSS (meu.inss.gov.br).

CONTACTOS ÚTILES

→ Banco Central de Brasil

- Teléfono 145 (tendrá el costo de llamada local) - Lunes a viernes, de 8 am a 8 pm
- bcb.gov.br/meubc/faleconosco

→ Ingresos Federales

- gov.br/receitafederal/pt-br/canal_atendimento/fale-conosco/portal

6 TELEFONÍA MÓVIL

Usar un teléfono celular en Brasil requiere cierto cuidado, ya que comprar un dispositivo y contratar una línea son dos negocios diferentes.



Es necesario evitar la compra de dispositivos ilegales o la contratación de planes de telefonía que sean inadecuados para el uso previsto o el presupuesto mensual disponible.

En primer lugar, vea si el dispositivo tiene el sello de certificación de Anatel (Agencia Nacional de Telecomunicaciones) (gov.br/anatel/pt-br/assuntos/celular-legal).

En cuanto al servicio, hay varios operadores de telefonía móvil. Para orientar su elección, puede hacer una comparación, a través del portal Anatel: (gov.br/anatel/pt-br/consumidor/compare-as-prestadoras). Preste atención al área de cobertura del servicio, ya que Brasil es un país muy grande y algunos operadores no llegan a todos los estados, por ejemplo.

La compra de la línea telefónica (chip) se puede realizar independientemente de la compra del dispositivo, aunque los operadores también tienen varios modelos y marcas en oferta.

Una vez que haya comprado el chip, piense en el uso de la línea. Hay varios planes de telefonía móvil y cada uno tiene su propia tarifa, que se cobra por minuto o uso de datos. Las categorías más comunes son Pagado por adelantado (Prepago), Pospago y Control.

CÓMO ELEGIR UN PLAN

Tenga en cuenta los hábitos de uso: cuántas llamadas tiene la intención de hacer, cuánto tiempo usará Internet.

Considere cuánto planea gastar cada mes en un plan celular.

Compara las opciones disponibles en el mercado.

CONTACTOS ÚTILES

→ Anatel

1331- funciona de lunes a viernes, de 8 a 20 horas, y la llamada es gratuita

CATEGORÍAS

PLAN PREPAGO

- El usuario compra créditos para usar en llamadas, SMS y datos de Internet y recarga de acuerdo con la cantidad disponible para sus necesidades;
- No existe un contrato de fidelización con el operador;
- No hay cuota mensual;
- En general, las tarifas por minuto, SMS o datos son más altas que los planes postpago;
- Puede ser conveniente para aquellos que hacen poco uso de sus teléfonos celulares y quieren tener más control de los gastos.

POSPAGO

- El usuario se suscribe a un paquete de servicios de llamadas, SMS y datos por Internet;
- El pago es mensual, pero el monto varía según el consumo;
- Es apropiado para aquellos que usan mucho sus teléfonos celulares;
- Requiere una investigación detallada entre los planes disponibles, para llegar al que mejor se adapte a sus necesidades;
- Para disfrutar de paquetes, promociones y descuentos más económicos, los operadores exigen la fidelización de los usuarios durante 12 meses. La cancelación del plan antes de este plazo permite el cobro de una multa por rescisión, en una cantidad proporcional al tiempo restante del contrato.

CONTROL

- Es similar al postpago, pero el monto mensual es fijo, incluso si no disfruta completamente de los servicios.
- Puede ser necesario recargar el celular para contratar servicios extras.

LINEAMIENTOS GENERALES

- Lea atentamente las ofertas, conserve folletos publicitarios, contratos y facturas.
- Preste atención a las condiciones del contrato, especialmente las cláusulas de cancelación y cualquier multa.
- Asegúrese de que los cargos registrados en la factura estén de acuerdo con el plan que eligió y el uso que hizo de la línea.
- En caso de duda, póngase en contacto con el operador. Si no hay solución, cuente con Procon SP.

PROCON-SP – CANALES DE ATENCIÓN AL PÚBLICO



Site: www.procon.sp.gov.br



Llame al 151 (en la ciudad de São Paulo)

De lunes a viernes, de 9:00 a 15:00



Atención presencial en la ciudad de São Paulo: es necesario concertar cita previa.

procon.agendasp.sp.gov.br/eagenda.web/procon



Otros municipios: Consulte en su ayuntamiento o en el sitio web de Procon-SP.



Defensor del Pueblo: fala.sp.gov.br



@proconsp



@proconspoficial



@TVProconSP