

الحقوق الأساسية للمستهلكين

من الاجئين والمهاجرين

التعليم

PROCONSP

Secretaria da
Justiça e Cidadania

SÃO PAULO
GOVERNO DO ESTADO
SÃO PAULO SÃO TODOS

UNHCR
ACNUR
Agência da ONU para Refugiados

Caritas
Associação de São Paulo

FAMBRAS
FEDERAÇÃO DAS ASSOCIAÇÕES FAMILIARES DO BRASIL
الجمعية الاتحادية للعائلات في البرازيل

MISSÃO
PAZ

التنفيذ

برعاية

الإلغاء

يجب أن تكون شروط إلغاء الدورة موضحة بوضوح في العقد. إذا تم الاشتراك في الدورة خارج مقر المؤسسة (عبر الإنترنت، واتساب، الهاتف، أو في المنزل)، فللمستهلك حق الانسحاب خلال ٧ (سبعة) أيام من تاريخ توقيع العقد، مع استرداد فوري للمبالغ المدفوعة. يُفضل تقديم طلب الإلغاء كتابيًا (بخط اليد، رسالة نصية، بريد إلكتروني)، وإرساله إلى الشركة، والاحتفاظ بإثبات الإرسال.

جهات الاتصال المفيدة:

- SPTRANS - بطاقة المواصلات - الحافلات، المترو والقطار
- العنوان: RUA BOA VISTA, 236 - وسط المدينة - ساو باولو-SP - الهاتف: 156
- ساعات العمل: من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8 صباحًا إلى 17 مساءً (باستثناء العطلة الرسمية)
- الموقع: <https://www.sptrans.com.br/fale-conosco/>
- وزارة التعليم البرازيلية (MEC)
- الهاتف: 0800-616161
- الموقع: mecsp.metasix.solutions/portal/

مراكز خدمة المستهلك - بروكون ساو باولو

- المواقع الإلكترونية: www.procon.sp.gov.br
- اتصل على الرقم 101 (داخل مدينة ساو باولو) من الإثنين إلى الجمعة، من الساعة 9 صباحًا حتى 3 مساءً.
- الخدمة الحضورية في مدينة ساو باولو تتطلب تحديد موعد مسبق. procon.agendas.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

الطالب يدفع نصف القيمة

يحق للطلاب المسجلين في التعليم الطفولي، الابتدائي، الثانوي، الفني، العالي ودراسات ما بعد التخرج دفع نصف سعر تذاكر الدخول إلى العروض والحفلات والفعاليات الثقافية والفنية، عند تقديم بطاقة الطالب.

في وسائل النقل العام، مثل الحافلات والمترو والقطارات، يحق للطلاب أيضًا دفع نصف الأجرة.

وتوفر بعض المدن تنقلًا مجانيًا للطلاب، بناءً على استيفاء معايير معينة، مثل أن يكون الطالب من ذوي الدخل المنخفض أو مشاركًا في برامج اجتماعية. لمزيد من المعلومات، يُرجى التواصل مع SPTRANS، مترو الأنفاق، CPTM أو مع إدارة النقل في مدينتك.

ملاحظة: هذه الفوائد لا تشمل الطلاب المسجلين في الدورات الحرة.

الدورات الحرة

هناك عرض واسع للدورات الحرة مثل الفنون، اللغات، الحاسوب، الحرف اليدوية، الدورات المهنية وغيرها. يمكن أن تكون هذه الدورات مجانية، عندما تقدم من قبل مؤسسات عامة أو خيرية أو منظمات غير حكومية، أو مدفوعة، أو عندما تقدمها شركات خاصة. في هذه الحالة، هناك علاقة استهلاكية تخضع لقانون حماية المستهلك.

تحذير

احذر من الدورات المجانية التي تطلب فقط دفع ثمن المواد التعليمية. بالإضافة إلى كونها باهظة الثمن، إذا لم تكن راضياً عن الدورة، فقد تواجه صعوبات في إعادة المواد واسترداد المال.

احذر من المدارس التي تعدك بوظيفة مضمونة بعد الانتهاء من الدورة، لأنه لا يمكن لأي جهة أن تضمن لك مكانًا في سوق العمل. إذا وعدت شركة بوظيفة بعد انتهاء الدورة، فقد يكون ذلك احتياليًا يتعلق بمنح دراسية مزيفة. لا تسجل في هذه الدورات وبلغ عنها إلى PROCON SP

قبل التسجيل، قم بزيارة مكان الدورة، تحقق من المرافق والمعدات، تحدث مع طلاب آخرين، وإذا أمكن، احضر درسًا تجريبيًا.

انتبه للدورات المهنية التي تمنح تأهيلًا رسميًا. اعتمادًا على مجال التكوين، يجب أن تكون الدورة معترفًا بها من الجهة المهنية المختصة.

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.

التعليم

اطلع على نصائحنا وإرشاداتنا المتعلقة بكيفية الوصول إلى الخدمات التعليمية والتسجيل فيها داخل البلاد.

التعليم العام والمجاني هو حق للجميع

يُعد التعليم في البرازيل حقاً اجتماعياً مكفولاً بموجب المادة 6 من الدستور الفيدرالي. وتلتزم الدولة بتوفير التعليم المدرسي العام لكافة أفراد المجتمع. يشمل التعليم الأساسي: • المرحلة التمهيديّة • المرحلة الابتدائية • المرحلة الثانوية وهو مجاني للأطفال من سن 4 إلى 17 عامًا، وفقاً لقانون التوجيهات والاسس التعليمية.

كما يُضمن التعليم المجاني للأطفال من 3 إلى 5 سنوات (التعليم المبكر)، وللبالغين عن عمر 15 عامًا وما فوق، وللذين لم يتمكنوا من إتمام التعليم الابتدائي أو الثانوي في المرحلة النظامية.

يجب أن يتم تسجيل الطالب في شبكة التعليم العام من خلال أقرب مدرسة حكومية، سواء من قبل الطالب نفسه إذا كان يبلغ من العمر 18 عامًا أو أكثر، أو من قبل ولي أمره القانوني إذا كان قاصراً.

من يرغب في التخصص والدخول إلى سوق العمل، يمكنه الالتحاق بمدارس التقنيّة الحكومية (ETECs)، وهي مجانية وتقدم أكثر من 262 دورة في التعليم الفني، والتعليم المدمج، والثانوي، والتخصصات الفنية. يتم الالتحاق عبر اختبار قبول يُعرف باسم "فيستيبولينيو (VESTIBULINHO)"

لمعرفة المزيد

للمزيد من المعلومات، تواصل مع أقرب مدرسة ETEC في منطقتك عبر الرابط: [https://www.cps.sp.gov.br/etec/etecs/\(VESTIBULINHO\)](https://www.cps.sp.gov.br/etec/etecs/(VESTIBULINHO))

الشبكة الخاصة للتعليم

في البرازيل، هناك أيضًا إمكانية دراسة مرحلة الطفولة المبكرة والتعليم الأساسي (الحضانة، التعليم الابتدائي والثانوي) والتعليم العالي في الشبكة الخاصة. في هذه الحالة، هناك علاقة استهلاكية، لأنك تدفع مقابل الخدمة، لذلك من الضروري الانتباه إلى حقوقك.

العقد ورسوم التسجيل

جب قراءة العقد مع المؤسسة التعليمية بعناية. وفقاً للمادة 13 من قانون حماية المستهلك، يجب أن يحتوي العقد على معلومات صحيحة وواضحة ودقيقة. في حال وجود أي شك، ينبغي توضيحه

مع المدرسة قبل التوقيع. قد يشمل المبلغ الإجمالي للخدمة نصف سنة (نصف سنوي) أو سنة كاملة (سنوي)، ويتم تقسيمه إلى أقساط شهرية. بالإضافة إلى ذلك، غالباً ما تطلب المؤسسات التعليمية دفع رسوم تسجيل، ويجب خصم هذا المبلغ من القيمة الإجمالية أو توزيعه مع الأقساط الشهرية، والتي لا يمكن أن تتجاوز 12 (اثني عشر) قسطاً في السنة. يحق للطلاب المسجلين تجديد تسجيلهم، ولكن يجب أولاً سداد الديون المستحقة إذا كانوا متأخرين في الدفع.

تعديل قيمة القسط الشهري

الزيادة السنوية في قيمة الأقساط الشهرية قانونية، ولكن يجب أن تكون متناسبة مع التغير في التكاليف التي تكبتها المؤسسة خلال الفترة، مثل زيادة الإنفاق على الموظفين أو الاستثمارات في البنية التحتية. ويجب أن تكون ورقة الحسابات التي توضح هذه التكاليف متاحة للمستهلك عند الطلب من المؤسسة التعليمية.

المواد المدرسية

عند شراء المواد المدرسية، يتمتع المستهلك بحرية البحث ومقارنة الأسعار. لذلك، لا يحق للمدرسة تحديد المتجر الذي يجب أن تُشتري منه المواد أو تحديد العلامات التجارية، لأن هذا يُعد بيعاً مشروطاً، وهو أمر محظور بموجب قانون حماية المستهلك. الاستثناء الوحيد هو عند شراء كتيبات أو مناهج محددة تستخدمها المدرسة. كذلك، لا يجوز طلب مواد تُستخدم بشكل جماعي، مثل ورق التواليت أو مواد التنظيف، من الطالب.

التعليم العالي

الدورات التعليمية في مرحلة التعليم العالي في البرازيل تكون صالحة فقط عندما تكون معترفاً بها من قبل وزارة التعليم (MEC). وهذا يضمن أن المؤسسات التعليمية تتبع معايير الجودة في دوراتها.

قبل الالتحاق بأي مؤسسة تعليمية خاصة، يُرجى زيارة بوابة التعليم العالي للتحقق من أن الدورة معترف بها ومصرح لها. <https://emec.mec.gov.br/>

