

- En las sucursales bancarias, no acepte ayuda de extraños.
- Utilice dispositivos electrónicos seguros con sistemas operativos y antivirus actualizados, y evite las redes Wi-Fi públicas.
- 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 ([www.bcb.gov.br/meubc/faleconosco](http://www.bcb.gov.br/meubc/faleconosco)) o en la Oficina de Correos ([www.correios.com.br/](http://www.correios.com.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.

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 ([www.policiaocivil.sp.gov.br/](http://www.policiaocivil.sp.gov.br/)).

### OTRA 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.

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.

### CONTACTOS ÚTILES:

**Banco Central de Brasil:** Teléfono 145 (tendrá el costo de llamada local) Lunes a viernes, de 8 am a 8 pm  
[www.bcb.gov.br/meubc/faleconosco](http://www.bcb.gov.br/meubc/faleconosco)

**Ingresos Federales:**  
[www.gov.br/receitafederal/pt-br/canais\\_atendimento/fale-conosco/cidadao/cpf](http://www.gov.br/receitafederal/pt-br/canais_atendimento/fale-conosco/cidadao/cpf)

**INSS:** [meu.inss.gov.br](http://meu.inss.gov.br)

### PROCON-SP – CANALES DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

 **Site:** [www.procon.sp.gov.br](http://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](http://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](http://fala.sp.gov.br)

 @proconsp

 @proconspoficial  @TVProconSP

# DERECHOS BÁSICOS DE LOS CONSUMIDORES PARA REFUGIADOS E INMIGRANTES

# FINANCIERA

Realización:

**PROCONSP**

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

Apoio y colaboración:

 **UNHCR ACNUR**  
Agência de ONU para Refugiados

 **Caritas**  
Arquidiocese de SÃO PAULO

 **FAMBRAS**  
FEDERAÇÃO DAS ASSOCIAÇÕES MULHERES DO BRASIL  
فدراسون النساء في البرازيل

 **MISSÃO PAZ**

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).

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.

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.

## FINANCIERA

*Al usar los servicios financieros, consulte consejos sobre sus derechos y precauciones para evitar caer en estafas.*

### 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 [www.bcb.gov.br/meubc/encontreinstituicao](http://www.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.

#### ATENCIÓN!

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. Compruebe siempre el importe antes de confirmar el pago y solicita el justificante de la operación.

**Preste 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).

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

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.

### CUIDADO CON LAS ESTAFAS

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