



#### 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.

#### 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.

#### CONTACTOS ÚTILES:

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

#### 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

# TELEFONÍA

Realización:

**PROCONSP**

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

Apoyo y colaboración:

 **UNHCR**  
ACNUR  
Agência de ONU para Refugiados

 **Caritas**  
Associação de São Paulo

 **FAMBRAS**  
FEDERAÇÃO DAS ASSOCIAÇÕES BRASILEIRAS DO MERCADO  
FAMBRAS - Associação Brasileira de Fambristas

 **MISSÃO**  
PAZ

# TELEFONÍA

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.

## TELEFONÍA MÓVIL

Usar un teléfono celular en Brasil requiere cierto cuidado, ya que comprar un dispositivo y contratar una línea son dos negocios diferentes. En primer lugar, 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 (<https://www.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: (<https://www.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:

### 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 pospago;
- 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 pospago, pero el monto mensual es fijo, incluso si no disfruta completamente de los servicios.
- Puede ser necesario recargar el celular para contratar servicios extras.