



#### COMO ESCOLHER UM PLANO

- Considere os hábitos de uso: quantas ligações pretende fazer, quanto tempo vai utilizar a internet.
- Considere o quanto pretende gastar mensalmente com um plano celular.
- Compare as opções disponíveis no mercado.

#### ORIENTAÇÕES GERAIS

Leia atentamente todas as ofertas. Guarde folhetos publicitários, contratos de compra e notas fiscais.

Fique atento às condições do contrato, especialmente as cláusulas sobre cancelamento e eventuais multas.

Confira se as cobranças lançadas na fatura estão de acordo com o plano que você escolheu e o uso que fez da linha.

Em caso de dúvidas procure a operadora. Não havendo solução, conte com o Procon-SP.

A maioria das reclamações sobre telefonia (produtos e serviços) registradas no Procon-SP é relacionada a cobranças indevidas, propaganda enganosa, problemas com compras online vício de qualidade do produto e não cumprimento do contrato.

#### CONTATOS ÚTEIS:

**Anatel** - telefone 1331 - funciona nos dias úteis, das 8h às 20h, e a ligação é gratuita.

#### PROCON-SP – CANAIS DE ATENDIMENTO



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



**Ligue 151 (na Cidade de São Paulo)**

De 2ª a 6ª, das 9h às 15h



**Atendimento presencial na Cidade de São Paulo necessário agendamento:**

[procon.agendasp.sp.gov.br/eagenda.web/procon](http://procon.agendasp.sp.gov.br/eagenda.web/procon)



**Outros municípios:** Consulte a Prefeitura de sua cidade ou site do Procon-SP



**Ouvidoria:** [fala.sp.gov.br](http://fala.sp.gov.br)



**@proconsp**



**@proconspoficial**



**@TVProconSP**

# DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR PARA REFUGIADOS E IMIGRANTES

## TELEFONIA

Realização:



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

Apoio:



# TELEFONIA

Todas as pessoas que ingressam no país de forma voluntária ou como refugiadas, independente da nacionalidade, **possuem os mesmos direitos de consumidor assegurados aos brasileiros**, estabelecidos na Lei nº 8.078, de 1990, conhecida como Código de Defesa do Consumidor (CDC).

O Procon-SP é um órgão público criado para proteger e garantir esses direitos, prestando um serviço gratuito aos consumidores.

Os refugiados e imigrantes com documentação provisória têm o direito de obter o CPF (Cadastro de Pessoa Física) emitido pela Receita Federal. Com ele é possível o acesso a serviços básicos gratuitos, como o atendimento médico através do SUS, e a serviços disponíveis no mercado de consumo.

## TELEFONIA MÓVEL

Usar um telefone celular no Brasil requer alguns cuidados, já que comprar um aparelho e contratar uma linha são dois negócios distintos. Primeiro, é preciso evitar a compra de aparelhos ilegais ou a contratar planos de telefonia inadequados ao uso a que se pretende ou ao orçamento mensal disponível.

Antes de tudo, veja se o aparelho possui o selo de certificação da Anatel - Agência Nacional de Telecomunicações (<https://www.gov.br/anatel/pt-br/assuntos/celular-legal>).

Quanto ao serviço, existem várias operadoras de telefonia móvel. Para orientar sua escolha, você pode fazer uma comparação, através do portal da Anatel: <https://www.gov.br/anatel/pt-br/consumidor/compare-as-prestadoras>.

Atente para a área de cobertura do serviço, já que o Brasil é um país muito grande e, algumas operadoras não alcançam todos os estados, por exemplo.

A aquisição da linha telefônica (chip) pode ser feita independentemente da compra do aparelho, muito embora as operadoras também disponham de vários modelos e marcas em oferta.

Depois de adquirido o chip, pense no uso da linha. Existem vários planos de telefonia móvel e cada um tem sua tarifa, cobrada por minuto ou uso de dados. As categorias mais comuns são:

### PRÉ-PAGO

- o usuário compra créditos para utilização em ligações, SMS e dados de internet e faz recargas de acordo com o valor disponível para sua necessidade;

- não há contrato de fidelidade com a operadora;
- não há mensalidade;
- em geral, as tarifas por minuto, SMS ou dados são mais altas do que os planos pós-pagos;
- pode ser conveniente para quem faz pouco uso do celular e quer ter mais controle dos gastos.

### PÓS-PAGO

- o usuário faz uma assinatura de um pacote de serviços de ligações, SMS e dados de internet;
- o pagamento é mensal, mas o valor varia de acordo com o consumo;
- é apropriado para quem faz bastante uso do celular;
- requer pesquisa detalhada entre os planos disponíveis, para chegar ao que seja mais adequado às suas necessidades;
- para usufruir de pacotes mais baratos, promoções e descontos as operadoras exigem fidelidade do usuário por 12 meses. O cancelamento do plano antes desse prazo permite a cobrança de multa rescisória, em valor proporcional ao tempo restante do contrato.

### CONTROLE

- é semelhante ao pós-pago, mas o valor mensal é fixo, mesmo que não usufrua totalmente dos serviços.
- pode haver a necessidade de recarregar o celular para contratar serviços extras.