

الحقوق الأساسية للمستهلكين

من اللاجئين
والمهاجرين

التنفيذ:

PROCONSP

برعاية



البيانات الفنية

الكتيب: الحقوق الأساسية للمستهلك للاجئين والمهاجرين

تارسييسيو غوميش دي فريتاس

حاكم ولاية ساو باولو

فابيو بريتيو

وزير العدل والمواطنة في الولاية

التنسيق المؤسسي والفني - مؤسسة بروكون - ساو باولو

لويس أوساتي فيلهو

المدير التنفيذي

إلين دا كروز

مديرة الدراسات والبحوث

نيلسياني زالبا

المستشارة الفنية

الشراكة المؤسسية، الترجمة والدعم الفني

جيوليانو كامبوس دي فارياس

مركز مكافحة الاتجار بالأشخاص - وزارة العدل

UNHCR المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين -

ترجمة إلى الإسبانية: ماريا خوسيه مازارايغوس

التصميم الجرافيكي: جي ليما

CASP كاريتاس أبرشية ساو باولو -

ترجمة إلى اللغة الفارسية (الباشتو): MOHAMMAD REZA AFSHAR

اتحاد المؤسسات الإسلامية في البرازيل - فامبراس

تصميم النص باللغة العربية: أدريانو كدووزو

ترجمة إلى العربية والإنجليزية: عبد الرحمن مراد

مهمة السلام

ترجمة إلى اللغة الفرنسية: ARTHUR BALTHAZAR CARON

مركز الاستقبال الإنساني المتقدم للمهاجرين في مطار غوارولوس الدولي - ساو باولو

التصميم الجرافيكي والتنسيق

قسم الاتصال الاجتماعي - مؤسسة بروكون - ساو باولو

ساو باولو، يونيو 2025

الفهرس

- 2 • المقدمة
- الحقوق الأساسية للمستهلكين
- 3 من اللاجئين والمهاجرين
- 3 • الحق في الحصول على المعلومات
- 4 • لضمان حقوقك
- 4 • عند ظهور عيب في المنتج
- 4 • عند تقديم خدمة بشكل سيئ
- 4 • عند عدم الالتزام بعرض مُقدّم
- 4 • حق التراجع
- 5 • السكن
- 8 • التعليم المدرسي
- 12 • النقل الجوي والبري
- 17 • التوعية المالية
- 20 • الهواتف المحمولة

المقدمة

تم إعداد هذا الكتيب من قبل مؤسسة بروكون (Procon-SP) - ساو باولو بهدف جمع وتقديم معلومات أساسية تمكّنك من التعرف على حقوقك وواجباتك، ومعرفة أين وكيف تطلب المساعدة كلما شعرت بأنك تضررت في علاقة استهلاكية.

“بروكون - ساو باولو” هو جهة حكومية تابعة لولاية ساو باولو، وترتبط بأمانة العدل والمواطنة، ويقدم خدمات مجانية حضورياً وعبر الإنترنت من خلال موقعه الإلكتروني.

ندرك أن هناك العديد من التحديات التي يواجهها من يصل إلى البرازيل للاستقرار كلاجئ أو مهاجر، ولذلك قمنا بجمع معلومات مهمة حول أكثر المواضيع شيوعاً في العلاقات الاستهلاكية في هذه المرحلة الأولى، مثل: السكن، المدارس، الخدمات المالية، الاتصالات والنقل.

جميع الأشخاص الذين يدخلون البلاد طوعاً أو كلاجئين، بغض النظر عن جنسيتهم، يتمتعون بنفس حقوق المستهلك المضمونة للمواطنين البرازيليين، وفقاً للقانون رقم 8.078 لسنة 1990، المعروف باسم قانون حماية المستهلك.

اللاجئون والمهاجرون الحاصلون على وثائق مؤقتة يحق لهم الحصول على الرقم الضريبي CPF الصادر عن هيئة الضرائب الفيدرالية. ومن خلال هذا الرقم يمكنهم الوصول إلى الخدمات الأساسية المجانية، مثل الرعاية الصحية عبر نظام الصحة الموحد SUS، بالإضافة إلى الخدمات المتوفرة في السوق الاستهلاكية البرازيلية بشكل عام.

الحقوق الأساسية للمستهلكين من اللاجئين والمهاجرين

1

كيفية تقديم شكوى

الحق في الحصول على المعلومات

يحق لجميع المستهلكين الحصول على معلومات واضحة ومناسبة.

يجب أن تحتوي المنتجات على معلومات صحيحة ودقيقة حول الكمية، الوزن، التركيب، الخصائص، الجودة، تاريخ الصلاحية، السعر، وجميع المخاطر المحتملة.

يجب عرض أسعار المنتجات حسب وحدة القياس، أي بالكيلوغرام، اللتر، المتر، وما إلى ذلك.

كما يجب أن تتضمن عروض الخدمات معلومات عن خصائصها، أسعارها، والمخاطر التي قد تنطوي عليها.

يحق للمستهلك الحصول على عرض سعر كتابي يتضمن معلومات عن تاريخ بدء الخدمة، والمدة اللازمة لإتمامها، من بين تفاصيل أخرى.

المعلومات المقدمة في الإعلانات، وعلى العبوة، ومن قبل البائع أو الممثل التجاري، يجب أن تكون صحيحة وواضحة.

الضمان والعقد

يتمتع كل منتج أو خدمة بضمان قانوني مدته 90 يوماً في حالة المنتجات والخدمات طويلة الأمد، و30 يوماً في حالة المنتجات والخدمات قصيرة الأمد. يمكن للمورد أن يقدم ضماناً إضافياً، ويجب أن يكون هذا الضمان موضعاً في "شهادة الضمان" المرفقة مع المنتج أو الخدمة.

يجب تقديم العقد للمستهلك قبل توقيعه، ويشترط أن يكون مكتوباً بلغة واضحة وسهلة الفهم، مع تسليط الضوء على المعلومات والشروط الأساسية المتعلقة بالاتفاق.

عند مواجهة مشكلة تتعلق بالاستهلاك، حاول أولاً حلها مباشرة مع المورد. إذا لم تتمكن من ذلك، فابحث عن مكتب حماية المستهلك (PROCON SP) وقدم شكواك.

من المهم تقديم إثباتات الشراء وشرح جميع التفاصيل التي تم التحدث عنها مع المورد.

لمعرفة المزيد، اطالع على قانون حماية المستهلك (القانون رقم 8.078، الصادر في 11 سبتمبر 1990) ووزر موقع PROCON-SP الإلكتروني أو أحد مكاتبه الميدانية.

حق التراجع (الندم على الشراء)

في حالات الشراء عن بُعد، مثل المشتريات التي تتم عبر الإنترنت (مواقع إلكترونية، شبكات التواصل الاجتماعي، أو أي وسيلة إلكترونية أخرى) أو عبر الهاتف، يحق للمستهلك التراجع عن الشراء خلال 7 أيام من تاريخ إتمام الصفقة أو من تاريخ استلام المنتج أو بدء تقديم الخدمة. هذا الحق في التراجع يسري على جميع أشكال الشراء عن بُعد دون الحاجة إلى تبرير أو دفع أي غرامة.

لضمان حقوقك

قم بجمع شروط الضمان وكتيبات التعليمات الخاصة بتكريب أو استخدام المنتج في ملف واحد للحفاظ عليها وتنظيمها.

احتفظ أيضًا بالكتيبات الإعلانية، والإيصالات، وخاصة نسخ العقود الموقعة، وأي مستند آخر يتعلق بعملية الشراء. وفي حالات الشراء عبر الإنترنت، احفظ شاشة الشراء (خذ "صورة للشاشة")، واحتفظ برسائل البريد الإلكتروني، والتسجيلات الصوتية، وتبادلات الرسائل.

عندما تقوم بعملية شراء أي منتج، اطلب دائمًا الفاتورة أو الإيصال الضريبي. فهي مستندات مهمة تثبت من هو البائع، ومتى، وفي أي ظروف تم شراء المنتج أو التعاقد على الخدمة.

2 عند تقديم خدمة بشكل سيئ

إذا لم تُنفذ الخدمة المتفق عليها، أو تم تنفيذها بشكل غير مناسب، أو تم تسليمها بطريقة تختلف عما تم الوعد به، يحق لك كمستهلك أن تختار بين:

- إعادة تنفيذ الخدمة دون أي تكلفة إضافية،
- إلغاء الخدمة واسترداد المبلغ المدفوع،
- أو الحصول على خصم في السعر المتفق عليه.

3 عند الإخلال بعرض أو اتفاق

إذا لم يرق الموزع بتسليم المنتج أو امتنع عن تنفيذ الالتزامات المتفق عليها في العقد، يحق للمستهلك أن يختار بين:

- المطالبة بتنفيذ الالتزام كما تم الاتفاق عليه،
- قبول منتج أو خدمة ماثلة،
- أو فسخ العقد واسترجاع المبلغ المدفوع.

وفي حالة دفع أي مبلغ مسبقًا، يجب على الموزع إعادته فورًا، إما بالكامل أو بنسبة تتناسب مع ما تم عدم تنفيذه.

ماذا يجب أن أفعل؟

1 عند ظهور عيب في المنتج

إذا كان المنتج لا يزال ضمن فترة الضمان، فعليك التواصل مع الموزع (المتجر أو الشركة المصنعة) وأخذ المنتج إلى مركز صيانة معتمد. إذا لم يتم حل المشكلة خلال مدة أقصاها 30 يومًا، يحق لك كمستهلك أن تختار بين:

- استبدال المنتج،
- استرجاع المبلغ المدفوع،
- أو الحصول على خصم من السعر.

أما في حالة المنتجات الأساسية، أي تلك الضرورية للحياة اليومية للمستهلك، فيحق لك المطالبة الفورية بالاستبدال أو استرجاع المبلغ أو الحصول على خصم، دون الحاجة إلى الانتظار لمدة 30 يومًا.

السكن

2

الخطوة الأولى لأي أجنبي يرغب في استئجار أو شراء عقار أو قطعة أرض هي التوجه إلى شركة عقارية مسجلة لدى CRECI-SP - مجلس الوسطاء العقاريين الإقليمي

الموقع: www.crecisp.gov.br

الإيجار / الاستئجار

نُظِم قانون الإيجارات في البرازيل عملية تأجير العقارات التي تتم من خلال شركة عقارية، وتعتبر علاقة استهلاكية.

لكن، إذا قام الشخص باستئجار العقار مباشرة من المالك، أو قام (بإعادة التأجير) تأجير العقار كلياً أو جزئياً من مستأجر آخر بدون إذن خطي من المالك، فلن يكون محمياً بقانون حماية المستهلك، وفي حال حدوث أي مشكلة، لا يمكن حلها إلا عن طريق القضاء.

وبنفس الشكل، فإن الاتفاق الشفهي فقط (دون توثيق كتابي) غير موصى به، لأن غياب الوثائق يُضعف موقف المستأجر عند حدوث أي نزاع.

عند استئجار عقار، يجب زيارة العقار المختار قبل توقيع العقد، ويجب أن يتضمن العقد معلومات مكتوبة، مثل:

اسم وعنوان ومؤهلات المؤجر والمستأجر

• وصف العقار وعنوانه

• مدة صلاحية العقد

• مؤشر تعديل السعر (يكون سنوياً عادة)

• نوع الضمان المتفق عليه من قبل المستأجر.

نصيحة

تحقق من خصائص الحي الذي تنوي استئجار العقار فيه، مثل بُعده عن مكان العمل، ووسائل النقل المتوفرة، وما إذا كان يحتوي على شبكة دعم وسكان من نفس بلدك.

أنواع الضمانات:

الضمان النقدي:

مبلغ يعادل ثلاثة أشهر من الإيجار يُودع في حساب توفير، ويمكن استرداده في نهاية عقد الإيجار إذا لم تكن هناك أضرار أو ديون.

الكفيل:

شخص يختاره المستأجر ويتحمل مسؤولية الدفع في حالة عدم التزام المستأجر بالسداد.

تأمين الضمان:

يُدفع شهرياً من قبل المستأجر ويُغني عن الحاجة إلى كفيل. هذا المبلغ غير قابل للاسترداد



ملاحظة:

يُمنع طلب أكثر من نوع واحد من الضمان، ويُعتبر ذلك جريمة بموجب القانون.

ضريبة IPTU: ضريبة حضرية عقارية تُحَصَلها البلدية. الرسوم المشتركة (رسوم تدفع عن الشقة العقارية): تشمل رسوم الصيانة والمصاريف (كالماء والكهرباء) في المناطق المشتركة داخل المباني أو المجمعات السكنية. تأمين ضد الحريق (اختياري): قد يُطلب من المستأجر دفعه أيضاً.

المعاينات والفحص

يجب أن يقوم المالك أو الشركة العقارية بإجراء معاينة للعقار قبل دخول المستأجر وبعد خروجه، مع إصدار تقارير مكتوبة مفصلة تصف الحالة الدقيقة للعقار. هذا الإجراء يهدف إلى تجنب الخلافات المتعلقة بأي أضرار حالية أو مستقبلية.

تعديل الإيجار:

يتم تعديل قيمة الإيجار كل 12 شهراً باستخدام مؤشرات التضخم الرسمية فقط، ولا يمكن أن يكون التعديل مرتبباً بعملة أجنبية أو بالحد الأدنى للأجور في البرازيل.

مراجعة الإيجار:

يمكن مراجعة قيمة الإيجار عندما يكون العقد طويل الأجل والمبلغ المدفوع أقل بكثير من أسعار السوق الحالية.

إخلاء العقار:

يُمكن أن تتم مبادرة الإخلاء إما من قبل المالك أو من قبل المستأجر، ويجب أن تتم وفقاً للمواعيد والشروط المحددة في قانون الإيجارات.

فسخ العقد قبل الموعد النهائي:

إذا أراد المستأجر ترك العقار قبل نهاية مدة العقد، يجب عليه: إبلاغ المالك مسبقاً، دفع الغرامة المنصوص عليها في العقد، وتكون نسبية للفترة المتبقية من مدة الإيجار.

التحكيم

انتبه إلى البند الذي يفرض التحكيم في النزاعات المتعلقة بتأجير العقارات، خاصة في العقود المبرمة من خلال منصات إلكترونية. لا يلزم أي مستهلك بالخضوع للتحكيم. إذا واجهت أي مشكلة، يمكنك اللجوء إلى PROCON-SP أو إلى مركز التسوية Cejusc (tjsp.jus.br/Conciliacao) أو إلى المحكمة الخاصة للقضايا المدنية البسيطة (tjsp.jus.br/JuizadosEspeciais).



تنبيه:

كن حذراً عند استئجار عقار موسمي من خلال منصات دولية، لأنه إذا لم يكن لدى الشركة مكتب في البرازيل، فلن يكون من الممكن تقديم شكوى إلى Procon.

الإيجار الموسمي

نظراً لكونه نوعاً من تقديم الخدمات، فإن هذا النوع من الإيجار يخضع فقط لقانون حماية المستهلك. وبما أن مدة الإقامة تصل إلى 90 يوماً، يجب أن يتضمن العقد ما يلي:

- تواريخ الدخول والخروج؛
- اسم المالك وعنوانه؛
- السعر وطريقة الدفع؛
- وصف عام للغرف والأثاث، إن وُجد.

شراء العقار أو الأرض (عقار/الأرض)

العقار المستعمل:

عند شراء عقار مستعمل، يجب تقييم ظروف السكن، حالة التمديدات الكهربائية والسباكة، والبحث عن تشققات أو بقع العفن أو الرطوبة. الوثائق الضرورية للتحقق من الوضع القانوني للعقار تشمل:

شهادة تسجيل العقار،

الشهادات السلبية من المحكمة الفدرالية، المحكمة المدنية، المحكمة العمالية،

شهادة خلو العقار من ديون مع اتحاد الملاك.

العقار على المخطط:

التركيز الأساسي يجب أن يكون على موعد التسليم وقيمة الأقساط. قد تضطر إلى دفع أقساط العقار وفي نفس الوقت دفع إيجار مسكن آخر حتى انتهاء البناء. تحقق من الأمور التالية:

هل تمت الموافقة على المخطط من قبل البلدية؟

هل المساحة المذكورة في العقد تطابق ما تم التصريح به رسميًا؟

هل تم تسجيل المشروع العقاري في دائرة تسجيل العقارات؟

<https://www.registrodeimoveis.org.br/servicos-interno/transacoesimobiliarias>

العقار الممول نظامياً:

هذا النظام مخصص لتمويل شراء العقارات الجديدة أو المستعملة، ويشمل الأجانب الحاصلين على إقامة دائمة في البرازيل. يتم تحديد شروط التمويل والفوائد من قبل الحكومة الفدرالية، ويمكن أن تصل فترة السداد إلى 35 سنة. ويُعتبر العقار ذاته ضماناً للتمويل.

العقار / الأرض:

عند شراء عقار (أرض) يجب اتخاذ نفس الاحتياطات، وأهمها: زيارة الموقع شخصياً. التأكد من أن المخطط معتمد من البلدية. أن يكون لديه صك ملكي رسمي. أن لا يكون في منطقة مياه جوفية أو محمية بيئية. التحقق من القيود على البناء في المنطقة.

لمعرفة ما إذا كان بإمكانك التقدم بطلب تمويل من خلال نظام التمويل العقاري (SFH)، يمكنك إجراء محاكاة عبر الرابط التالي:

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

لا تبقى أبداً في الشارع

توجد ملاجئ مجانية، لا تحتاج فيها إلى دفع أي مقابل للإقامة. بعض هذه الملاجئ تدار من قبل السلطات العامة، وأخرى من قبل منظمات اجتماعية. للتعرف على الخدمات والشروط اللازمة لاستخدام هذه الإقامة المجانية:

• وسط المدينة

https://capital.sp.gov.br/web/assistencia_social/imigrantes/

أو اتصل على الرقم 651 فقط لمدينة ساو باولو

• CRAS – مراكز المساعدة الاجتماعية العامة

https://www.gov.br/pt-br/servicos/acessar-o-cras-centro-de-referencia-da-assistencia-social-capital.sp.gov.br/web/assistencia_social/w/cras/326712

• CREAS – مركز المساعدة الاجتماعية المتخصصة

https://capital.sp.gov.br/web/assistencia_social/w/protecao_social_especial/330936

• ملاجئ منظمات شريكة داخل البرازيل:

help.unhcr.org/brazil/onde-encontrar-ajudaorganizacoes-parceiras-da-sociedade-civil

3 التعليم

التعليم العام

يُعد التعليم في البرازيل حقًا اجتماعيًا مكفولًا بموجب المادة 6 من الدستور الفيدرالي. وتلتزم الدولة بتوفير التعليم المدرسي العام لكافة أفراد المجتمع.

يشمل التعليم الأساسي:

• المرحلة التمهيدية

• المرحلة الابتدائية

• المرحلة الثانوية

وهو مجاني للأطفال من سن 4 إلى 17 عامًا، وفقًا لقانون التوجيهات والأسس 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 قاصرًا.

من يرغب في التخصص والدخول إلى سوق العمل، يمكنه الالتحاق بـ المدارس التقنية 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)

<https://vestibulinho.etc.gov.br>

التعليم
العام
والمجاني
هو حق
للجميع

للمزيد من المعلومات، تواصل

مع أقرب مدرسة ETEC في

منطقتك عبر الرابط:

<https://www.cps.sp.gov.br/etec/etecs/>

[br/etec/etecs/](https://www.cps.sp.gov.br/etec/etecs/)

الشبكة الخاصة للتعليم

في البرازيل، هناك أيضاً 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

يجب قراءة العقد مع المؤسسة التعليمية بعناية. وفقاً للمادة 31 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.

يحق للطلاب المسجلين بالفعل تجديد تسجيلهم، ولكن يجب عليهم أولاً تسديد ما عليهم من مستحقات في حال وجود ديون أو تأخر في الدفع.

تعديل قيمة القسط الشهري

الزيادة السنوية في قيمة الأقساط الشهرية قانونية، ولكن يجب أن تكون متناسبة مع التغير في التكاليف التي تكبدتها 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 تُشترى 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.

الدورات الحرة

هناك عرض واسع للدورات الحرة مثل الفنون، اللغات، الحاسوب، الحرف اليدوية، الدورات المهنية وغيرها. يمكن أن تكون هذه الدورات مجانية، عندما تُقدم 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.

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 7 (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.

تأخير

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

احذر من المدارس التي تعدك بوظيفة مضمونة بعد الانتهاء من الدورة، لأنه لا يمكن لأي جهة أن تضمن لك مكانًا في سوق العمل. إذا وعدتكم 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 درسا تجريبيا.

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



التعليم العالي

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

(MEC) وزارة التعليم – اتصل بنا - الهاتف: 0080-161616

قبل الالتحاق بأي مؤسسة تعليمية خاصة، يُرجى زيارة بوابة التعليم العالي للتحقق من أن الدورة معترف بها ومصرح لها.

<https://emec.mec.gov.br/>

الطلاب 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 الطلاب.

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.

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 5 مساءً (باستثناء العطل الرسمية)
- الموقع: <https://www.sptrans.com.br/fale-conosco/>
- وزارة التعليم البرازيلية (MEC)
- الهاتف: 0800-616161
- الموقع: mecsp.metasis.solutions/portal

النقل الجوي والبري

4

في حالة شركات الطيران وشركات النقل البري الدولي للركاب، لا يمكن تقديم شكوى تتعلق بجودة الخدمة، أو الرسوم غير المستحقة، أو عدم الالتزام بالعروض أو القوانين الصادرة عن الهيئات التنظيمية الحكومية، مثل الوكالة الوطنية للطيران المدني (ANAC) والوكالة الوطنية للنقل البري (ANTT)، إلا إذا كانت هذه الشركات تملك مقراً رسمياً في البرازيل.

الوكالة الوطنية للطيران المدني (ANAC) هي الجهة المسؤولة عن تنظيم ومراقبة تطبيق القوانين المتعلقة بتسويق خدمات الطيران. ونظراً لتعدد الخدمات المتوفرة، يمكن لبعض القواعد أن تُحدّد من قبل الشركات نفسها، شرط أن يتم إبلاغ المستهلك بها بشكل واضح ومناسب قبل إتمام الحجز أو التعاقد.

إثبات التطعيم

لا يُطلب من الأجنبي تقديم شهادة تطعيم عند دخوله إلى البرازيل. وبعد الدخول إلى البلاد والحصول على رقم CPF، يمكنه تلقي اللقاحات المتوفرة مجاناً عبر نظام الصحة الموحد (SUS)، وذلك وفقاً للبروتوكولات الصحية المعتمدة.

النقل الجوي

لتجنب المشاكل أثناء السفر الجوي، يُنصح شراء التذاكر مسبقاً؛ مقارنة الأسعار في مواقع ومنصات مختلفة للحصول على أفضل عرض؛ قراءة شروط الإلغاء أو إعادة الحجز بدقة، إضافة إلى القواعد الأخرى المتعلقة بالرحلة؛ الانتباه لتفاصيل الرحلة مثل أوقات الربط (الترانزيت) ووزن الأمتعة.

في حال تقديم شكوى، يجب أن تكون رسمية وتحتوي على أكبر قدر ممكن من المعلومات. مثل رقم الشكوى (البروتوكول)، التاريخ والوقت، واسم الشخص الذي تم التواصل معه.



© ACNUR /
Diego Baravelli

إلغاء أو إعادة جدولة الرحلة

تختلف القواعد المتعلقة بإلغاء الرحلة، أو استرداد القيمة، أو إعادة جدولة السفر من شركة أخرى، ويجب أن يتم توضيحها بوضوح للمستهلكين. لإلغاء الرحلة أو إعادة جدولتها، يجب إبلاغ الشركة في أقرب وقت ممكن بنيتك في الإلغاء أو إعادة الجدولة؛ في حال وجود أي استفسار أو صعوبة في استرداد المبلغ، يمكنك التواصل مع الوكالة الوطنية للطيران المدني (ANAC) أو PROCON.

نصيحة

لتجنب أي مفاجات، يُنصح بالاطلاع على المعلومات الموجودة على موقع شركة الطيران.

الانسحاب - مهلة التراجع

قانون حماية المستهلك - المادة 49

ينص قانون حماية المستهلك على ما يعرف بـ "مهلة التراجع".

عندما يتم شراء تذكرة السفر عبر الإنترنت، أو تطبيقات الرسائل، أو الهاتف، يحق للمستهلك إلغاء العملية خلال 7 أيام من تاريخ التعاقد.

يجب على الراكب دفع أو قد يستحق استرداد الفرق:

- بين التعرفة المطبقة في المطار الذي سيتم فيه الصعود الجديد إلى الطائرة؛ أو
- بين قيمة التذكرة والخدمات الأخرى التي تم شراؤها ودفعتها (حتى لو كانت مقسطة) والقيمة المعروضة

تأخر الرحلة، إلغاؤها، انقطاع الخدمة أو منع الصعود إلى الطائرة (الإقصاء)

في هذه الحالات، وكذلك في حال فقدان الرحلة التالية بسبب مسؤولية الشركة، من واجب شركة الطيران تقديم بدائل للراكب، مثل إعادة الحجز، أو استرداد المبلغ، أو توفير وسيلة نقل بديلة.

الخيار يعود دائماً للراكب.

كما أنه من واجب شركة الطيران إبلاغ الراكب فوراً في حال تأخر الرحلة، وتحديد الموعد المتوقع الجديد.

إعادة الحجز

يجب أن تكون إعادة الحجز مجانية ويتم اختيارها من قبل الراكب:

- على رحلة تابعة لنفس الشركة أو لشركة أخرى، إلى نفس الوجهة، في أول فرصة متاحة؛ أو
 - على رحلة تابعة لنفس الشركة، في تاريخ ووقت يختاره الراكب.
- بالنسبة للركاب الذين يختارون انتظار الرحلة الجديدة، يجب على الشركة تقديم مساعدة مادية مجانية بحسب مدة الانتظار، على النحو التالي:
- بعد ساعة واحدة: توفير وسائل الاتصال (مثل مكالمات هاتفية أو إنترنت).
 - بعد ساعتين: تقديم وجبة طعام أو قسيمة غذائية فردية.
 - بعد أربع ساعات: توفير الإقامة في فندق في حال المبيت، بالإضافة إلى النقل من وإلى المطار. إذا كان الراكب في المدينة التي يقيم فيها، يمكن للشركة تقديم وسيلة نقل إلى منزله والعودة إلى المطار فقط.

الاسترداد

- يجب أن يتم خلال 7 أيام، بنفس الوسيلة التي تم بها الدفع، ويكون كالتالي:
- كامل المبلغ: إذا كان الراكب في منتصف الرحلة (في مطار توقف أو ترانزيت) ويقرر العودة إلى مطار الانطلاق.
 - نسبة من المبلغ: عن الجزء غير المستخدم من الرحلة، إذا قرر الراكب البقاء في مطار التوقف أو الترانزيت.
- وإذا وافق الراكب، يمكن أن يتم الاسترداد على شكل أرصدة لشراء تذكرة جديدة، ويمكن استخدامها أيضًا من قبل أشخاص آخرين. يجب على الشركة إبلاغ الراكب بمدة صلاحية هذه الأرصدة.

الإراحة أو الحجز الزائد (OVERBOOKING)

في بعض الأحيان، تقوم شركة الطيران بمنع الراكب من الصعود إلى الطائرة، حتى وإن كان قد استوفى جميع متطلبات الرحلة.

ورغم أن هذه الممارسة ممنوعة، إلا أنها شائعة جدًا، حيث تقوم شركات الطيران ببيع عدد من التذاكر يفوق عدد المقاعد المتوفرة على الطائرة الحجز الزائد أو (OVERBOOKING).

يتوجب على شركة الطيران تقديم وثيقة توضح سبب التأخير أو الإلغاء أو انقطاع الخدمة أو الإراحة (OVERBOOKING).

النقل البري

كما هو الحال مع خدمات النقل الجوي، تخضع شركات النقل البري للمسافرين للقواعد التي تضعها الوكالة الوطنية للنقل البري (ANTT)، وباعتبارها خدمة مدفوعة، فهي تُعد علاقة استهلاكية.

رغم اتساع مساحة البرازيل وخصائصها الجغرافية، يُستخدم النقل البري على نطاق واسع في البلاد، وتطبق الحقوق المتعلقة بهذه الخدمة على جميع الركاب، بمن فيهم الأجانب. يجب تقديم الخدمة بكفاءة وراحة وفي الوقت المحدد، مع الالتزام بالمقعد المحدد في التذكرة.

ومن واجب الشركة إبلاغ الركاب بالمعلومات التالية:

- أوقات الرحلات،
- مدة السفر،
- المناطق التي تخدمها،
- أسعار التذاكر، وغيرها من المعلومات ذات الصلة.

الأمثلة

يُسمح لك بنقل ما يصل إلى 30 كيلوغرامًا من الأمثلة في صندوق الأمثلة الخارجي (تحت المقاعد)، و 5 كيلوغرامات من الأمثلة في الحقيبة اليدوية داخل الحافلة، على أن تكون الأبعاد مناسبة ولا تُشكل خطرًا على السلامة.

يجب على الشركة أن تُقدّم إيصالًا رسميًا للأمثلة الموضوعة في الصندوق الخارجي، وأن تُعوض الراكب في حال فقدان أو التلف.

الجمارك

قبل السفر، تحقق من الأغراض المحظورة من النقل، سواء لأسباب صحية (مثل الحيوانات، النباتات، السجائر، المبيدات الزراعية) أو لأنها مواد غير قانونية، مثل المخدرات والمواد الممنوعة. ملاحظة هامة: لا تقم أبدًا بنقل حقائب لأشخاص لا تعرفهم.

الاسترداد

يحق للراكب استرداد فرق سعر التذكرة عندما يتم تنفيذ الرحلة، كليًا أو جزئيًا، بحافلة أقل جودة من تلك المتفق عليها، وفي حالة وقوع حادث، يجب تقديم المساعدة فورًا.

كذلك، تكون الشركة ملزمة بتوفير الطعام والإقامة في الحالات التالية:

- إذا قامت ببيع أكثر من تذكرة لنفس المقعد،
- إذا حدث انقطاع أو تأخير في الرحلة لأكثر من 3 (ثلاث) ساعات، بسبب عطل أو خطأ أو أي سبب آخر تتحمل مسؤوليته.



التأخير

إذا حدث تأخير في مغادرة الرحلة أو في أحد التوقفات المجدولة خلال المسار لأكثر من ساعة واحدة، أو في حال الإزاحة، يمكنك اختيار:

- متابعة الرحلة مع شركة أخرى تقدم خدمات مماثلة لنفس الوجهة، على نفقة الشركة الأصلية.
- استرداد فوري لقيمة التذكرة.
- متابعة الرحلة مع نفس الشركة.

معلومات مفيدة:

لا يُطلب من الأجانب تقديم إثبات التطعيم عند دخول البرازيل. وبعد الدخول إلى البلاد والحصول على رقم CPF، يمكنك تلقي اللقاحات مجانًا من خلال نظام الصحة الموحد (SUS)، وفقًا للبروتوكولات المعتمدة.

جهات الاتصال المفيدة:

التشريعات: <https://portal.antt.gov.br/transporte-internacional-de-passageiros>

الجمارك: <https://www.gov.br/receitafederal/pt-br/assuntos/aduana-e-comercio-exterior/viagensinternacionais/guia-do-viajante/entrada-no-brasil/proibicoes-restricoes>

خدمة العملاء: <https://www.gov.br/antt/pt-br/assuntos/passageiros/viajantes/direitos-e-deveres>

الهاتف: 166 خدمة مجانية، من الساعة 7 صباحًا حتى 7 مساءً، يوميًا، 24 ساعة

SUS – التطعيم: <https://www.gov.br/saude/pt-br/vacinacao>

الوكالة الوطنية للطيران المدني (ANAC) – قنوات التواصل:

واتساب: 9 9155-4663 (61)

الموقع الإلكتروني: gov.br/anac/pt-br/canais_atendimento/fale-com-a-anac

5 التوعية المالية

كيفية فتح حساب مصرفي

توجد في البرازيل أنواع مختلفة من الحسابات المصرفية، وأكثرها شيوعاً هي الحساب الجاري (للإيداع الفوري) وحساب التوفير.

لإجراء المعاملات اليومية مثل الدفع، السحب، التحويلات، واستخدام الشيكات، يُستخدم الحساب الجاري في الغالب.

يوفر هذا الحساب مجموعة من الخدمات الأساسية المجانية، مثل: 4 عمليات سحب شهرياً، 2 عمليتي تحويل، 2 كشف حساب، استعلامات غير محدودة عبر الإنترنت، بطاقة مصرفية واحدة لتحريك الحساب.

بالنسبة لأي خدمات أخرى، يجب التحقق من الرسوم التي تفرضها البنوك. أما من يرغب في الحصول على عائد بسيط على رصيده، فحساب التوفير يُعد خياراً مناسباً، وهو أيضاً يقدم خدمات أساسية مجانية.

يمكن فتح هذه الحسابات في بنوك عامة أو خاصة لها فروع مادية أو تعمل عبر الإنترنت فقط للاطلاع على قائمة البنوك المعتمدة للعمل في البلاد، يمكنك زيارة الرابط التالي:

www.bcb.gov.br/meubc/encontreinstituicao

للحصول على معلومات حول أنواع أخرى من الحسابات مثل: حساب الراتب لمن لديهم عقد عمل، الحساب المشترك: لأكثر من شخص، الحساب الجامعي: للطلاب يُرجى الرجوع إلى قواعد البنك المركزي البرازيلي، وهو الهيئة المنظمة للنظام المالي في البلاد.

معلومات هامة أخرى

ابحث دائماً وقارن بين المهل الزمنية، الرسوم، وأسعار الفائدة للثور على الخيار الأفضل.

اقرأ العقد واحتفظ بنسخة منه. من حقك الحصول على معلومات واضحة تساعدك على فهم ما يتم عرضه عليك.

البيع المشروط الذي يُجبرك على شراء منتج أو خدمة للحصول على آخر ممنوع قانوناً، ولا يجوز لأي جهة أن تلمزك بشراء خدمة أو منتج آخر لتتمكن من الحصول على ما تحتاجه.

ضمان أمان المعاملات هو مسؤولية المؤسسات المالية. لا يشترط عليك التعاقد على خدمات إضافية عندما تكون سلامة العملية مسؤولية البنك أو الجهة المديرة.

إعارة رقم CPF أو الحساب البنك:

لا تقم أبداً بإعارة رقم CPF الخاص بك لأي شخص، حتى لو كان من العائلة أو الأصدقاء.

هذا يُعتبر تزويراً في الهوية، وإذا لم يسد الشخص الذي استخدم بياناتك الدين، حتى وإن بموافقتك، فسيُدرج اسمك في قوائم الائتمان السلبية. الأمر نفسه ينطبق على الحساب البنكي، فقد يتم تجديده إذا لاحظت مصلحة الضرائب البرازيلية وجود معاملات لا تتوافق مع ذلك المصرح به.

كن حذراً من القروض المُعتمدة مسبقاً دون تقييم ائتماني أو ذات فائدة منخفضة بشكل غير معاد، فقد تُخفي شروطاً مجحفة أو احتيالية.

وسائل الدفع المعتمدة في البلاد

بالإضافة إلى النقد (المال)، فإن أكثر وسائل الدفع استخدامًا للمنتجات والخدمات هي PIX، وبطاقة الخصم، وبطاقة الائتمان.

يُعد **PIX** الأكثر شيوعًا وبالتالي الأكثر استهدافًا من قبل المحتالين. فهو سريع، مجاني، يعمل في أي وقت من اليوم، طوال الأسبوع، يمكن جدولة المعاملات من خلاله، ويتيح التحويل بين حسابات الأفراد البنكية. تتم المعاملات من خلال التطبيقات أو الإنترنت البنكي ويمكن حظرها. في حال حدوث احتيال أو خطأ مصرفي، يجب الاتصال بالبنك المعني وتفعيل آلية الاسترداد الخاصة (MED)، التي أنشأها البنك المركزي.

تُقبل أيضًا **بطاقة الائتمان** بشكل واسع، خاصة في حالات الشراء بالتقسيط دون فوائد. من الضروري التخطيط للميزانية لدفع المبلغ الكامل للفاتورة في الموعد المحدد. مع الرسوم المرتفعة، قد يؤدي دفع الحد الأدنى إلى تراكم الديون بشكل كبير.

تتيح **بطاقة الخصم** خصم المبلغ مباشرة من الحساب البنكي، ومن المهم ألا تتم مشاركة كلمة المرور الخاصة بها مع أي شخص آخر. تحقق دائمًا من المبلغ قبل تأكيد الدفع واطلب إثباتًا للمعاملة.

القروض والتمويلات

كن حذرًا عند توقيع عقد القرض، وتحقق من القيمة الإجمالية (المبلغ المقرض والمبلغ الواجب سداه)، ومدة السداد، وعدد الأقساط وقيمتها، وسعر الفائدة، وأي رسوم أخرى قد تُفرض.

إذا تمكنت من سداد الدين قبل موعده النهائي، يجب خصم الفوائد والرسوم المستقبلية من القيمة المتبقية.

تذكّر: لا يحق لأحد أن يضغط عليك أو يضايقك لتوقيع عقد قرض أو طلب تمويل.

عند شراء سلعة مثل هاتف محمول أو جهاز كهربائي، تأكد أولاً من أن الأقساط تناسب ميزانيتك، ولاحظ التكلفة النهائية للمنتج. إذا كانت أعلى بكثير من السعر الأصلي نقدًا، فكّر في توفير المبلغ مقدمًا وشراء المنتج نقدًا للحصول على خصم.

كن حذرًا من القروض المعتمدة مسبقًا دون تقييم ائتماني أو ذات فائدة منخفضة بشكل غير معتاد، فقد تُخفي شروطًا مجحفة أو احتيالية.



تنبيه: عند استخدام التطبيقات المصرفية والمحافظ الرقمية رغم كونها مريحة، فهي غالبًا ما تكون هدفًا للسرقة والاحتيال (سرقة البيانات، المعاملات الاحتيالية، سرقة الهواتف المحمولة).



تنبيه: لا يجوز أن تتعرض لأي ضغط أو مضايقة عند التقدم للحصول على قرض.

الحذر من الاحتيال

اتصل فورًا بالبنك أو شركة البطاقة واطلب إلغاء عملية التحوي عبر PIX، أو عملية شراء غير مصرح بها، و/أو طلب حظر البطاقة. قدّم بلاغًا رسميًا لدى أقرب مركز شرطة أو إلكترونيًا عبر الرابط: www.policiacivil.sp.gov.br

أكثر أنواع الاحتيال شيوعًا:

استبدال البطاقة: عند الدفع، لا تسمح لأي شخص آخر باستخدام بطاقتك. سرقة البيانات من خلال أجهزة الدفع: إذا لم تتمكن من رؤية المبلغ على الجهاز، فكن حذرًا. في الشراء عبر الإنترنت (تطبيقات التوصيل أو المتاجر)، قم بالدفع عبر المنصة الرسمية لحظة تقديم الطلب.

احتيال عبر PIX: تحقق من بيانات المستلم ومبلغ التحويل قبل التأكيد. تواصل مع البنك واطلب إرشادات أمنية. إذا أمكن، حدد سقفًا يوميًا لمبالغ التحويل.

فاتورة مزيفة: حتى عند دفع مقابل منتج أو خدمة (هاتف، إنترنت، تسوّق عبر الإنترنت، دورات تعليمية، مدارس...) تحقق من بيانات المستفيد (الاسم، الرقم الضريبي CNPJ، البنك، تاريخ الاستحقاق، والمبلغ. إذا لاحظت أي شيء غير طبيعي، لا تدفع وتواصل مع الجهة المصدرة للفاتورة.

معلومات هامة

تحتوي على أنظمة تشغيل وبرامج مكافحة فيروسات مُحدّثة، وتجنب استخدام شبكات Wi-Fi العامة.

عند إرسال الأموال إلى خارج البلاد، استخدم الطرق الرسمية فقط. تحقق من المؤسسات المرخصة والإجراءات والمستندات المطلوبة والتكاليف من خلال البنك المركزي أو عبر موقع البريد البرازيلي

(www.bcb.gov.br/meubc/faleconosco)

(correios.com.br).

لا تُقدّم معلوماتك الشخصية أو المالية على مواقع غير معروفة أو ردًا على رسائل عبر البريد الإلكتروني أو الرسائل النصية (SMS) أو شبكات التواصل الاجتماعي أو الهاتف.

احذر من الطلبات العاجلة لتحويل الأموال، حتى وإن كانت من أشخاص تعرفهم. فقد يتظاهر المحتالون بأنهم شركات أو حتى أفراد من العائلة.

في فروع البنوك، لا تقبل المساعدة من الغرباء استخدم أجهزة إلكترونية آمنة

في حال وجود استفسار أو شكوى عن خدمة سيئة، أو خدمة لم تطلبها، أو رسوم غير مبررة، يمكنك الحصول على استفسار من: PROCON، البنك المركزي البرازيلي.

في حال كانت الشكوى تخص قرضًا اجتماعيًا (CONSIGNADO)، تواصل مع

INSS عبر: meu.inss.gov.br/#/login

جهات الاتصال المفيدة:

البنك المركزي البرازيلي - الهاتف: 145 (بتكلفة اتصال محلي)، من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8 صباحًا حتى 8 مساءً.

للشكاوى أو الاستفسارات:

www.bcb.gov.br/meubc/faleconosco

مصلحة الضرائب الفيدرالية: (RECEITA FEDERAL)

www.gov.br/receitafederal/pt-br/canais_atendimento/fale-conosco/cidadao/cpf

الهاتف المحمول

6

استخدام الهاتف المحمول في البرازيل يتطلب الانتباه إلى بعض النقاط، لأن شراء الجهاز والتعاقد على خط الهاتف هما عمليتان مختلفتان.

أولاً: تجنب شراء أجهزة غير قانونية أو التعاقد على خطوط هاتفية غير مناسبة لاحتياجاتك أو ميزانيتك الشهرية.



تجنب شراء أجهزة غير قانونية أو التعاقد على خطوط هاتفية غير مناسبة لاحتياجاتك أو ميزانيتك الشهرية.

تحقق دائماً من أن الجهاز يحتوي على ختم التصديق من الوكالة الوطنية للاتصالات (ANATEL).

الرابط: <https://www.gov.br/anatel/pt-br/assuntos/celular-legal>

ثانياً: هناك عدة شركات اتصالات تقدم خدمات الهاتف المحمول في البرازيل. للمساعدة في الاختيار، يمكنك إجراء مقارنة بين الشركات عبر بوابة:

<https://www.gov.br/anatel/pt-br/consumidor/compare-as-prestadoras>

انتبه إلى نطاق التغطية، فالبرازيل بلد كبير وبعض الشركات لا تغطي جميع الولايات. شراء الخط أو الشريحة: يمكنك شراء الشريحة (الخط) بشكل مستقل عن شراء الجهاز. مع ذلك، تقدم بعض الشركات أيضاً عروضاً تشمل الأجهزة ضمن الخطوط. بعد شراء الشريحة، فكر في نوع الاستخدام الذي ستقوم به، فهناك عدة خطوط وكل منها له سعر يختلف حسب الدقائق أو استهلاك الإنترنت.

خطوط الهاتف المحمول:

بعد شراء الشريحة، فُكر في نوع الاستخدام الذي ستقوم به، فهناك عدة خطوط وكل منها له سعر يختلف حسب الدقائق أو استهلاك الإنترنت. الأنواع الرئيسية لخطوط الهاتف المحمول:

الخطوط المسبقة الدفع:

- يشتري المستخدم رصيداً مسبقاً لاستخدامه في المكالمات، والرسائل النصية (SMS)، وبيانات الإنترنت؛
- لا يوجد عقد التزام مع شركة الاتصالات؛
- لا توجد رسوم شهرية ثابتة؛
- بشكل عام، تكون الأسعار لكل دقيقة أو لكل رسالة أو ميغابايت أعلى من الخطوط لاحقة الدفع؛

• مناسبة لمن يستخدم الهاتف بشكل محدود ويريد التحكم في النفقات.

الخطوط لاحقة الدفع:

- يوقع المستخدم على اشتراك شهري يشمل المكالمات، الرسائل، وبيانات الإنترنت؛
- الدفع شهري، ويختلف المبلغ حسب الاستهلاك؛
- مناسبة لمن يستخدم الهاتف بكثافة؛
- تتطلب مقارنة مفصلة بين الخطوط لاختيار الأنسب حسب الحاجة؛
- للاستفادة من العروض والخصومات، تطلب بعض الشركات التزاماً لمدة 12 شهراً. في حال الإلغاء المبكر، يمكن فرض غرامة إنهاء تتناسب مع المدة المتبقية من العقد.

الخطوط ثابتة الدفع:

- تشبه الخطوط المسبقة الدفع، لكن القيمة الشهرية ثابتة حتى لو لم يتم استخدام كل الخدمات؛
- قد يحتاج المستخدم إلى إعادة شحن الهاتف إذا أراد الاشتراك في خدمات إضافية.

كيفية اختيار الخطوط المناسبة

فكر في عادات الاستخدام: كم عدد المكالمات التي تجريها؟ كم من الوقت تستخدم الإنترنت؟

حدد الميزانية الشهرية التي تريد إنفاقها على الهاتف؛

قارن العروض المتوفرة في السوق.

جهات الاتصال

- وكالة الاتصالات الوطنية الهاتف: 1331 - يعمل في أيام الأسبوع من الساعة 8:00 صباحاً حتى 8:00 مساءً، والمكالمة مجانية.

إرشادات عامة

- تحقق من أن الفواتير الشهرية تتوافق مع الخط الذي اخترته والاستخدام الفعلي؛
- في حال وجود شكوك أو مشكلات، تواصل مع شركة الاتصالات. وإذا لم تحل المشكلة، اتجه إلى PROCON SP.

- اقرأ جميع العروض بعناية؛ احتفظ بالمنشورات الإعلانية، العقود، والفواتير؛
- انتبه إلى شروط العقد، وخاصة البنود المتعلقة بالإلغاء والغرامات؛

مراكز خدمة المستهلك - بروكون ساو باولو

المواقع الإلكترونية: www.procon.sp.gov.br



اتصل على الرقم ١٥١ (داخل مدينة ساو باولو)
من الإثنين إلى الجمعة، من الساعة ٩ صباحًا حتى ٣ مساءً.



الخدمة الحضرية في مدينة

ساو باولو تتطلب تحديد موعد مسبق.

procon.agendasp.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 