

حقوق اساسی مصرف کننده

برای پناهندگان و مهاجرین

سازمان های اجرایی

PROCONSP

سازمان های حمایت کننده



برگه فنی

نام بروشور: مقوق اولیه مصرفکننده برای پناهندگان و مهاجران

کارسیو گومز دا فریتا س

فرماندار ایالت سائوپائولو

فابیو پریته

وزیر دادگستری و شهروندی

هماهنگی نهادی و فنی - بنیاد **PROCON-SP**

لوئیز اورساتی فیله

مدیر اجرایی

الین دا کروز

مدیر مطالعات و تحقیقات

نیلچیانہ زالپا

مشاور فنی

مشارکت نهادی، ترجمه و پشتیبانی گرافیکی

بولیانو کامپوس دا فاریاس

دبیرخانه دادگستری NETP - مرکز مبارزه با قاچاق انسان

کمیساریای عالی پناهندگان سازمان ملل متحد - آژانس پناهندگان سازمان ملل متحد

ترجمه اسپانیایی: ماریا فوزه مازاریگوس؛ طراحی گرافیک ژه لیم

کلیسای جامع کاریکاس سائوپائولو (CASP)

ترجمه فارسی (پیشتر): محمد رضا افشار

فدراسیون انجمن های مسلمانان برزیل (FAMBRAS)

ترجمه عربی و انگلیسی: عبدالمراد

نهاد مامورت صلح (Missão Paz)

ترجمه فرانسوی: آرتور بالتازار کارون

پست پیشرفته برای کمک های انسانی به مهاجران در فرودگاه بین المللی گوارولوس، سائوپائولو **PAAHM**

طراحی گرافیک و صفحه آرایی

دفتر ارتباطات اجتماعی، بنیاد پروکون **Procon-SP**

ژوئن سال ۲۰۲۵ سائوپائولو

فهرست

| | |
|----|---|
| 2 | • ارائه |
| | • حقوق اساسی مصرف‌کننده برای پناهندگان و |
| 3 | مهاجران |
| 3 | • حق دسترسی به اطلاعات |
| 4 | • برای اطمینان از حقوق شما |
| 4 | • هنگامی که یک محصول معیوب است |
| 4 | • هنگامی که خدمات به طور ضعیفی ارائه می‌شود |
| 4 | • هنگامی که یک پیشنهاد برآورده نمی‌شود |
| 4 | • حق توبه |
| 5 | • مسکن |
| 8 | • آموزش مدرسه |
| 12 | • حمل و نقل هوایی و جاده‌ای |
| 17 | • آموزش مالی |
| 20 | • تلفن همراه |

مقدمه

این مجوز توسط پروکان سائوپائولو تهیه شده است با هدف جمع آوری و ارائه اطلاعات پایه ایی به طوری که شما بتوانید حقوق و مسئولیت های خود را درک کنید و بدانید که در صورت احساس آسیب در رابطه با مصرف کننده، از کجا و چگونه می توانید کمک بگیرید

پروکان سائوپائولو یک نهاد عمومی در ایالت س سائوپائولو است که به وزارت دادگستری و شهروندی ایالت متحمل است. این نهاد خدمات رایگان را هم به صورت حضوری و هم آنلاین از طریق وبسایت رسمی خود ارائه می دهد. ما درک می کنیم که برای کسانی که به عنوان پناهنده یا مهاجر به برزیل می آیند، چالش های زیادی وجود دارد. به همین دلیل، ما اطلاعات مهمی را به اساس رایج ترین موضوعات در رابطه به مصرف کننده در این مرحله اولیه جمع آوری کرده ایم، مانند مسکن، آموزش، خدمات مالی، مخابرات و حمل و نقل

تمام افرادی که به طور داوطلبانه یا به عنوان پناهنده وارد کشور می شود، صرف نظر از ملیت، همان حقوق مصرف کننده ای را دارد که برای شهروندان برزیلی تضمین شده است، طبق قانون شماره ی ۸۰۷۸ سال ۱۹۹۰، که به عنوان کد دفاع از حقوق مصرف کننده CDC شناخته می شود

پناهندگان و مهاجرانی که دارای مدارک موقت هستند، مق دارند که شماره CPF از سوی اداره مالیات فدرال دریافت کنند. با این شماره، آن ها می توانند به خدمات پایه ای رایگان، مانند مراقبت های پزشکی از طریق سیستم بهداشت عمومی SUS دسترسی پیدا کنند و همچنین از سایر خدمات موجود در بازار مصرف کنندگان برزیل به طور کلی استفاده کنند

حقوق اساسی مصرف‌کنندگان برای پناهندگان و مهاجران

1

چگونه
شکایت کنیم؟

حق دریافت اطلاعات

تمامی مصرف‌کنندگان حق دارند که اطلاعات روشن و کافی دریافت کنند. محصولات باید ماوی جزئیات دقیق و صمیمی درباره میزان، وزن، ترکیب، ویژگی‌ها، کیفیت، تاریخ انقضا، قیمت و هرگونه فطرات احتمالی که ممکن است داشته باشند، باشند. قیمت محصولات باید به واحد اندازه‌گیری مشخصی مانند هر کیلوگرم، لیتر، متر و غیره درج شود.

پیشنهادات فدمات نیز باید شامل اطلاعاتی در مورد ویژگی‌ها، قیمت و هرگونه فطرات مربوطه باشند. مصرف‌کنندگان حق دارند که یک تمین کتبی دریافت کنند که شامل جزئیاتی مانند تاریخ شروع و زمان تقریبی تکمیل فدمات، و اطلاعات دیگر باشد.

اطلاعات ارائه‌شده در تبلیغات، روی بسته‌بندی یا توسط فروشنده یا نماینده نیز باید شفاف و دقیق باشد.

گاراتی و قرارداد

هر کالا یا خدمتی دارای دوره‌ی ضمانت قانونی است: ۹۰ روز برای کالاها و فدمات بادوام، و ۳۰ روز برای کالاها و فدمات ناپایدار. فروشنده ممکن است ضمانت‌نامه‌ی اضافی نیز ارائه دهد که باید به‌صورت شفاف در «برگه‌ی ضمانت‌نامه» که همراه کالا یا خدمت ارائه می‌شود، ذکر شده باشد.

هر قراردادی باید پیش از امضا در اختیار مصرف‌کننده قرار گیرد، به زبانی ساده و قابل‌فهم نوشته شده باشد و اطلاعات و شرایط اصلی توافق به‌صورت برمیسته در آن درج شده باشد.

اگر مشکلی با مصرف‌کننده دارید، ابتدا سعی کنید آن را مستقیماً با تأمین‌کننده حل کنید.

اگر قادر به انجام این کار نیستید، با PROCON SP تماس بگیرید و شکایت خود را ثبت کنید. ارائه مدرک فرید و جزئیات هر آنچه که با تأمین‌کننده در میان گذاشته شده است، مهم است.

برای کسب اطلاعات بیشتر، قانون حمایت از مصرف‌کننده (قانون ۸۰۷۸، ۱۱ سپتامبر ۱۹۹۰) را مطالعه کنید و از وب‌سایت PROCON-SP یا یکی از مراکز فدمات مضوری آن دیدن کنید.

برای فریادهای آنلاین، مانند فرید از طریق وبسایتها، شبکه‌های اجتماعی یا سایر ابزارهای الکترونیکی و همچنین از طریق تلفن، امکان لغو فرید تا ۷ روز از تاریخ فرید یا تاریخ تمویل محصول یا شروع ارائه خدمات وجود دارد. این مق انصراف برای همه روش‌های فرید از راه دور اعمال می‌شود.

حفظ حقوق شما

| | | |
|---|--|--|
| <p>شرایط کارراتی و اختیاراتی را هتمای موتلا و/یا استفاده از محصول را در یک پوشه به صورت گروهبندی شده نگه دارید.</p> | <p>بروشورهای فروش، رسیدها و به موصول کپی قراردادهای امضا شده و هرگونه سند دیگر مربوط به فرید خود را نگه دارید.</p> <p>هنگام فرید آنلاین، صفه را ذخیره کنید ("پاپ")، ایمیلها، صاهای ضبط شده و پیامهای رد و بدل شده را بایگانی کنید.</p> | <p>هنگام فرید، رسید یا رسید را درخواست کنید. اینها اسناد مهمی هستند که ثابت می‌کنند چه کسی، چه زمانی و تمت چه شرایطی محصول را خریداری کرده یا خدمات را قرارداد بسته است.</p> |
|---|--|--|

باید چه کرد ؟

۲. وقتی خدماتی به طور ضعیف ارائه می‌شود

اگر خدمات قرارداد شده انجام نشود، اگر به درستی کار نکند یا اگر متفاوت از آنچه وعده داده شده ارائه شود، می‌توانید بین درخواست انجام مجدد خدمات بدون هیچ هزینه اضافی، لغو و درخواست بازپرداخت مبلغ پرداختی یا متی دریافت ترفیف در قیمت، یکی را انتخاب کنید.

۳. هنگامی که یک پیشنهاد برآورده نمی‌شود

اگر تأمین‌کننده در تمویل محصول یا انجام تعهدات مندرج در قرارداد کوتاهی کند، مصرف‌کننده مق دارد که الزام به رعایت الزامات را مطالبه کند؛ محصول یا خدمات معادل را بپذیرد؛ یا درخواست هسغ قرارداد را بدهد. در این صورت، اگر مبلغی قبلاً به تأمین‌کننده پرداخت شده باشد، باید فوراً به طور کامل یا به نسبت آن بازپرداخت شود.

۱. وقتی محصولی معیوب است

اگر محصول تمت کارالتی است، با تأمین‌کننده (فروشگاه یا تولیدکننده) تماس بگیرید و آن را به یک مرکز خدمات فنی مهار ببرید. اگر مشکل ظرف ۳۰ روز حل نشود، شما مق انتخاب دارید که آیا محصول را تعویض کنید، مبلغ پرداختی را پس بگیرید یا ترفیف در قیمت بگیرید.

با این حال، برای محصولی که ضروری تلقی می‌شود، یعنی محصولی که برای زندگی (روزمه مصرف‌کننده ضروری است، تعویض، دریافت مبلغ پرداختی یا ترفیف در قیمت می‌تواند فوراً انجام شود.

اقامتگاه ها

2

اولین قدم برای یک پناهنده یا مهاجر که می‌خواهد ملک یا زمینی را اجاره یا فریداری کند، جستجوی یک آژانس املاک و مستغلات ثبت شده در - CRECI-SP شورای منطقه‌ای دلالان املاک و مستغلات www.crecisp.gov.br است.

اجاره / رهن

اجاره در برزیل، اجاره املاک از طریق آژانس املاک و مستغلات تابع قانون اجاره است و به عنوان یک رابطه مصرف کننده شناخته می‌شود.

اگر شخصی ملکی را مستقیماً از مالک اجاره کند یا بدون اجازه کتبی از مالک، آن را به صورت دست دوم اجاره دهد (تمام یا بخشی از ملک یا یک اتاق را از کسی که از قبل مستاجر است اجاره کند)، تمت حمایت قانون مصرف کننده قرار نخواهد گرفت. در صورت بروز مشکل، فقط می‌توان در دادگاه در مورد آنها بحث کرد.

به همین ترتیب، اجاره‌های غیررسمی، یعنی اجاره‌هایی که فقط به صورت شفاهی توافق شده‌اند، نیز توصیه نمی‌شوند.

در صورت وجود هرگونه اختلاف، فقدان اسناد و مدارک مانع از اقدام قانونی می‌شود. هنگام اجاره، قبل از امضای قرارداد، از ملک انتفاع شده بازدید کنید که باید ماهی اطلاعاتی کتبی مانند نام، آدرس و صلاحیت‌های موجر و مستاجر باشد و:

- شرح و آدرس ملک مورد اجاره
- مدت اعتبار قرارداد
- شافص تصدیل (دوره سالانه)
- تضمین انتفاع شده توسط مستاجر

نکات مهم:

پیش از اجاره ملک، محله‌ای که قصد سکونت در آن را دارید بررسی کنید: فاصله تا محل کار، دسترسی به حمل و نقل عمومی، وجود شبکه‌های حمایتی و حضور افرادی از کشور خودتان می‌تواند تأثیر زیادی بر کیفیت زندگی شما داشته باشند.

انواع تضمین‌ها (پوشش خسارات):

ودیعه:

مبلغی معادل سه اجاره بها که در یک حساب پس‌انداز سپرده می‌شود. در پایان مدت اجاره قابل برداشت است.

ضامن:

شخصی که توسط مستاجر تعیین می‌شود و در صورت عدم پرداخت، مسئول پرداخت‌ها است.

ضمانت‌نامه:

ماهانه توسط مستاجر پرداخت می‌شود و جایگزین نیاز به ضامن می‌شود. این مبلغ در پایان قرارداد مسترد نمی‌شود.



توجه: مطالبه‌ی بیش از یک نوع تضمین غیرقانونی است و به‌عنوان جرم تلقی می‌شود.

مالیات زمین شهری (IPTU) که توسط دولت‌های شهرداری دریافت می‌شود، آپارتمان (هزینه نگهداری به علاوه هزینه‌های آب و برق برای فضاهای مشترک، در مجتمع‌های آپارتمانی یا فانه‌ها) و هرگونه بیمه ممکن است بر عهده مستاجر باشد و باید در قرارداد شرح داده شود.

بازرسی‌ها

این بازرسی‌ها باید توسط صامبفانه یا آژانس املاک قبل از ورود مستاجر و پس از خروج او انجام شود و مدارک مربوطه که شامل شرح مفصلی از وضعیت ملک است، صادر گردد. هدف از این کار جلوگیری از اختلاف نظر در مورد هرگونه فسادات موجود یا آینده است.

بررسی

بررسی اجاره بها ممکن است زمانی انجام شود که قرارداد بلندمدت باشد و قیمت آن بسیار پایین‌تر از ارزش بازار باشد.

تفلیه ملک

این امر به ابتکار صامب ملک و مستاجر انجام می‌شود و مهلت‌ها و شرایطی دارد که در قانون اجاره تعریف شده است.

تعدیل

ارزش اجاره هر ۱۲ ماه یکبار بر اساس نرخ تورم رسمی تعدیل می‌شود (هرگز بر اساس ارز خارجی یا مذاقل دستمزد برزیلی تعدیل نمی‌شود).

فسخ قرارداد قبل از پایان قرارداد

مستاجری که مایل به تفلیه ملک قبل از پایان مدت قرارداد است، باید به صامبفانه اطلاع دهد و جریمه تعیین شده در قرارداد را متناسب با مدت زمان باقی مانده از اجاره بپردازد.

داوری

در مورد بندی که در اختلافات مربوط به اجاره ملک، به ویژه در قراردادهایی که از طریق یک پلتفرم آنلاین امضا می‌شوند، نیاز به داوری دارد، مراقب باشید.

هیچ مصرف‌کننده‌ای موظف به پذیرش داوری نیست. در صورت بروز هرگونه مشکل، می‌توانید با Procon-SP یا Cejusc (tjsp.jus.br/Conciliacao) یا دادگاه دعوی کوچک (tjsp.jus.br/JuizadosEspeciais) تماس بگیرید. همه آنها کمک رایگان ارائه می‌دهند.



توجه:

در مورد اجاره‌های فصلی از طریق پلتفرم‌های بین‌المللی امتیاط کنید، زیرا اگر شرکت در برزیل دفتر نداشته باشد، هیچ راهی برای شکایت به Procon وجود ندارد.

اجاره فصلی

از آنجایی که این یک ارائه خدمات است، این نوع اجاره صرفاً تابع قانون حمایت از مصرف‌کننده است. با مدت اقامت حداکثر ۹۰ روز، قرارداد باید شامل موارد زیر باشد:

- تاریخ ورود و خروج؛
- نام و آدرس مالک؛
- قیمت و نحوه پرداخت؛
- توضیحات کلی اتاق‌ها و مبلمان، در صورت وجود

خرید ملک یا زمین

ملک دست دوم:

شرایط سکونت، وضعیت نگهداری تاسیسات الکتریکی و هیدرولیکی و وجود ترک، لکه‌های کوچک و رطوبت را ارزیابی کنید. مدارک ضروری برای بررسی وضعیت ملک عبارتند از گواهی ثبت ملک، گواهی‌های منفی از دادگاه فدرال، نماینده قانونی مالک و نماینده قانونی نیروی کار و بدهی‌های آپارتمان.

ملک در حال ساخت (پیش‌فروش):

تاریخ تمویل و مبالغ اقساط، تمرکز اصلی هستند. ممکن است مجبور شوید اقساط ملک را پرداخت کنید و همزمان، تا زمان تکمیل ساخت و ساز، فانه دیگری را اجاره کنید.

بررسی کنید که آیا نقشه‌های ملک توسط شهرداری تأیید شده است، آیا مترآژ ذکر شده در قرارداد با مترآژ مجاز یکسان است و آیا توسعه پروژه در اداره ثبت املاک ثبت شده است یا خیر.

registrodeimoveis.org.br/servicos-interno/transacoes-imobiliarias

تامین مالی املاک توسط SFO

سیستم تأمین مالی مسکن برای تأمین مالی خرید املاک نو یا دست دوم، از جمله برای خارجی‌هایی که ویزای دائم در برزیل دارند، در نظر گرفته شده است. شرایط استفاده و نرخ بهره آن توسط دولت فدرال تنظیم می‌شود. مدت بازپرداخت می‌تواند تا 35 سال باشد و خود ملک به عنوان وثیقه عمل می‌کند.

زمین یا قطعه زمین

خرید قطعات/زمین نیز نیاز به مراقبت مشابهی دارد. به طور خاص، از ممل بازرسی کنید؛ با شهرداری مشورت کنید تا ببینید آیا تفکیک زمین قانونی است؛ آیا سند رسمی (سند که اعتبار قانونی معامله را تضمین می‌کند و خرید و تملک زمین را اثبات می‌کند) دارد؛ آیا در منطقه حفاظت شده از منابع آب یا محیط زیست واقع نشده است؛ و آیا ممدودیتی برای ساخت و ساز وجود دارد یا خیر.

برای بررسی امکان استفاده از این وام، می‌توانید شبیه‌سازی را از طریق لینک زیر انجام دهید:

<https://www.caixa.gov.br/voce/habitacao/financiamento-de-imoveis/Paginas/default.aspx>

هرگز در فیابان نمانید

پناهگاه‌هایی به صورت رایگان در دسترس هستند؛ برخی دولتی و برخی توسط سازمان‌های غیردولتی اداره می‌شوند. برای اطلاع از نحوه عملکرد و قوانین استفاده از آن‌ها، می‌توانید به وب‌سایت‌های مرتبط یا مراکز راهنمایی محلی مراجعه کنید. در ادامه، اطلاعات مربوط به پناهگاه‌های عمومی و شریک برای افراد در شرایط آسیب‌پذیر (از جمله مهاجران و پناهندگان) در برزیل آمده است:

• پناهگاه‌های عمومی - رایگان

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

• مرکز پشتیبانی برای افراد بی‌خانمان، شامل مهاجران و پناهندگان.

فقط در شهر سائو پائولو در دسترس است

• مرکز مرجع خدمات اجتماعی، برای کمک به خانواده‌ها و افراد در وضعیت آسیب‌پذیر اجتماعی.

https://capital.sp.gov.br/web/assistencia_social/w/cras/326712

• پشتیبانی از ورود به خدمات رفاه اجتماعی، ثبت نام در برنامه‌های دولتی، و ارجاع به پناهگاه

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

• مرکز تخصصی حمایت اجتماعی برای قربانیان خشونت، بهره‌کشی یا در شرایط اضطراری شدید. پشتیبانی حقوقی، روانی و اجتماعی تخصصی

• پناهگاه‌های شریک (شامل سازمان‌های غیرانتفاعی و بین‌المللی

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

آموزش عمومی رایگان

آموزش عمومی

در برزیل، آموزش یک حق اجتماعی است که توسط ماده 6 قانون اساسی فدرال تضمین شده است. دولت موظف است آموزش مدارس دولتی را برای کل جمعیت فراهم کند.

آموزش پایه، شامل پیش‌دبستانی، دبستان و دبیرستان، طبق قانون دستورالعمل‌ها و پایه‌ها، از سن 4 (چهار) تا 17 (هفده) سالگی رایگان است. آموزش دوران کودکی (برای کودکان 3 تا 5 ساله) و آموزش بزرگسالان (از 15 سالگی) که به دلایلی قادر به تکمیل آموزش ابتدایی یا دبیرستان عادی نبوده‌اند نیز رایگان تضمین شده است.

ثبت نام در سیستم مدارس دولتی باید در هر واحد مدرسه دولتی توسط فود دانش‌آموز 18 ساله یا توسط قیم قانونی او، در صورت صغیر بودن، انجام شود.

کسانی که مایل به تخصص برای ورود به بازار کار هستند، می‌توانند به دنبال مدارس فنی دولتی یا ETEC باشند که رایگان هستند و بیش از 262 دوره در آموزش فنی، تلفیقی، متوسطه و تخصصی فنی ارائه می‌دهند. پذیرش از طریق یک آزمون گزینشی به نام «vestibulinho etec» (vestibulinho.etec.sp.gov.br) انجام می‌شود.

3

آموزش
عمومی
رایگان
حق همه
مردم
است

برای کسب اطلاعات بیشتر
با نزدیک‌ترین

ETEC

در منطقه فود تماس بگیرید

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

شبکه آموزش خصوصی

آموزش در برزیل، امکان شرکت در آموزش‌های دوران کودکی، آموزش پایه (پیش‌دبستانی، دبستان و دبیرستان) و آموزش عالی در بخش خصوصی نیز وجود دارد. در این مورد، یک رابطه مصرف‌کننده وجود دارد، زیرا شما هزینه خدمات را پرداخت فواید کرد، بنابراین باید از حقوق خود آگاه باشید.

قرارداد تمصیلی و هزینه ثبت نام

ثبت نام قرارداد با موسسه آموزشی باید با دقت مطالعه شود. طبق ماده ۳۱ قانون حمایت از مصرف‌کننده، باید مای اطلاعات صمیم، واضح و دقیق باشد. در صورت داشتن هرگونه سوال، قبل از امضا با مدرسه مشورت کنید. کل هزینه خدمات ممکن است شامل یک ترم (هزینه ترم) یا یک سال (هزینه سالانه) باشد و به اقساط ماهانه تقسیم می‌شود. علاوه بر این، موسسات معمولاً هزینه ثبت نام دریافت می‌کنند که پرداخت آن باید از کل مبلغ کسر شود یا در اقساط ماهانه تقسیم شود که نمی‌تواند بیش از ۱۲ (دوازده) در سال باشد.

هغه زده کوونکي چې لا دمخه ثبت شوي وي، حق لري چې خپل نوم لیکنه نوې کړي،

خو باید لومړی خپلې پاتې پیسې یا کومه پوره ناتادیه، که وي، ورکړي.

تعدیل در شهریه

هزینه ماهانه افزایش سالانه هزینه ماهانه قانونی است، اما باید متناسب با تغییر در هزینه‌های متحمل شده توسط موسسه در طول دوره، مانند افزایش هزینه‌های کارکنان و سرمایه‌گذاری در زیرساخت‌ها باشد. صافه گسترده نشان دهنده این هزینه‌ها باید بنا به درخواست موسسه آموزشی در اختیار مصرف‌کننده قرار گیرد.

لوازم مدرسه

هنگام فرید لوازم مدرسه، مصرف‌کنندگان می‌توانند آزادانه قیمت‌ها را بررسی و مقایسه کنند. بنابراین، مدرسه نمی‌تواند موسسه‌ای را که فرید در آن انجام فواید شد تعیین کند یا برنده را مشخص کند، زیرا این امر به منزله فروش مقید است که طبق قانون حمایت از مصرف‌کننده ممنوع است. تنها استثنا، فرید جزوات فاص برای سیستم آموزشی اتفاد شده توسط موسسه است.

به همین ترتیب، موادی که برای استفاده جمعی استفاده می‌شوند، مانند دستمال توالت و لوازم نظافت، به عنوان مثال، نمی‌توانند از دانش‌آموز فواسته شوند.

دوره های رایگان

طیف گسترده‌ای از دوره‌های رایگان مانند هنر، زبان، فناوری اطلاعات، صنایع دستی، آموزش‌های مرزهای و موارد دیگر در دسترس است که در صورت ارائه توسط مؤسسات دولتی، سازمان‌های غیریه و (سازمان‌های مردم‌نهاد، ممکن است رایگان باشند، یا در صورت ارائه توسط شرکت‌ها، خصوصی و پولی باشند. در این مورد، یک رابطه مصرف‌کننده وجود دارد که توسط قانون حمایت از مصرف‌کننده اداره می‌شود.

لغو دوره

شرایط و ضوابط لغو یک دوره رایگان باید به وضوح در قرارداد ذکر شود. اگر اشتراک خارج از ممل تجاری (اینترنت، واتس‌اپ، تلفن، در منزل) انجام شده باشد، مصرف‌کننده تا 7 (هفت) روز، از تاریخ امضای قرارداد، فرصت دارد تا معامله را لغو کند و مق دارد مبلغ پرداختی را فوراً پس بگیرد. درخواست لغو را ظرف این مدت به صورت کتبی (دست‌نویس، پیامک، ایمیل) ثبت کنید، آن را برای شرکت ارسال کنید و رسید را نگه دارید.

توجه

- به دوره‌های مرزهای دارای مدارک تمصیلی توجه کنید. بسته به موزه آموزش، دوره باید توسط نهاد مرزهای مربوطه به رسمیت شناخته شده باشد.
- قبل از ثبت نام، از ممل دوره بازدید کنید، امکانات و منابع را بررسی کنید، با سایر دانشمویان صحبت کنید و در صورت امکان، در یک کلاس آزمایشی شرکت کنید.

- مراقب آموزشگاه‌هایی باشید که پس از اتمام دوره، قول شغل می‌دهند، زیرا هیچ تضمینی وجود ندارد که دانشجو در بازار کار قرار گیرد. اگر شرکتی پس از اتمام هر دوره‌ای قول شغل می‌دهد، مراقب باشید، زیرا این می‌تواند یک «کلاهبرداری بورسیه» باشد. کسی را استفدام نکنید و موضوع را به Procon SP گزارش دهید.

- مراقب دوره‌های رایگانی باشید که فقط برای مواد آموزشی هزینه دریافت می‌کنند. علاوه بر پرداخت هزینه بالا، اگر از دوره ناراضی باشید، احتمالاً در بازگرداندن مواد و پس گرفتن پول خود مشکل خواهید داشت.



آموزش عالی

برنامه‌های آموزش عالی در برزیل تنها در صورتی معتبر هستند که توسط وزارت آموزش و پرورش (MEC) مجاز و به رسمیت شناخته شوند. این امر تضمین می‌کند که مؤسسات خصوصی حداقل استانداردهای کیفیت را رعایت می‌کنند. (MEC - وزارت آموزش و پرورش - تماس: mecsp.metasis.solutions/portal - تلفن: 0800-616161). قبل از ثبت نام در یک کالج یا دانشگاه خصوصی، برای تأیید وضعیت اعتباربخشی دوره، به پورتال E-MEC مراجعه کنید: <https://emec.mec.gov.br/>

نیم‌بها برای دانشجویان

دانش‌آموزانی که در مقاطع پیش‌دبستانی، ابتدایی، دبیرستان، فنی، دانشگاهی و تحصیلات تکمیلی ثبت‌نام کرده‌اند، با ارائه کارت دانشجویی معتبر، می‌توانند برای ورود به کنسرت‌ها، نمایش‌ها و رویدادهای فرهنگی یا هنری، نیم‌بها پرداخت کنند.

دانش‌آموزان همچنین از تخفیف ۵٪ در کرایه حمل و نقل عمومی (اتوبوس، مترو و قطار) بهره‌مند می‌شوند. در برخی از شهرها، حمل و نقل عمومی رایگان برای دانشجویانی که معیارهای خاصی مانند کم‌درآمد بودن و شرکت در برنامه‌های اجتماعی را دارند، در دسترس است. برای اطلاعات بیشتر، با SPTRANS، METRÔ، CPTM یا اداره حمل و نقل محلی تماس بگیرید.

توجه: این مزایا شامل دانشجویانی که در دوره‌های بدون مدرک یا غیررسمی ثبت‌نام کرده‌اند، نمی‌شود.

اطلاعات تماس‌های مفید

SPTRANS کارت حمل‌ونقل (اتوبوس، مترو، قطار)

جهت درخواست، تمدید یا پیگیری کارت حمل‌ونقل دانش‌آموزی، سالمندی یا ویژه می‌توانید با تماس بگیرید:

نشانی RUA BOA VISTA, 236 - مرکز شهر - SÃO PAULO/SP

تلفن 651 فقط در محدوده شهر سائو پائولو

ساعات کاری: دوشنبه تا جمعه، از ۸ صبح تا ۵ عصر (تعطیلات رسمی تعطیل است)

سایت: <https://www.sptrans.com.br/fale-conosco/>

• MEC وزارت آموزش و پرورش برزیل

برای اطلاعات درباره اعتبار دانشگاه‌ها، دوره‌ها، و مؤسسات آموزش عالی:

تلفن: 0800-616161

سایت: <https://mecsp.metasis.solutions/portal>

4 حمل و نقل هوایی و جاده‌ای

اگر یک شرکت هوایمایی یا یک شرکت اتوبوسرانی بین‌المللی دفتر ثبت شده در برزیل دارد، می‌توانید در مورد کیفیت خدمات، هزینه‌های نامناسب، عدم رعایت پیشنهاد یا نقض قوانین تعیین شده توسط سازمان‌های دولتی شکایت کنید: ANAC (اژانس ملی هوایمایی کشوری) و ANTT (اژانس ملی حمل و نقل زمینی).

اطلاعات مفید

مهاجران و پناهندگان هنگام ورود به برزیل ملزم به ارائه مدرک واکسیناسیون نیستند. پس از ورود به کشور و با در دست داشتن CPF (ثبیت مالیات دهندگان شخصی)، می‌توانید مطابق با پروتکل‌های تعیین شده، تمام واکسن‌های موجود از طریق SUS (سیستم بهداشت یکپارچه) را به صورت رایگان دریافت کنید.

حمل و نقل هوایی

برای جلوگیری از مشکلات هنگام سفر هوایی، فرید بلیط از قبل، جستجوی بهترین قیمت‌ها در وبسایت‌ها و پلتفرم‌های مختلف و مطالعه دقیق شرایط لغو یا تغییر زمان سفر و سایر قوانین بسیار مهم است.

علاوه بر این، لازم است به جزئیات سفر، مانند زمان‌های اتصال و وزن چمدان توجه کنید و استفاده از برهسب و ردیاب را برای اطمینان از ایمنی وسایل خود در نظر بگیرید.

شکایات باید رسمی باشند و تا حد امکان حاوی داده‌هایی مانند شماره پروتکل، تاریخ، زمان و اینکه با چه کسی صحبت کرده‌اید، باشند.



© ACNUR /
Diego Baravelli

لغو یا تغییر زمان پرواز

قوانین لغو و استرداد وجه یا تغییر زمان سفر از شرکتی به شرکت دیگر متفاوت است و باید به طور واضح به مصرف‌کنندگان اطلاع داده شود.

برای لغو یا تغییر زمان سفر، در اسرع وقت شرکت را در مورد لغو یا نیاز به تغییر زمان سفر مطلع کنید. در صورت داشتن هرگونه سوال یا مشکلی در دریافت بازپرداخت وجه، با ANAC یا Procon تماس بگیرید.

مسافر باید مابه‌التفاوت را پرداخت کند یا ممکن است دریافت کند:

- بین کرایه دریافتی در فرودگاهی که سوار شدن جدید در آن انجام خواهد شد؛ یا
- بین ارزش بلیط و سایر خدمات فریداری شده، که قبلاً هزینه آن پرداخت شده است (متی اگر به صورت اقساط باشد) و ارزش ارائه شده در زمان تغییر زمان سفر.

لغو یا تغییر زمان پرواز

ماده ۴۹ قانون حمایت از مصرف‌کننده، دوره‌ای به نام «دوره انصراف» را تعیین می‌کند. وقتی بلیط از طریق وب‌سایت، اپلیکیشن پیام‌رسان یا تلفن فریداری می‌شود، مصرف‌کننده مق دارد ظرف ۷ روز پس از فرید، معامله را لغو کند.

تغییر زمان پرواز - زمانی که تفاوت کرایه اعمال می‌شود

برای لغو یا تغییر زمان پرواز:

وظیفه شرکت هواپیمایی است که فوراً به مسافران اطلاع دهد که پرواز با تأخیر انجام خواهد شد، زمان حرکت جدید مورد انتظار چیست یا اینکه آیا پرواز لغو خواهد شد یا غیر.

در این موارد، و همچنین در مواردی که پرواز اتصالی به دلیل مسئولیت شرکت هواپیمایی از دست می‌رود، شرکت هواپیمایی موظف است ممل اقامت جایگزین یا بازپرداخت و اجرای خدمات را با وسیله ممل و نقل دیگری ارائه دهد. **انتخاب همیشه با مسافر است.**

نکته

برای جلوگیری از غافلگیری، اطلاعات موجود در وب‌سایت شرکت هواپیمایی را بررسی کنید

جابجایی

اگر مسافر تصمیم به انتظار برای پرواز بعدی بگیرد، شرکت هواپیمایی باید کمک‌های مادی رایگانی را برای رفع نیازهای اولیه ارائه دهد. این کمک‌ها به مدت زمان انتظار بستگی دارد:

- بعد از ۱ ساعت: دسترسی به خدمات ارتباطی (مثلاً تلفن یا اینترنت).
- بعد از ۲ ساعت: غذا (وعده غذایی یا کوپن غذا).
- بعد از ۴ ساعت: اقامت در صورت تأخیر شبانه، به علاوه حمل و نقل به هتل و از آنجا. اگر مسافر در شهر محل اقامت خود باشد، ممکن است شرکت فقط ملزم به ارائه حمل و نقل به خانه و برگشت به فرودگاه باشد.

بازپرداخت

در صورت موافقت مسافر، مبلغ بازپرداخت می‌تواند به عنوان اعتبار برای خرید بلیط جدید هواپیما نیز صادر شود. این اعتبارها حتی می‌توانند توسط شخص دیگری استفاده شوند. تاریخ انقضای اعتبارها باید به وضوح توسط شرکت هواپیمایی ارائه شود.

ممانعت از سوار شدن یا رزرو بیش از ظرفیت

مواردی وجود دارد که شرکت هواپیمایی از سوار شدن مسافر جلوگیری می‌کند، حتی زمانی که تمام الزامات سفر رعایت شده باشد. اگرچه این عمل ممنوع است، اما کاملاً رایج است، زیرا خطوط هوایی اغلب بلیط‌های بیشتری نسبت به صندلی‌های موجود در هواپیما می‌فروشند (رزرو بیش از حد).

شرکت هواپیمایی باید بیانیه کتبی ارائه دهد که دلیل تأخیر، لغو، وقفه در خدمات یا عدم پذیرش سوار شدن به هواپیما (رزرو بیش از حد) را توضیح دهد.

حمل و نقل جاده‌ای

درست مانند خدمات مسافرتی هوایی، شرکت‌های اتوبوسرانی که مسیرهای بین شهری و بین‌المللی را اداره می‌کنند، تابع مقررات ANTT (اژانس ملی حمل و نقل زمینی) هستند.

از آنجایی که این یک سرویس پولی است، یک رابطه مصرف‌کننده را تشکیل می‌دهد و بنابراین تحت پوشش قوانین حمایت از مصرف‌کننده قرار می‌گیرد.

با وجود قلمرو وسیع و ویژگی‌های جغرافیایی برزیل، سفرهای اتوبوسی در مسافت‌های طولانی به طور گسترده مورد استفاده قرار می‌گیرد. حقوق مرتبط با این نوع خدمات برای همه مسافران، از جمله افرادی که مهاجر یا پناهنده هستند، اعمال می‌شود.

این سرویس باید به طور کارآمد، راحت و به موقع ارائه شود و مسافر در صندلی مشخص شده روی بلیط بنشیند. شرکت‌های اتوبوسرانی موظفند مسافران را از زمان حرکت، مدت سفر، مقاصد ارائه شده، قیمت بلیط و سایر اطلاعات مربوطه مطلع کنند.

بار

شما مجاز به حمل تا 30 کیلوگرم بار در محفظه بار خارجی (واقع در زیر صندلی‌ها) و تا 5 کیلوگرم بار در محفظه بالای سر هستید، مشروط بر اینکه ابعاد در محدوده ایمن باشند. شرکت باید برای هر باری که در محفظه خارجی قرار می‌گیرد، رسید ارائه دهد و در صورت گم شدن یا آسیب دیدن، مسئول جبران خسارت است.

مقام گمرک:

قبل از سفر، مطمئن شوید که از اقلامی که حمل آنها ممنوع است، چه به دلایل بهداشتی (مانند حیوانات، گیاهان، سیگار یا آفت‌کش‌ها) و چه به دلیل غیرقانونی بودن، مانند مواد مخدر یا مواد کنترل‌شده، مطلع شده‌اید. هرگز با حمل بار برای غریبه‌ها موافقت نکنید.

بازپرداخت

اگر سفر به طور جزئی یا کلی با اتوبوسی با کیفیت پایین‌تر از آنچه در ابتدا قرارداد شده بود، انجام شود، مسافران حق دریافت بازپرداخت جزئی را دارند. در صورت بروز حادثه، کمک باید فوراً ارائه شود.

در چنین مواردی، شرکت باید غذا و محل اقامت را فراهم کند:

- اگر بیش از یک بلیط برای یک صندلی فروخته شده باشد،
- اگر سفر به دلیل نقص فنی یا هر مشکل دیگری که مسئولیت آن بر عهده شرکت است، بیش از سه ساعت قطع یا به تأخیر بیفتد.



تأخیرها

اگر در حرکت یا در طول توقف برنامه ریزی شده در طول مسیر بیش از یک ساعت تأخیر وجود داشته باشد یا در صورت رزرو بیش از ظرفیت، می‌توانید موارد زیر را انتخاب کنید:

- سفر را با شرکت دیگری که خدمات معادل را به همان مقصد ارائه می‌دهد، بدون هزینه اضافی ادامه دهید،
- بلافاصله مبلغ بلیط را پس بگیرید،
- سفر را با همان شرکت ادامه دهید.

اطلاعات تماس مفید:

قانون: portal.antt.gov.br/transporte-internacional-de-passageiros

اداره گمرک: www.gov.br/receitafederal/pt-br/assuntos/aduana-e-comercio-exterior/viagens-internacionais/guia-do-viajante/entrada-no-brasil/proibicoes-restricoes

خدمات مشتری (ANTT): www.gov.br/antt/pt-br/assuntos/passageiros/viajantes/direitos-e-deveres

تلفن: ۱۶۱ (کمک حضوری از ۷ صبح تا ۷ بعد از ظهر؛ ۴۲ ساعته؛ رایگان)

SUS (واکسیناسیون): <https://www.gov.br/saude/pt-br/vacinacao>

آموزش مالی

5

نحوه افتتاح حساب بانکی

در برزیل، انواع مختلفی از حساب‌های بانکی وجود دارد. رایج‌ترین آنها حساب‌های جاری (برای تراکنش‌های روزمره) و حساب‌های پس‌انداز هستند. برای تراکنش‌های روزانه مانند پرداخت، برداشت، انتقال وجه و استفاده از چک، حساب جاری بیشترین استفاده را دارد. این حساب شامل یک بسته اولیه از خدمات رایگان مانند ۴ برداشت در ماه، ۲ انتقال وجه، ۲ صورتحساب حساب، دسترسی آنلاین نامحدود و ۱ کارت نقدی برای مدیریت حساب است. برای خدمات اضافی، باید هزینه‌های هر بانک را بررسی کنید. اگر به دنبال کسب سود هستید، حتی اگر اندک باشد، یک حساب پس‌انداز یک گزینه است. همچنین یک بسته اولیه از خدمات رایگان ارائه می‌دهد.

این حساب‌ها را می‌توان در بانک‌های دولتی یا خصوصی (با شعب فیزیکی یا آنلاین) افتتاح کرد. لیست بانک‌های مجاز به فعالیت در این کشور را مشاهده کنید:

www.bcb.gov.br/meubc/encontreinstituicao

برای کسب اطلاعات در مورد انواع دیگر حساب‌ها، مانند حساب‌های حقوق و دستمزد (برای افرادی که قرارداد کاری دارند)، حساب‌های مشترک (مشترک بین بیش از یک نفر)، حساب‌های دانشجویی (برای دانشجویان دانشگاه) و حساب‌های پرداخت دیجیتال، به قوانین آژانس نظارتی سیستم مالی برزیل، بانک مرکزی برزیل، مراجعه کنید.

اطلاعات مهم بیشتر

همیشه شرایط، هزینه‌ها و نرخ‌های بهره را بررسی و مقایسه کنید تا بهترین گزینه را پیدا کنید.

قرارداد را با دقت بخوانید و یک نسخه از آن را نگه دارید. شما حق دارید اطلاعات واضحی دریافت کنید که به شما امکان می‌دهد بفهمید چه چیزی ارائه می‌شود.

فروش مقید ممنوع است - شما نمی‌توانید مجبور شوید برای دریافت محصول یا خدمات مورد نیاز خود، محصول یا خدمات دیگری را خریداری کنید.

امنیت در تراکنش‌ها بر عهده موسسات مالی است. وقتی بانک یا صادرکننده کارت باید امنیت عملیات را تضمین کند، نباید از شما خواسته شود که خدمات اضافی خریداری کنید.

وام دادن به حساب CPF یا حساب جاری خود - هرگز CPF خود را به شخص دیگری، حتی خانواده یا دوستان، قرض ندهید. علاوه بر اینکه کلاهبرداری محسوب می‌شود، اگر شخصی که از اطلاعات شما استفاده کرده است (حتی با رضایت شما) نتواند بدهی را پرداخت کند، نام شما در آژانس‌های حفاظت از اعتبار ثبت خواهد شد. همین امر در مورد حساب بانکی شما نیز صدق می‌کند، که اگر سرویس درآمد فدرال تراکنش‌هایی را مغایر با درآمد شما تشخیص دهد، ممکن است مسدود شود. اگر در مورد خدمات ناکافی یا ناخواسته یا در مورد هزینه‌های غیرمجاز سؤال یا شکایتی دارید، می‌توانید نه تنها با PROCON (آژانس حمایت از مصرف‌کننده برزیل) بلکه با بانک مرکزی برزیل نیز تماس بگیرید. برای وام‌های کسر از حقوق از برنامه‌های اجتماعی، با INSS (meu.inss.gov.br/#/login) تماس بگیرید.

هر تراکنشی، از جمله کارمزدها، باید به وضوح در صورتحساب بانکی شما ذکر شود. در صورت مشاهده هرگونه هزینه غیرمجاز، درخواست توضیح کنید.

گزینه‌های پرداخت موجود در کشور

علاوه بر پول نقد، رایج‌ترین روش‌های پرداخت برای محصولات و خدمات، Pix، کارت‌های نقدی و کارت‌های اعتباری هستند.

PIX محبوب‌ترین شیوه و بنابراین، هدف مکرر کلاهبرداران است. این سیستم سریع، رایگان، 24 ساعته و 7 روز هفته کار می‌کند، قابل برنامه‌ریزی است و امکان انتقال وجه بین حساب‌های بانکی را فراهم می‌کند. تراکنش‌ها از طریق برنامه‌ها یا بانکداری اینترنتی انجام می‌شوند و می‌توانند مسدود شوند. در صورت کلاهبرداری یا خطاهای بانکی، کفایت با بانک خود تماس بگیرید و مکانیسم ویژه بازپرداخت (MED) ایجاد شده توسط بانک مرکزی را فعال کنید.

کارت‌های اعتباری نیز به طور گسترده پذیرفته می‌شوند، به خصوص برای خریدهای اقساطی بدون بهره. بودجه خود را طوری برنامه‌ریزی کنید که کل مانده حساب را تا تاریخ سررسید پرداخت کنید. به دلیل نرخ بهره بالا، پرداخت فقط حداقل مبلغ می‌تواند بدهی شما را به طور جدی افزایش دهد.

کارت‌های نقدی امکان برداشت فوری از حساب بانکی شما را فراهم می‌کنند و مانند کارت اعتباری، رمز آن هرگز نباید با دیگران به اشتراک گذاشته شود. همیشه قبل از تأیید پرداخت، مبلغ را بررسی کنید و رسید تراکنش را درخواست کنید.



توجه کنید

هنگام استفاده از برنامه‌های بانکی و کیف پول‌های دیجیتال مراقب باشید. اگرچه کاربردی هستند، اما اهداف مکرری برای مجرمان هستند (سرقت داده‌ها، تراکنش‌های کلاهبرداری، سرقت/دزدی تلفن همراه).

وام‌ها و تامین مالی

به قرارداد توجه زیادی داشته باشید: مبلغ کل (هم اصل و هم مبلغ قابل پرداخت)، مدت پرداخت، تعداد و ارزش اقساط، نرخ بهره و هرگونه هزینه دیگر اعمال شده را بررسی کنید. اگر موفق به پرداخت زودهنگام بدهی شوید، باید از بهره و هزینه‌های آینده تخفیف بگیرید. به یاد داشته باشید، نمی‌توانید برای دریافت اعتبار تحت فشار یا آزار و اذیت قرار بگیرید.

هنگام خرید یک کالا (مانند تلفن همراه یا لوازم خانگی)، علاوه بر اصلینان از اینکه اقساط با بودجه شما مطابقت دارند، به کل هزینه نیز توجه کنید. اگر مبلغ به طور قابل توجهی بالاتر از قیمت نقدی است، برای دریافت تخفیف، پس‌انداز و پرداخت کامل را در نظر بگیرید.

• نسبت به وام‌های از پیش تأیید شده بدون ارزیابی اعتبار یا با نرخ‌های بسیار پایین‌تر از میانگین بازار محتاط باشید، زیرا ممکن است شرایط سوءاستفاده را پنهان کنند.



توجه:

هنگام دریافت اعتبار، تمت فشار یا آزار و اذیت قرار ندهید گرفت.

مراقب کلاهبرداری‌ها باشید

کلاهبرداری‌ها در صورت وقوع کلاهبرداری، فوراً به بانک یا مدیر کارت اطلاع دهید و درخواست لغو تراکنش (PIX)، فرید غیرمجاز) و/یا مسدود کردن کارت خود را بدهید. گزارش پلیس را در نزدیکترین ایستگاه پلیس یا به صورت الکترونیکی (policiacivil.sp.gov.br) ثبت کنید.

تراکنش را تأیید کنید. برای مشاوره امنیتی با بانک خود تماس بگیرید. در صورت امکان، محدودیت روزانه برای انتقال وجه تعیین کنید.

صدور قبض بانکی جعلی (رسید پرداخت بانکی برزیلی) - حتی هنگام پرداخت برای یک محصول یا خدمات خریداری شده (تلفن یا اینترنت، خرید آنلاین، دوره‌ها، مدرسه و غیره)، جزئیات ذینفع (نام، CNPJ)، بانک، تاریخ سررسید و مبلغ را بررسی کنید. اگر چیزی غیر عادی به نظر می‌رسد، پرداخت نکنید و با صادرکننده قبض تماس بگیرید.

کلاهبرداری‌های رایجاستبدال البقاچه:

جابجایی کارت - هنگام پرداخت، اجازه ندهید شخص دیگری کارت شما را کنترل کند.

سرقت اطلاعات با کارتخوان - اگر نمی‌توانید مبلغ کسر شده را ببینید، مشکوک باشید. برای خریدهای آنلاین (اپلیکیشن‌های تحویل، فروشگاه‌ها)، پرداخت را از طریق پلتفرم آنلاین در زمان سفارش انجام دهید.

کلاهبرداری PIX - جزئیات گیرنده و مبلغ

معلومات مهم

- از دستگاه‌های الکترونیکی ایمن • سیستم عامل‌های به‌روز، نرم‌افزار آنتی‌ویروس و اجتناب از شبکه‌های Wi-Fi عمومی استفاده کنید.
- هنگام ارسال پول به خارج از کشور، فقط از کانال‌های رسمی استفاده کنید. موسسات مجاز، رویه‌ها، مدارک مورد نیاز و هزینه‌های مربوطه را در بانک مرکزی (www.bcb.gov.br/) یا خدمات پستی برزیل (www.correios.com.br) بررسی کنید.

- اطلاعات شخصی یا مالی خود را در وبسایت‌های ناشناس یا در پاسخ به ایمیل‌ها، پیامک‌ها، پیام‌های رسانه‌های اجتماعی یا تماس‌های تلفنی ارائه ندهید.

- در مورد درخواست‌های فوری برای انتقال پول، حتی اگر از طرف افرادی که می‌شناسید، ارسال شود، محتاط باشید. کلاهبرداران اغلب خود را به عنوان شرکت یا حتی خویشاوند معرفی می‌کنند.

- در شعب بانک، از غریبه‌ها کمک نگیرید.

اگر در مورد خدمات ضعیف یا ناهموار یا هزینه اضافی سؤال یا شکایتی دارید، می‌توانید با Procon و بانک مرکزی برزیل تماس بگیرید. اگر وام از برنامه‌های اجتماعی است، با INSS (meu.inss.gov.br) تماس بگیرید.

۱.۱.۱ اطلاعات تماس مفید

بانک مرکزی برزیل - تلفن: ۱۴۵ (نرخ تماس محلی)، دوشنبه تا جمعه، از ساعت ۸ صبح

تا ۸ شب - فرم تماس: www.bcb.gov.br/meubc/faleconosco

خدمات درآمد فدرال (Receita Federal):

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

خدمات تلفن همراه

6

استفاده از تلفن همراه در برزیل نیاز به دقت دارد، زیرا خرید دستگاه و استخدام خط دو تجارت متفاوت هستند.

وقتی نوبت به دستگاه می‌رسد، بررسی کنید که آیا مهر گواهی آناتل (سازمان مخابرات ملی) (gov.br/anatel/pt-br/assuntos/cellular-legal) را دارد یا خیر.

در مورد خدمات، چندین اپراتور تلفن همراه وجود دارد. برای راهنمایی انتخاب خود، می‌توانید از طریق پورتال ANATEL مقایسه کنید: (gov.br/anatel/pt-br/consumidor/compare-as-prestadoras). به منطقه پوشش خدمات توجه کنید، زیرا برزیل کشور بسیار بزرگی است و برخی از اپراتورها برای مثال به همه ایالت‌ها دسترسی ندارند.

دستیابی به خط تلفن (تراشه) می‌تواند مستقل از خرید دستگاه انجام شود، اگرچه اپراتورها نیز مدل‌ها و مارک‌های مختلفی را ارائه می‌دهند.

پس از خرید تراشه، به فکر استفاده از خط باشید. چندین طرح تلفن همراه وجود دارد و هر کدام تعرفه خاص خود را دارند که در هر دقیقه شارژ می‌شود یا مصرف دیتا. رایج‌ترین دسته‌ها پیش‌پرداخت، پس‌پرداخت و کنترل هستند.



از خرید دستگاه‌های غیرقانونی یا قرارداد با طرح‌های تلفنی که برای استفاده مورد نظر شما یا بودجه ماهانه موجود

انواع طرح

بعد شراء الشريعة، 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:

طرح پیش‌پرداخت

- کاربر برای برقراری تماس، ارسال پیامک و استفاده از داده تلفن همراه اعتبار خریداری می‌کند و می‌تواند بر اساس نیاز خود آن را شارژ کند.
- هیچ قرارداد بلندمدتی با اپراتور وجود ندارد.
- هیچ هزینه ماهانه‌ای لازم نیست.
- نرخ‌های دقیقه، پیامک و داده معمولاً بالاتر از طرح‌های پس‌پرداخت است.
- ممکن است برای کسانی که به ندرت از تلفن خود استفاده می‌کنند و می‌خواهند کنترل بیشتری بر هزینه‌ها داشته باشند، مناسب باشد.
- طرح پس‌پرداخت
- کاربر برای یک بسته ماهانه خدمات صوتی، پیامکی و داده ثبت‌نام

می‌کند.

- پرداخت ماهانه انجام می‌شود، اما مبلغ کل ممکن است بسته به میزان استفاده متفاوت باشد.
- مناسب برای کسانی که مرتباً از تلفن خود استفاده می‌کنند.
- برای یافتن طرحی که به بهترین وجه با نیازهای شما مطابقت داشته باشد، نیاز به تحقیق دقیق دارد.
- برای بهره‌مندی از قیمت‌های پایین‌تر، تبلیغات و تخفیف‌ها، اپراتورها معمولاً تعهد ۱۲ ماهه را الزامی می‌دانند. لغو زود هنگام ممکن است منجر به جریمه، بر اساس مدت زمان باقی مانده از قرارداد، شود.

طرح محدود پس‌پرداخت (کنترل)

- مشابه طرح پس‌پرداخت است، اما هزینه ماهانه آن صرف نظر از میزان استفاده از خدمات ثابت است.
- ممکن است برای خرید خدمات اضافی نیاز به شارژ حساب خود داشته باشید. کنترل بهتری بر هزینه‌ها ارائه می‌دهد، در حالی که راحتی یک طرح ماهانه را فراهم می‌کند.

نحوه انتخاب طرح

عادات استفاده خود را در نظر بگیرید: چند تماس می‌خواهید برقرار کنید، چه مدت از اینترنت استفاده خواهید کرد.

در نظر بگیرید که قصد دارید ماهانه چقدر برای برنامه تلفن همراه هزینه کنید.

گزینه‌های موجود در بازار را مقایسه کنید.

تماس مفید

آناتل

1331- تماس رایگان در روزهای هفته از ساعت 8 صبح تا 20 شب

رهنمودهای عمومی

بررسی کنید که هزینه‌های درج شده در فاکتور مطابق با طرحی است که انتخاب کرده‌اید و استفاده‌ای که از خط انجام داده‌اید. اگر شک دارید، با اپراتور تماس بگیرید. اگر راه حلی وجود ندارد، روی PROCON SP حساب کنید.

پیشنهادات را با دقت بخوانید، جزوات تبلیغاتی، قراردادها و فاکتورها را نگه دارید. به شرایط قرارداد به ویژه بندهای انصراف و جریمه‌های احتمالی توجه کنید.

راه‌های تماس و دریافت خدمات (PROCON-SP) پروکن سائو پائولو

وبسایت www.procon.sp.gov.br
(اطلاعات و خدمات آنلاین از طریق سایت)



تماس تلفنی:
شماره 151 (فقط در شهر سائو پائولو)
از دوشنبه تا جمعه، ساعت ۹ صبح تا ۳
بعدازظهر



مراجعه حضوری در شهر سائو پائولو:
نیاز به وقت قبلی دارد



procon.agendasp.sp.gov.br/eagenda.web/procon

سایر شهرها:
با شهرداری شهر خود تماس (Procon-SP)
بگیرید یا به سایت پروکن ایالت سائو پائولو
مراجعه کنید



fala.sp.gov.br



@proconsp



@proconspoficial



@TVProconSP

