

DROITS FONDAMENTAUX DU CONSOMMATEUR POUR LES RÉFUGIÉS ET LES IMMIGRANTS

Réalisation

PROCONSP

Support



DOSSIER TECHNIQUE

Brochure: Droits fondamentaux du consommateur pour les réfugiés et les immigrants

Tarcísio Gomes de Freitas

Gouverneur de l'État de São Paulo

Fábio Prieto

Secrétaire d'État à la justice et à la citoyenneté

COORDINATION INSTITUTIONNELLE ET TECHNIQUE - FUNDAÇÃO PROCON-SP

Luiz Orsatti Filho

Directeur exécutif

Elaine da Cruz

Directeur des études et de la recherche

Nilciane Zalpa

Conseiller technique

PARTENARIAT INSTITUTIONNEL TRADUCTION ET SUPPORT GRAPHIQUE

Giuliano Campos de Farias

Centre de lutte contre la traite des personnes - NETP du Secrétariat de la Justice

ACNUR – Agência da ONU para Refugiados

Traduction en espagnol : Maria José Mazariegos

Conception graphique et mise en page (portugais) : Gê Lima

Caritas Arquidiocesana de São Paulo - CASP

Traduction en Persan: Mohammad Reza Afshar

Federação das Associações Muçulmanas do Brasil - FAMBRAS

Traduction en Arabe et en Anglais: Abdo Mourad

Missão Paz

Traduction Française: Arthur Balthazar Caron

PAAHM- POSTO AVANÇADO DE ATENDIMENTO HUMANIZADO AO MIGRANTE DO AEROPORTO INTERNACIONAL DE GUARULHOS-SP

CONCEPTION GRAPHIQUE ET MISE EN PAGE

Bureau des communications sociales – Fundação Procon-SP

La reproduction de tout ou partie du texte est autorisée à condition que la source soit citée.

São Paulo, juin 2025

SOMMAIRE

PRÉSENTATION	2
DROITS FONDAMENTAUX DU CONSOMMATEUR POUR LES RÉFUGIÉS ET LES IMMIGRANTS	3
Droit à l'information / Garantie et contrat	3
Droit de rétractation	4
Comment garantir ses droits	4
En cas de produit défectueux	4
En cas de service mal exécuté	4
En cas de non-respect d'une offre	4
LOGEMENT	5
ÉDUCATION SCOLAIRE	8
TRANSPORT AÉRIEN ET ROUTIER	12
ÉDUCATION FINANCIÈRE	17
TÉLÉPHONIE MOBILE	20

PRÉSENTATION

Ce guide a été élaboré par le Procon-SP dans le but de rassembler et de présenter des informations basiques afin que vous puissiez connaître vos droits et devoirs, ainsi que savoir où et comment demander de l'aide chaque fois que vous vous sentez lésé dans une relation de consommation.

Le Procon-SP est un organisme public de l'État de São Paulo, rattaché au Secrétariat de la Justice et à la Citoyenneté, qui offre un service d'assistance gratuit, en personne et en ligne, via son site internet.

Nous savons que de nombreux défis attendent ceux qui arrivent au Brésil pour s'y établir en tant que réfugiés ou immigrés. C'est pourquoi nous avons regroupé des informations importantes portant sur les sujets les plus fréquemment sollicités dans les relations de consommation à ce stade initial, tels que le logement, l'école, les services financiers, la téléphonie et les transports.

Toute personne entrant volontairement dans le pays ou en tant que réfugiées, quelle que soit leur nationalité, possèdent les mêmes droits de consommateur que les citoyens brésiliens, tels que définis par la Loi n° 8.078 de 1990, connue sous le nom de Código de Defesa do Consumidor (CDC).

Les réfugiés et immigrés disposant de documents provisoires ont le droit d'obtenir un CPF (numéro d'identification fiscale) délivré par l'administration fiscale brésilienne (Receita Federal). Ce numéro permet d'accéder aux services de base gratuits, comme les soins médicaux via le SUS (système de santé public), ainsi qu'aux divers services disponibles sur le marché de consommation brésilien en général.

1

DROITS FONDAMENTAUX DU CONSOMMATEUR POUR LES RÉFUGIÉS ET LES IMMIGRANTS

COMMENT DÉPOSER UNE PLAINTÉ

En cas de problème lié à la consommation, essayez d'abord de le résoudre directement avec le fournisseur. Si cela ne fonctionne pas, contactez le PROCON SP et déposez une plainte. Il est important de présenter les justificatifs d'achat et de décrire en détail tout ce qui a été discuté avec le fournisseur.

Pour en savoir plus, nous vous invitons à consulter le Code de défense du consommateur (Loi 8.078 du 11 septembre 1990) et à visiter le site internet du PROCON-SP ou l'un de ses guichets d'accueil.

DROIT À L'INFORMATION

Tous les consommateurs ont le droit de recevoir des informations claires et adéquates. Les produits doivent comporter des informations exactes et précises sur leur quantité, poids, composition, caractéristiques, qualité, date de péremption, prix, ainsi que sur tous les risques qu'ils peuvent présenter. Les prix des produits doivent être indiqués par unité de mesure, c'est-à-dire par kilo, litre, mètre, etc.

L'offre de services doit également comporter des informations sur leurs caractéristiques, leur prix et les risques associés. Le consommateur a droit à un devis écrit, précisant notamment la date de début et le délai d'exécution du service.

GARANTIE ET CONTRAT

Tout produit ou service bénéficie d'une garantie légale de 90 jours pour les biens et services durables, et de 30 jours pour les biens et services non durables. Le fournisseur peut offrir une garantie complémentaire, qui doit être clairement mentionnée dans un Certificat de Garantie remis avec le produit ou le service.

Tout contrat doit être fourni avant l'adhésion, rédigé dans un langage clair et compréhensible, et faire ressortir les informations essentielles et les conditions principales de l'accord.

DROIT DE RÉTRACTATION

Pour les achats effectués en ligne, comme sur des sites internet, des réseaux sociaux ou d'autres moyens électroniques, ainsi que par téléphone, il est possible de renoncer au contrat dans un délai de 7 jours à compter de la date d'achat, de livraison du produit ou du début de la prestation de service. Ce droit de rétractation s'applique à tous les moyens d'achat à distance.

POUR GARANTIR VOS DROITS

Lors de tout achat, exigez une facture ou un ticket de caisse. Ce sont des documents importants pour prouver qui a vendu, quand l'achat a été effectué, et dans quelles conditions le produit a été acquis ou le service a été souscrit.

Conservez également les brochures promotionnelles, les reçus, ainsi que les copies des contrats signés et tout autre document lié à votre achat. Pour les achats en ligne, enregistrez une capture d'écran, archivez les e-mails, les messages vocaux et les échanges de messages.

Regroupez les conditions de garantie et les manuels d'instruction (de montage et/ou d'utilisation) dans un classeur.

QUE FAIRE ?

1. EN CAS DE PRODUIT DÉFECTUEUX

Si le produit est sous garantie, contactez le fournisseur (magasin ou fabricant) et apportez-le à un service technique autorisé. Si le problème n'est pas résolu dans un délai maximum de 30 jours, vous avez le droit de choisir entre échanger le produit, obtenir un remboursement ou recevoir une réduction sur le prix.

Cependant, pour un produit considéré comme essentiel, c'est-à-dire indispensable à la vie quotidienne du consommateur, l'échange, le remboursement ou la réduction peuvent être exigés immédiatement.

2. EN CAS DE SERVICE MAL EXÉCUTÉ

Si le service contracté n'est pas réalisé, ne fonctionne pas correctement ou est livré différemment de ce qui a été promis, vous pouvez choisir entre exiger que le service soit refait sans coût supplémentaire ; annuler et exiger le remboursement de la somme payée ; ou encore, obtenir une réduction sur le prix.

3. QUAND UNE OFFRE N'EST PAS RESPECTÉE

Si le fournisseur ne livre pas le produit ou n'exécute pas les obligations prévues au contrat, le consommateur a le droit d'exiger l'exécution forcée ; d'accepter un produit ou un service équivalent ; ou de demander la résiliation du contrat. Dans ce cas, si un montant a déjà été payé au fournisseur, il devra être immédiatement remboursé intégralement ou proportionnellement.

2

LOGEMENT

La première démarche pour les personnes migrantes et réfugiées souhaitant louer ou acheter un bien immobilier ou un terrain est de s'adresser à une agence immobilière enregistrée auprès du CRECI-SP – Conseil Régional des Agents Immobiliers (www.crecisp.gov.br).

CONSEIL

Vérifiez les caractéristiques du quartier où vous envisagez de louer un logement : la distance jusqu'au lieu de travail, les moyens de transport disponibles, et s'il existe un réseau de soutien ou des résidents originaires de votre pays.

LOCATION / LOYER

Au Brésil, la location de biens immobiliers par l'intermédiaire d'une agence immobilière est régie par la Loi sur la location immobilière (Lei do Inquilinato) et constitue une relation de consommation.

Si une personne loue un bien directement auprès du propriétaire ou en sous-loue (tout ou partie du logement ou une pièce à quelqu'un qui est déjà locataire) sans l'autorisation écrite du propriétaire, elle ne sera pas protégée par la législation sur la consommation. En cas de problème, les litiges ne pourront être résolus que par la voie judiciaire.

De même, la location informelle, c'est-à-dire conclue uniquement verbalement, n'est pas recommandée. L'absence de documents compromet toute action en justice en cas de conflit.

Avant de louer, visitez le bien choisi et assurez-vous que le contrat comporte les informations écrites suivantes :

- Description et adresse du bien à louer
- Durée du contrat
- Indice de réajustement du loyer (la révision est annuelle)
- Type de garantie choisi par le locataire (voir Types de garantie)

TYPES DE GARANTIE



ATTENTION:

l'exigence de plus d'une garantie est interdite et constitue un crime.

CAUTION: Montant équivalent à trois mois de loyer, déposé sur un compte épargne. Il peut être récupéré à la fin du contrat de location.

CAUTIONNAIRE: Personne désignée par le locataire, qui s'engage à assumer les paiements en cas de défaut de paiement.

ASSURANCE LOYER IMPAPAYÉ: Payée mensuellement par le locataire, elle remplace le besoin d'un cautionnaire. Elle n'est pas remboursée à la fin du contrat.

L'IPTU (impôt foncier urbain perçu par les mairies), les charges de copropriété (entretien, eau, électricité des parties communes dans les immeubles ou lotissements) ainsi qu'éventuelle assurance peuvent être à la charge du locataire. Ces obligations doivent être clairement stipulées dans le contrat.

ÉTAT DES LIEUX

Il doit être réalisé par le propriétaire ou l'agence immobilière avant l'entrée du locataire et après sa sortie, avec l'émission des rapports correspondants, contenant une description détaillée de l'état de conservation du bien. Cela permet d'éviter les litiges concernant d'éventuels dommages existants ou futurs.

RÉAJUSTEMENT

Le montant du loyer est réajusté tous les 12 mois sur la base des indices officiels d'inflation (jamais indexé sur une devise étrangère ou sur le salaire minimum brésilien).

RÉVISION

Le loyer peut être révisé si le contrat est de longue durée et que son montant devient très inférieur aux prix du marché.

LIBÉRATION DU LOGEMENT

Elle peut être demandée soit par le propriétaire, soit par le locataire, et obéit à des délais et conditions définis par la Loi sur la location immobilière (Lei do Inquilinato).

RÉSILIATION ANTICIPÉE DU CONTRAT

Si le locataire souhaite quitter le logement avant la fin du contrat, il doit en informer le propriétaire et payer la pénalité prévue au contrat, calculée proportionnellement au temps restant.

ARBITRAGE

Soyez vigilant face aux clauses d'arbitrage obligatoire en cas de litige lié à la location, notamment dans les contrats conclus via plateformes en ligne. Aucun consommateur n'est obligé de se soumettre à l'arbitrage. En cas de problème, vous pouvez vous adresser au Procon-SP, au Cejusc (tjsp.jus.br/Conciliacao), ou au Juizado Especial Cível (tjsp.jus.br/JuizadosEspeciais). Tous ces services sont gratuits.



ATTENTION: aux locations saisonnières via des plateformes internationales : si l'entreprise n'a pas de bureau au Brésil, il ne sera pas possible de déposer une plainte auprès du Procon.

LOCATION SAISONNIÈRE

Étant considérée comme une prestation de service, cette forme de location est uniquement régie par le Code de défense du consommateur. Avec une durée de séjour limitée à 90 jours, le contrat doit obligatoirement inclure :

- les dates d'arrivée et de départ ;
- le nom et l'adresse du propriétaire ;
- le prix et la modalité de paiement ;
- une description générale des pièces et des meubles, s'il y en a.

ACHAT D'UN BIEN IMMOBILIER OU D'UN TERRAIN

BIEN IMMOBILIER D'OCCASION

Évaluez les conditions d'habitabilité, l'état des installations électriques et hydrauliques, ainsi que la présence de fissures, de taches de moisissure ou d'humidité. Les documents essentiels pour vérifier la régularité du bien sont, le Certificat d'enregistrement du bien immobilier, Les certificats négatifs de la justice fédérale, du greffe civil, du greffe du travail, et de dettes de charges de copropriété.

BIEN EN CONSTRUCTION (ACHAT SUR PLAN)

Les délais de livraison et la valeur des mensualités sont les principaux éléments à surveiller. Il est possible que vous deviez payer les mensualités du bien tout en continuant à payer un loyer pour un autre logement jusqu'à la fin des travaux. Vérifiez si le plan du bien a été approuvé par la mairie, si la surface indiquée dans le contrat est conforme à celle autorisée, et si le projet de construction est dûment enregistré au Bureau d'Enregistrement des Biens Immobiliers.

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

Pour savoir si vous êtes éligible à un financement par le SFH, vous pouvez effectuer une simulation en ligne via ce lien:

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

BIEN FINANCÉ PAR LE SFH

Le Système Financier de l'Habitation (SFH) est destiné à financer l'achat de biens immobiliers neufs ou anciens, y compris pour les personnes migrantes et réfugiées titulaires d'un visa permanent au Brésil. Ses conditions d'utilisation et les taux d'intérêt appliqués sont réglementés par le gouvernement fédéral. Le délai de remboursement peut aller jusqu'à 35 ans, et le bien immobilier lui-même sert de garantie.

TERRAIN OU LOTISSEMENT

L'acquisition de terrains requiert des précautions similaires. En particulier, visiter le lieu ; vérifier auprès de la mairie si le lotissement est régularisé ; s'il possède un acte notarié (document qui garantit la validité juridique de la transaction, prouvant l'achat et la possession du terrain) ; s'il ne se situe pas dans une zone de bassin versant ou de protection environnementale ; et s'il existe des restrictions à la construction.

NE JAMAIS RESTER DANS LA RUE

Il existe des abris où l'hébergement est gratuit. Certains sont gérés par les pouvoirs publics, d'autres par des organisations sociales. Pour connaître leur fonctionnement et les règles d'accès à ce logement gratuit, consultez:

- **Centro POP:** capital.sp.gov.br/web/assistencia_social/imigrantes/ où téléphone 156 (uniquement ville de São Paulo-SP)
- **Centros de Referência de Assistência Social (CRAS)**
 - gov.br/pt-br/servicos/acessar-o-cras-centro-de-referencia-da-assistencia-social
 - capital.sp.gov.br/web/assistencia_social/w/cras/326712
- **Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS)** capital.sp.gov.br/web/assistencia_social/w/protECAO_social_especial/330936
- **Abris de partenaires au Brésil:** help.unhcr.org/brazil/onde-encontrar-ajuda/organizacoes-parceiras-da-sociedade-civil

3 ÉDUCATION SCOLAIRE

L'ÉDUCATION PUBLIQUE

Au Brésil, l'éducation est un droit social garanti par l'article 6 de la Constitution fédérale. L'État est tenu d'offrir une éducation scolaire publique à toute la population.

L'enseignement de base, qui comprend l'école maternelle, l'enseignement fondamental et le lycée, est gratuit de 4 à 17 ans, conformément à la Loi sur les Directives et Bases de l'Éducation. Sont également assurés, gratuitement, l'éducation de la petite enfance (pour les enfants de 3 à 5 ans) et celle des adultes (à partir de 15 ans) qui, pour une raison ou une autre, n'ont pas pu terminer l'enseignement fondamental ou secondaire régulier.

L'inscription dans le réseau public d'enseignement doit être faite dans n'importe quel établissement public par l'élève majeur ou par son représentant légal, s'il est mineur.

Ceux qui souhaitent se spécialiser pour entrer sur le marché du travail peuvent se diriger vers les écoles techniques de l'État (Etec), qui sont gratuites et offrent plus de 262 cours en enseignement technique, intégré, secondaire et en spécialisation technique. L'admission se fait par un concours appelé "vestibulinho". vestibulinho.etc.sp.gov.br

L'ÉDUCATION PUBLIQUE ET GRATUITE EST UN DROIT POUR TOUS

Pour en savoir plus, contactez l'Etec plus proche de votre région : cps.sp.gov.br/etec/etecs

RÉSEAU PRIVÉ D'ENSEIGNEMENT

Au Brésil, il est également possible de suivre l'éducation de la petite enfance, l'enseignement de base (école maternelle, enseignement fondamental et lycée) ainsi que l'enseignement supérieur dans le réseau privé. Dans ce cas, il s'agit d'une relation de consommation, puisque vous paierez pour le service ; il est donc important d'être attentif à vos droits.

CONTRAT ET FRAIS D'INSCRIPTION

Le contrat avec l'établissement d'enseignement doit être lu attentivement. Conformément à l'article 31 du Code de défense du consommateur, il doit contenir des informations exactes, claires et précises. En cas de doute, demandez des éclaircissements à l'école avant de signer. Le montant total du service peut couvrir un semestre (semestrialité) ou une année (annualité) et est divisé en mensualités. De plus, les établissements facturent généralement des frais d'inscription, qui doivent être déduits du montant total ou répartis dans les mensualités, lesquelles ne peuvent pas dépasser 12 (douze) par an.

RÉAJUSTEMENT DU MONTANT DE LA MENSUALITÉ

L'augmentation annuelle du montant des mensualités est légale, mais elle doit être proportionnelle à la variation des coûts supportés par l'établissement durant la période, comme l'augmentation des dépenses avec le personnel ou les investissements dans les infrastructures. Le tableau détaillé de ces dépenses doit être mis à disposition du consommateur, sur demande adressée à l'établissement.

FOURNITURES SCOLAIRES

Lors de l'achat de fournitures scolaires, le consommateur est libre de faire des recherches et de comparer les prix. Ainsi, l'école ne peut pas imposer un magasin spécifique ni exiger une marque, car cela constituerait une vente liée, interdite par le Code de défense du consommateur. La seule exception concerne l'achat de fascicules pédagogiques spécifiques au système d'enseignement adopté par l'établissement.

De même, les matériaux d'usage collectif, comme le papier hygiénique ou les produits de nettoyage, ne peuvent pas être exigés de la part de l'élève.

De plus, les établissements facturent généralement des frais d'inscription, qui doivent être déduits du montant total ou répartis dans les mensualités, lesquelles ne peuvent pas dépasser 12 (douze) par an.

COURS LIBRES

Il existe une large offre de cours libres, tels que arts, langues, informatique, artisanat, formation professionnelle, entre autres. Ces cours peuvent être gratuits, lorsqu'ils sont proposés par des institutions publiques, organisations philanthropiques ou ONG, ou payants, lorsqu'ils sont offerts par des entreprises privées. Dans ce cas, il s'agit d'une relation de consommation régie par le Code de défense du consommateur.

ANNULATION

Les conditions d'annulation du cours libre doivent être clairement stipulées dans le contrat. Si l'inscription a eu lieu en dehors de l'établissement commercial (internet, WhatsApp, téléphone, à domicile), le consommateur dispose d'un délai de 7 (sept) jours à compter de la signature du contrat pour se rétracter, avec droit au remboursement immédiat des sommes versées.

Formalisez la demande d'annulation par écrit (manuscrite, message texte, e-mail) dans ce délai, envoyez-la à l'entreprise et conservez la preuve d'envoi.

ATTENTION !

- Méfiez-vous des écoles qui promettent un emploi garanti à la fin du cours, car aucune entreprise ne peut garantir l'insertion professionnelle de l'élève. Si l'entreprise promet un emploi à l'issue de n'importe quel cours, il peut s'agir d'une arnaque aux bourses d'études. N'acceptez pas et signalez-la au Procon SP.
- Attention aux cours dits gratuits qui ne facturent que le matériel pédagogique. En plus de payer des montants élevés, si vous êtes insatisfait du cours, il sera probablement difficile de retourner le matériel et d'obtenir un remboursement.
- Attention aux formations professionnelles avec certification. Selon le domaine, le cours doit être reconnu par l'organisme professionnel compétent.
- Avant de vous inscrire, visitez les lieux, vérifiez les installations et les ressources, discutez avec d'autres élèves et, si possible, assistez à un cours d'essai.



ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR

Les cours d'enseignement supérieur au Brésil ne sont valables que s'ils sont autorisés et reconnus par le MEC – Ministère de l'Éducation. Cela garantit que les établissements respectent un niveau de qualité dans leurs formations (MEC - Ministério da Educação mecsp.metasix.solutions/portal - 0800-616161). Avant de s'inscrire dans un établissement d'enseignement privé, consultez le portail E-MEC (emec.mec.gov.br) pour vérifier si le cours est autorisé et reconnu.

RÉDUCTION ÉTUDIANTE - TARIF RÉDUIT

Les étudiants inscrits dans l'enseignement préscolaire, fondamental, secondaire, technique, supérieur ou en formation postuniversitaire ont droit à payer la moitié du prix des billets pour les concerts, spectacles, événements culturels et artistiques, sur présentation de leur carte d'étudiant.

Dans les transports publics, comme les bus, le métro et les trains, l'étudiant a également droit au demi-tarif. Certaines localités offrent même la gratuité, sous certaines conditions, comme être étudiant à faible revenu et bénéficiaire de programmes sociaux. Pour plus d'informations, contactez la SPTTrans, le Métro, la CPTM ou le secrétariat des transports de votre ville.

Remarque : Ces avantages ne s'appliquent pas aux personnes inscrites à des cours libres.

CONTACTS UTILES

→ SP Trans

- Carte de transport - bus, métro, train
- Téléphone : 156 Horaires d'ouverture : de 8h à 17h, du lundi au vendredi (sauf jours fériés)
- sptrans.com.br/fale-conosco

→ MEC - Ministério da Educação:

- Téléphone: 0800-616161
- mecsp.metasix.solutions/portal

4 TRANSPORT AÉRIEN ET ROUTIER

Dans le cas des compagnies aériennes et des entreprises de transport routier international de passagers, il n'est possible de déposer une plainte concernant la qualité du service, une facturation abusive, le non-respect de l'offre ou des autres règles édictées par les agences publiques uniquement si l'entreprise a son siège au Brésil. Les agences concernées sont: Anac - Agência Nacional de Aviação Comercial e ANTT - Agência Nacional de Transportes Terrestres.

L'Anac est l'organisme chargé de réguler et contrôler les normes de commercialisation des services aériens. Comme il existe de nombreux services différents, certaines règles peuvent être définies directement par les compagnies, à condition qu'elles soient clairement et adéquatement communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

INFORMATIONS UTILES

Pour entrer au Brésil, les personnes migrantes et réfugiées ne sont pas obligées de présenter un justificatif de vaccination. Une fois sur le territoire brésilien et muni du CPF, vous pouvez recevoir gratuitement les vaccins disponibles dans le SUS - Système Public de Santé, conformément aux protocoles en vigueur.

TRANSPORT AÉRIEN

Para Pour éviter les problèmes lors de voyages aériens, il est important d'acheter les billets à l'avance, de comparer les prix sur différents sites et plateformes, et de lire attentivement les conditions d'annulation, de modification ainsi que les autres règles applicables.

Il est également essentiel de prêter attention aux détails du voyage, comme les horaires de correspondance, le poids des bagages, et de considérer l'utilisation d'étiquettes et de traceurs pour assurer la sécurité de ses effets personnels.

Les réclamations doivent être formelles et contenir un maximum d'informations, telles que les numéros de dossier, date, heure, et nom de l'interlocuteur.



ANNULATION OU MODIFICATION DE VOL

Les règles relatives à l'annulation, au remboursement ou à la modification du voyage varient d'une compagnie à l'autre et doivent être clairement communiquées aux consommateurs. Pour éviter toute surprise, consultez ces informations directement sur le site internet de la compagnie aérienne. Pour annuler ou modifier informez la compagnie le plus tôt possible de votre annulation ou de votre besoin de modification. En cas de doute ou de difficulté pour obtenir un remboursement, contactez l'ANAC ou le Procon.

ATTENTION

Pour éviter toute surprise, vérifiez les informations sur le site de la compagnie aérienne..

Le passager devra payer ou pourra recevoir la différence :

- entre le tarif appliqué à l'aéroport où aura lieu le nouvel embarquement ;
- entre le montant du billet et des autres services achetés (déjà payés, même en plusieurs fois) et le montant proposé au moment de la modification.

ANNULATION - DÉLAI DE RÉTRACTATION - CODE DE DÉFENSE DU CONSOMMATEUR -ARTICLE 49

Le Code de défense du consommateur prévoit un délai de rétractation. Lorsque l'achat du billet est effectué via un site internet, une application de messagerie ou par téléphone, le consommateur a le droit d'annuler le contrat dans un délai de 7 jours suivant la date d'achat.

RÈGLES EN CAS DE RETARD DE VOL, D'ANNULATION, D'INTERRUPTION DE SERVICE OU DE REFUS D'EMBARQUEMENT (SURRESERVATION)

La compagnie aérienne a l'obligation d'informer immédiatement les passagers en cas de retard, en indiquant l'heure de départ prévue ou si le vol sera annulé.

Dans ces cas, ainsi que lorsqu'un vol de correspondance est raté par la faute de la compagnie, celle-ci doit proposer des options de réacheminement ou un remboursement et l'exécution du service par un autre moyen de transport. **Le choix appartient toujours au passager.**

→ RÉACHEMINEMENT

Le réacheminement est gratuit et se fait au choix du passager

- sur un vol de la même compagnie ou d'une autre, à destination identique et dès la première opportunité ; ou
- sur un vol de la compagnie initiale, à une date et heure de convenance du passager

Pour les passagers qui choisissent d'attendre le prochain vol, la compagnie doit fournir gratuitement une assistance matérielle adaptée aux besoins, selon le temps d'attente, lorsque celui-ci dépasse :

- 1 heure: facilités de communication ;
- 2 heures: restauration, sous forme de repas ou de bon individuel;
- 4 heures: hébergement en cas de nuitée et transport aller-retour. Si le passager est dans sa ville de résidence, la compagnie peut proposer uniquement le transport entre l'aéroport et son domicile.

→ REMBOURSEMENT

Le remboursement doit être effectué sous 7 jours, par le même moyen de paiement utilisé, et sera :

- intégral, si le passager est en cours de trajet (dans un aéroport de correspondance ou d'escale) et retourne à l'aéroport d'origine ;
- proportionnel au trajet non utilisé, si le passager choisit de rester à l'aéroport de correspondance ou d'escale.

Si le passager l'accepte, le remboursement peut également être effectué sous forme de crédits pour l'achat d'un nouveau billet d'avion, ces crédits pouvant être utilisés par des tiers. Le délai de validité des crédits doit être clairement indiqué par le fournisseur.

→ REFUS D'EMBARQUEMENT OU SURENCOMBREMENT OVERBOOKING

Il arrive que la compagnie aérienne refuse l'embarquement d'un passager, même s'il a respecté toutes les conditions nécessaires pour voyager. Bien que cette pratique soit interdite, elle est fréquente, car les compagnies vendent plus de billets que le nombre de sièges disponibles à bord (overbooking).

La compagnie aérienne est obligée de fournir un document indiquant la raison du retard, de l'annulation, de l'interruption de service ou du refus d'embarquement (overbooking).

TRANSPORT ROUTIER

Tout comme les services de transport aérien, les entreprises de transport routier de passagers sont soumises aux normes de l'ANTT (Agence Nationale des Transports Terrestres) et, en tant que prestation de service, constituent une relation de consommation.

Malgré la grande étendue du territoire brésilien et ses caractéristiques géographiques, le transport routier est largement utilisé, et les droits s'appliquent à tous les passagers, y compris les personnes migrantes et réfugiées.

Le service doit être fourni avec efficacité, confort et ponctualité, et dans le siège spécifié sur le billet. L'entreprise est tenue d'informer les passagers sur les horaires, la durée du voyage, les localités desservies, le prix des billets, entre autres.

BAGAGE

Vous pouvez transporter jusqu'à 30 kilos dans la soute extérieure (sous les sièges) et 5 kilos en cabine (coffre intérieur), sous réserve que les dimensions ne présentent aucun risque pour la sécurité. L'entreprise doit fournir un reçu pour les bagages placés en soute extérieure et indemniser le passager en cas de perte ou de dommage.

DOUANE

Avant de voyager, renseignez-vous sur les objets interdits au transport, que ce soit pour raisons sanitaires (animaux, plantes, cigarettes, pesticides), ou parce qu'ils sont illégaux, comme les drogues et d'autres substances interdites. **Ne transportez jamais les bagages de personnes inconnues.**

REMBOURSEMENT

Le passager a droit à un remboursement de la différence de prix si le voyage est effectué, en tout ou en partie, dans un autocar de qualité inférieure à celle prévue. En cas d'accident, l'assistance doit être immédiate.

De même, l'entreprise est tenue de fournir nourriture et hébergement :

- Si elle vend plus d'un billet pour le même siège ; ou
- En cas d'interruption ou de retard supérieur à 3 heures, causé par un défaut, une panne ou tout autre problème dont elle est responsable ;



RETARD

En cas de retard au départ ou lors de l'une des escales prévues dépassant 1 heure, ou en cas de refus d'embarquement, vous pouvez choisir de :

- poursuivre le voyage avec une autre entreprise offrant un service équivalent vers la même destination, aux frais du prestataire ;
- recevoir immédiatement le remboursement du billet.
- poursuivre le voyage avec la même entreprise.

CONTACTS UTILES

→ Législation

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

→ Douane

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

→ SUS (vaccination)

- gov.br/saude/pt-br/vacinacao

→ Service ANTT

- gov.br/antt/pt-br/assuntos/passageiros/viajantes/direitos-e-deveres
- Téléphone 166 (service presencial de 7h à 19h, 24h/24, gratuit)

→ ANAC

- WhatsApp (61) 9 9155-4663 - Téléphone 163
- gov.br/anac/pt-br/canais_atendimento/fale-com-a-anac

5 ÉDUCATION FINANCIÈRE

INFORMATIONS IMPORTANTES

Faites toujours des recherches et comparez les délais, les frais et les taux d'intérêt pour choisir la meilleure option.

Lisez attentivement le contrat et gardez-en une copie. Vous avez le droit de recevoir des informations claires vous permettant de comprendre ce qui est proposé.

La vente liée est interdite : vous ne pouvez pas être contraint à acheter un autre produit ou service pour accéder à celui dont vous avez besoin.

La sécurité des transactions est une obligation des institutions financières. Vous n'avez pas besoin de souscrire à des services supplémentaires lorsque la sécurité de l'opération doit être garantie par la banque ou l'émetteur.

Emprunt de CPF ou de compte courant – Ne prêtez jamais votre CPF ou votre compte bancaire à qui que ce soit, même à un ami ou membre de la famille. En plus de constituer une falsification d'identité, si la personne utilisant vos données ne rembourse pas la dette, votre nom sera inscrit dans les fichiers de protection du crédit. Il en va de même pour le compte bancaire, qui peut être bloqué par la recette fédérale en cas de mouvements incompatibles avec votre revenu..

COMMENT OUVRIR UN COMPTE BANCAIRE

Au Brésil, il existe différents types de comptes. Les plus courants sont le compte courant (dépôt à vue) et le compte épargne.

Pour les transactions quotidiennes (paiements, retraits, virements, chèques), le compte courant est le plus utilisé. Il inclut un forfait gratuit de services essentiels : 4 retraits par mois, 2 virements, 2 relevés, des consultations illimitées via internet, et une carte de débit. Pour d'autres services, il faut consulter les tarifs de la banque.

Pour ceux qui souhaitent un rendement, même faible, le compte épargne est une alternative. Il offre aussi un forfait gratuit de services de base.

Ces comptes peuvent être ouverts auprès de banques publiques ou privées, disposant d'agences physiques ou virtuelles. Consultez la liste des banques autorisées à opérer dans le pays : bcb.gov.br/meubc/encontreinstituicao.

Pour d'autres types de comptes (compte-salaire, compte joint, compte étudiant, compte de paiement), consultez les règles de la Banque centrale du Brésil, l'autorité de régulation du système financier. Tout mouvement, y compris les frais bancaires, doit apparaître sur le relevé de compte. Si vous constatez une déduction non autorisée, demandez des explications.

Tout mouvement, y compris les frais bancaires, doit apparaître sur le relevé de compte. Si vous constatez une déduction non autorisée, demandez des explications.

MOYENS DE PAIEMENT ACCEPTÉS DANS LE PAYS

Outre l'argent liquide, les moyens de paiement les plus utilisés pour les biens et services sont le Pix, la carte de débit et la carte de crédit.



ATTENTION Soyez vigilant avec l'usage des applications bancaires et portefeuilles numériques. Bien qu'utiles, ils sont des cibles fréquentes de criminels (vols de données, opérations frauduleuses, vols ou pertes de téléphones).

Le **Pix** est le plus populaire, et donc le plus ciblé par les fraudeurs. Il est rapide, gratuit, fonctionne à toute heure, tous les jours, peut être programmé à l'avance et permet les virements entre comptes bancaires de particuliers. La transaction se fait via application mobile ou internet banking, et peut être bloquée. En cas de fraude ou d'erreur bancaire, contactez votre banque et activez le Mécanisme Spécial de Remboursement (MED), créé par la Banque Centrale.

La **carte de crédit** est également très acceptée, surtout pour les achats en plusieurs fois sans intérêts. Planifiez votre budget pour payer la totalité de la facture à l'échéance. Les intérêts sont élevés, et payer uniquement le minimum peut entraîner un surendettement.

La **carte de débit** permet un prélèvement immédiat sur le compte et, comme la carte de crédit, ne doit jamais être partagée. Vérifiez toujours le montant avant de valider le paiement et demandez un reçu.

PRÊTS ET FINANCEMENTS



ATTENTION: Sachez que vous ne pouvez pas être harcelé ou contraint à souscrire un crédit.

Soyez attentif au contrat : vérifiez le montant total emprunté et le montant total à rembourser, le délai de remboursement, le nombre et le montant des échéances, le taux d'intérêt et tout autre frais appliqué. Si vous remboursez la dette par anticipation, les intérêts et frais futurs doivent être déduits.

Pour l'achat de biens (téléphone, électroménager), en plus de vérifier si les mensualités entrent dans votre budget, faites attention au coût final. Si celui-ci est beaucoup plus élevé que le prix au comptant, envisagez d'économiser et de payer en une fois, avec remise.

Méfiez-vous des prêts préapprouvés sans analyse de crédit ou avec des taux anormalement bas. Cela peut dissimuler des conditions abusives.

ATTENTION AUX ARNAQUES

En cas d'escroquerie, prévenez immédiatement votre banque ou la société émettrice de votre carte et demandez l'annulation de la transaction (Pix, achat frauduleux) et/ou le blocage de votre carte. Déposez une plainte auprès d'un commissariat ou en ligne (www.policiacivil.sp.gov.br/).

ARNAQUES LES PLUS COURANTES

- **ÉCHANGE DE CARTE BANCAIRE** Lors du paiement, ne laissez personne manipuler votre carte.
- **VOL DE DONNÉES VIA LES TERMINAUX DE PAIEMENT** si vous ne pouvez pas voir le montant affiché, soyez vigilant. Pour les achats en ligne (application de livraison, boutiques), effectuez le paiement directement sur la plateforme au moment de la commande.
- **ARNAQUE AU PIX** vérifiez les coordonnées du destinataire et le montant de la transaction. Contactez votre banque et demandez des conseils de sécurité. Si possible, fixez une limite quotidienne de transfert.
- **FAUX BILLET DE PAIEMENT** même pour le paiement de services/produits (téléphonie, internet, e-commerce, cours libres, école, etc.), vérifiez les informations du bénéficiaire (nom, CNPJ), la banque, la date d'échéance et le montant. Si quelque chose vous semble suspect, ne payez pas et contactez l'émetteur du billet.

ATTENTION

Ne fournissez pas d'informations personnelles ou bancaires sur des sites inconnus ou en réponse à des messages par e-mail, SMS, réseaux sociaux ou téléphone.

Utilisez des appareils électroniques sécurisés, avec systèmes à jour et antivirus actifs, et évitez les réseaux Wi-Fi publics.

Dans les agences bancaires, n'acceptez jamais l'aide d'inconnus.

Méfiez-vous des demandes urgentes de transfert d'argent, même si elles semblent provenir de personnes connues. Les escrocs se font passer pour des entreprises ou même des proches.

Si vous envoyez de l'argent à l'étranger, utilisez uniquement des moyens officiels. Vérifiez les institutions autorisées, les procédures, les documents requis et les coûts de l'opération auprès de la Banque Centrale du Brésil (www.bcb.gov.br/meubc/faleconosco) ou de la Poste brésilienne – Correios (www.correios.com.br/).

En cas de doute ou plainte concernant un service mal exécuté ou non sollicité, ou un prélèvement indu, vous pouvez vous adresser, en plus du Procon, à la Banque Centrale du Brésil. S'il s'agit de crédit prélevé sur les aides sociales, contactez l'INSS (meu.inss.gov.br).

CONTACTS UTILES

→ Banco Central do Brasil

- Téléphone 145 du lundi au vendredi, de 8h à 20h (coût de la connexion locale)
- bcb.gov.br/meubc/faleconosco

→ Receita Federal

- gov.br/receitafederal/pt-br/canais_atendimento/fale-conosco/portal

6 TÉLÉPHONIE MOBILE



Il faut d'abord éviter l'achat d'appareils illégaux ou la souscription à des forfaits inadaptes à l'usage prévu ou à son budget mensuel

Utiliser un téléphone portable au Brésil exige quelques précautions, car acheter un appareil et souscrire une ligne sont deux démarches distinctes.

Avant toute chose, vérifiez si l'appareil possède le sceau de certification de l'Anatel (Agence Nationale des Télécommunications) : (<https://www.gov.br/anatel/pt-br/assuntos/celular-legal>).

Concernant le service, il existe plusieurs opérateurs de téléphonie mobile. Pour orienter votre choix, vous pouvez comparer les prestataires sur le portail de l'Anatel : (<https://www.gov.br/anatel/pt-br/consumidor/compare-as-prestadoras>). Faites attention à la zone de couverture, car le Brésil est un pays très vaste et certaines compagnies ne couvrent pas tous les États.

L'achat de la ligne (carte SIM) peut être effectué indépendamment de l'achat du téléphone, bien que les opérateurs proposent aussi divers modèles et marques d'appareils.

Une fois la carte SIM achetée, pensez à l'usage prévu. Il existe différents forfaits mobiles, chacun avec un tarif propre (facturé à la minute ou selon l'utilisation des données). Les catégories les plus courantes sont pré-pago, pós-pago, controle.

COMMENT CHOISIR UN FORFAIT

Tenez compte de vos habitudes d'utilisation : combien d'appels vous comptez passer, combien de temps vous utiliserez l'internet.

Évaluez combien vous souhaitez dépenser par mois pour un forfait mobile.

Comparez les offres disponibles sur le marché.

CONTACT UTILE

- **Anatel**
- 1331- service disponible les jours ouvrables, de 8h à 20h, appel gratuit.

CONSEILS GÉNÉRAUX

- Lisez attentivement les offres. Conservez les prospectus publicitaires, les contrats et les factures.
- Soyez attentif aux conditions contractuelles, notamment aux clauses de résiliation et aux éventuelles pénalités.
- Vérifiez si les montants facturés correspondent bien au forfait choisi et à l'utilisation réelle de votre ligne.
- En cas de doute, contactez l'opérateur. Si aucune solution n'est trouvée, adressez-vous au Procon SP.

CATÉGORIES

FORFAIT PRÉ-PAGO (Pré-payé)

- l'utilisateur achète des crédits pour les appels, SMS et données internet, et effectue des rechargements selon ses besoins;
- aucun contrat de fidélité avec l'opérateur;
- pas d'abonnement mensuel;
- en général, les tarifs à la minute, par SMS ou pour les données sont plus élevés que ceux des forfaits pós-pagos
- ce type de plan est adapté à ceux qui utilisent peu leur téléphone et souhaitent mieux contrôler leurs dépenses.

PÓS-PAGO

- l'utilisateur souscrit un forfait de services incluant appels, SMS et données internet;
- le paiement est mensuel, mais le montant varie selon la consommation;
- ce forfait est adapté à ceux qui utilisent intensément leur téléphone;
- il est recommandé de comparer attentivement les offres disponibles pour choisir celle qui correspond le mieux à vos besoins;
- pour bénéficier de tarifs plus avantageux, promotions ou réductions, les opérateurs exigent un engagement de 12 mois. La résiliation anticipée du contrat peut entraîner le paiement d'une pénalité, calculée proportionnellement à la durée restante.

CONTROLE

- similaire au postpayé, mais avec un montant mensuel fixe, même si vous n'utilisez pas l'intégralité des services inclus ;
- il peut être nécessaire de recharger le téléphone pour accéder à des services supplémentaires.

PROCON-SP – CANAUX DE SERVICE



Site web: www.procon.sp.gov.br



Appelez 151 (dans la ville de São Paulo)
du lundi au vendredi, de 9 h à 15 h.



**Service en personne dans la ville de
São Paulo rendez-vous obligatoire :**
procon.agendasp.sp.gov.br/eagenda.web/procon



Autres municipalités : consultez la mairie
de votre ville ou le site web de Procon-SP.



Médiateur: fala.sp.gov.br



@proconsp



@proconspoficial



@TVProconSP