

MEUS DIREITOS

Direitos do consumidor
idoso e outras
informações úteis

FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON/SP

EPDC



ESCOLA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

É PERMITIDA A REPRODUÇÃO TOTAL OU PARCIAL DO TEXTO, DESDE QUE
CITADA A FONTE.

São Paulo

junho/2021



Apresentação

Os idosos – definidos pelo Estatuto do Idoso (Lei Federal nº 10.741/2003) como aqueles que têm 60 anos de idade ou mais – constituem a camada da população que mais vem crescendo a cada ano.

Por esse motivo, cada vez mais produtos e serviços têm sido desenvolvidos e comercializados especialmente para eles. No entanto, os idosos nem sempre recebem as orientações e informações necessárias para fazer uma boa escolha.

Assim, considerando os direitos previstos no Estatuto do Idoso e no Código de Defesa do Consumidor (Lei Federal nº 8.078/90) e, ainda, as situações cotidianas do consumidor idoso, esta cartilha apresenta temas relevantes que merecem a atenção de todos que são ou convivem com idosos.

As informações estão acompanhadas de notas que indicam as legislações correspondentes e, nas últimas páginas, uma relação dos locais a que podem recorrer em busca de seus direitos ou para obter informações adicionais.

Fundação Procon – SP

ÍNDICE

ATENDIMENTO PREFERENCIAL	5
TRABALHO	6
DIREITO À APOSENTADORIA E AO BENEFÍCIO DE PRESTAÇÃO CONTINUADA	8
PENSÃO ALIMENTÍCIA	10
HABITAÇÃO	11
SERVIÇO DE ACOLHIMENTO A IDOSOS	12
SAÚDE	14
PLANOS DE SAÚDE	16
CULTURA, ESPORTE E LAZER	19
PACOTES DE TURISMO – DICAS PARA VIAJAR BEM	20
EDUCAÇÃO	21
TRANSPORTE	21
ESTACIONAMENTO	24
PUBLICIDADE E COMPRAS	25
COMO FAZER COMPRAS	26
SEUS DIREITOS	27
GARANTIA	27
PRAZOS PARA RECLAMAR DE VÍCIO APARENTE	28
PRAZOS PARA RECLAMAR DE VÍCIO OCULTO	28
RECUSA EM CUMPRIR O QUE FOI OFERECIDO	29
PRODUTO IMPRÓPRIO OU INADEQUADO AO CONSUMO	29
CRÉDITO CONSIGNADO	30
GOLPES E FRAUDES	32
GOLPES BANCÁRIOS	32
GOLPES DE FALSOS VENDEDORES OU FALSOS PRESTADORES DE SERVIÇOS	35
GOLPES DA APOSENTADORIA	37
ACESSO À JUSTIÇA	38
TELEFONES ÚTEIS	39
PROGRAMA SÃO PAULO AMIGO DO IDOSO	42

ATENDIMENTO PREFERENCIAL

Tenho direito a ser atendido, com prioridade, nos órgãos públicos e privados que prestam serviços à população.⁽¹⁾

Não posso esquecer que o atendimento preferencial também vale para gestantes, pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, pessoas com crianças de colo e outros idosos que já estejam aguardando.

Idosos acima de 80 anos têm prioridade especial em relação aos demais idosos.

Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741/03) – art. 3º parágrafo 2º.

O atendimento preferencial deve ser prestado em hospitais, clínicas, supermercados, cinemas, teatros, aeroportos e muitos outros lugares.



Além disso, meu atendimento deve ser individualizado, com um local específico para eu ser recebido, onde tenha assentos especiais e com sinalização bem visível para fácil localização.

Também é meu direito receber a atenção de funcionários capacitados para atender às necessidades de idosos.

¹ Estatuto do Idoso - art. 3º, parágrafo 1º, inciso I e Decreto Federal nº 5296/04 - artigos 5º ao 7º.

TRABALHO

Tenho direito a concorrer e ocupar uma vaga de emprego, público ou privado, para a qual eu tenha habilidade e capacidade, não podendo haver discriminação por idade, com imposição de limite máximo para contratação. A admissão só pode ser impedida se o tipo de função ou cargo não for compatível com as limitações que podem vir a ocorrer com a idade.⁽²⁾



Nos concursos públicos, o primeiro critério de desempate é o da idade, com preferência para os mais velhos.

Quem nega ao trabalhador que atingiu certa idade o direito de ser contratado ou continuar trabalhando está negando direitos fundamentais previstos na nossa Constituição Federal, que são: a dignidade da pessoa humana⁽³⁾ e os valores sociais do trabalho⁽⁴⁾.

² Estatuto do Idoso – art. 27.

³ Constituição Federal – art. 1º, inciso III.

⁴ Constituição Federal – art. 1º, inciso IV.



Vale lembrar que, no serviço público, quem completa 75 anos deve obrigatoriamente se aposentar. Por isso, nesse caso, não será possível a contratação de pessoas com idade igual ou acima de 75 anos.

PELO ESTATUTO DO IDOSO, COMETE CRIME QUEM...

- ... impede o acesso de alguém a qualquer trabalho ou emprego por motivo de idade (ressalvados os casos em que a natureza do cargo o exigir);
- ... sujeita o idoso a trabalho excessivo ou inadequado.

DIREITO À APOSENTADORIA E AO BPC

Nós, idosos, temos o direito à aposentadoria ou pensão pelo Regime Geral de Previdência Social (INSS). Antes de nos aposentarmos, porém, temos direito a participar de programas que nos preparem para essa nova fase da vida, com esclarecimentos sobre nossos direitos sociais e de cidadania.⁽⁵⁾



Todo idoso, mesmo que não tenha direito à aposentadoria ou pensão do INSS, deve ter direito à alimentação garantido pela família ou pelo Poder Público.⁽⁶⁾

⁵ Estatuto do Idoso – art. 28, inciso II.

⁶ Estatuto do Idoso – art. 14.



O Benefício de Prestação Continuada (BPC), concedido por meio do Sistema Único de Assistência Social, que corresponde a um salário mínimo pago pelo Governo Federal às pessoas com deficiência ou aos idosos que não conseguem se sustentar e cujas famílias também não possuem meios para prover sua subsistência.

Pode receber o BPC o idoso com 65 anos ou mais que não receba benefício da Previdência Social ou de outra previdência (mesmo que privada) e cuja renda da família seja menor que $\frac{1}{4}$ do salário mínimo por pessoa. Nesse caso, para calcular a renda familiar, são consideradas todas as pessoas que vivem com o idoso sob o mesmo teto. Podem ser: esposo(a), companheiro(a), pais, madrasta, padrasto, irmãos solteiros, filhos e enteados solteiros, menores tutelados. Se houver mais de um idoso na família, poderá ser pago um benefício para cada um, desde que todas as condições exigidas sejam comprovadas. Quem recebe esse benefício, porém, diferente do que acontece com a aposentadoria, não tem direito ao 13º salário.

PELO ESTATUTO DO IDOSO, COMETE CRIME QUEM...

... se apropria de ou desvia bens, proventos, pensão ou qualquer outro rendimento do idoso, utilizando-os de forma diferente da sua finalidade;

... retém o cartão magnético de conta bancária relativa a benefícios, proventos ou pensão do idoso, bem como qualquer outro documento com objetivo de assegurar recebimento ou ressarcimento de dívida.

Pensão alimentícia

Tenho direito a receber pensão alimentícia de meus familiares para suprir as minhas necessidades, inclusive no caso de minha aposentadoria ou pensão ser insuficiente para isso.

Posso solicitar a pensão aos meus pais, filhos, netos, cônjuge e, caso não tenha nenhum deles, ainda aos meus irmãos, tios ou sobrinhos.

Se houver recusa por parte da minha família, posso entrar com uma Ação de Alimentos na Justiça para que o juiz avalie as condições financeiras e determine o valor da pensão, se for o caso.

Se ficar “muito pesado” para somente um familiar pagar, o juiz pode determinar que o valor seja rateado entre todos.



PELO ESTATUTO DO IDOSO, COMETE CRIME QUEM...

... não satisfaz as necessidades básicas do idoso, quando obrigado por lei ou mandado.

HABITAÇÃO



Tenho direito à moradia digna, seja com minha família ou em uma instituição pública ou privada. Se assim eu quiser, também tenho direito a morar sozinho.⁽⁷⁾

Uma das formas possíveis para garantir esse direito são os programas habitacionais populares, que devem ter pelo menos 3% do total das moradias destinadas aos idosos e para eles devem ser vendidas com prioridade. E, para comprar, tenho direito a financiar o imóvel, com critérios para concessão do crédito adequados aos meus rendimentos.

Essas moradias devem ter equipamentos comunitários adequados e que garantam acessibilidade aos idosos (construção de rampas de acesso, instalação de corrimão nas escadarias, correção de desníveis nas calçadas etc.).

⁷ Estatuto do Idoso – art. 37.

Serviço de acolhimento a idosos

Se eu não puder mais morar sozinho e minha família não tiver condições de me acolher, posso recorrer a casas de repouso, abrigos ou asilos, que devem fornecer um serviço de qualidade, adaptado às minhas necessidades e com profissionais devidamente capacitados. Devem, ainda, oferecer atividades educacionais, esportivas, culturais e de lazer, além de um espaço adequado para receber visitas.

As casas de repouso particulares devem fornecer um contrato onde esteja discriminado, de forma clara, o tipo de assistência prestada e o preço. O contrato deve ser assinado por mim, para que ninguém me interne sem meu consentimento, a menos que eu esteja incapaz, ou seja, esteja permanente ou provisoriamente sofrendo de alguma doença física ou mental que me impeça de manifestar a minha vontade.

Se for uma entidade filantrópica (sem fins lucrativos), pode ser cobrado um valor para ajudar o seu custeio, que, no entanto, nunca poderá ser maior do que 70% de qualquer benefício que o idoso receba.

Há, ainda, outras instituições filantrópicas que são mantidas unicamente pelo poder público ou em parcerias.

A Instituição de Longa Permanência para Idosos (ILPI) é uma modalidade de proteção social voltada aos idosos em situação de vulnerabilidade e risco, ou seja, pessoas idosas, com 60 anos ou mais, que não dispõem de condições para permanecer na família, seja porque os vínculos familiares foram rompidos, seja por estarem sofrendo abusos, maus-tratos ou outras formas de violência. O encaminhamento é feito pelo Centro de Referência de Assistência Social (CRAS), Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS), Ministério Público ou Poder Judiciário.

Atenção!

- Antes de assinar qualquer contrato, leia com calma. Se precisar, peça ajuda de alguém de sua confiança para ler junto com você e tirar todas as dúvidas.
- Tudo que estiver no contrato – e não for abusivo – vai obrigar as partes a cumpri-lo. Se isso não ocorrer, reclame e exija o seu cumprimento.
- O contratado tem a obrigação de fornecer recibo ou outro tipo de comprovante de qualquer pagamento que for feito. Exija e guarde esses documentos.
- As entidades governamentais e não governamentais de atendimento ao idoso são fiscalizadas pelos Conselhos do Idoso, Ministério Público, Vigilância Sanitária, entre outros.



Diante de qualquer irregularidade, denuncie!

PELO ESTATUTO DO IDOSO, COMETE CRIME QUEM...

- ... abandona o idoso em casas de saúde, entidades de longa permanência ou semelhantes;
- ... nega o acolhimento ou a permanência do idoso, como abrigado, pela recusa dele em dar procuração à entidade de atendimento;
- ... submete o idoso a condições desumanas ou degradantes ou deixa-o sem alimentos ou cuidados indispensáveis.

SAÚDE



Tenho direito a:

- assistência gratuita para cuidar de minha saúde, por meio do SUS – Sistema Único de Saúde⁽⁸⁾, que deve suprir todas as minhas necessidades de:
 - ✓ prevenção de doenças;
 - ✓ proteção e recuperação da saúde;
 - ✓ atenção especial às doenças que afetam mais os idosos;
 - ✓ reabilitação orientada por especialistas, se necessário;
- ✓ remédios, especialmente aqueles de uso continuado, incluindo também aqueles de prevenção, como vacinas;
- ✓ próteses, órteses⁽⁹⁾ e outros recursos necessários para o tratamento, habilitação ou reabilitação da saúde;
- decidir, por mim mesmo, qual dos tratamentos indicados pelo médico quero fazer⁽¹⁰⁾;
- ter um atendimento prioritário, conforme a gravidade do meu caso (de acordo com avaliação médica).⁽¹¹⁾

⁸ Estatuto do Idoso – art. 15.

⁹ **Prótese:** dispositivo permanente ou transitório que **substitui** total ou parcialmente um membro, órgão ou tecido.

Órtese: dispositivo permanente ou transitório utilizado para **auxiliar** as funções de um membro, órgão ou tecido, evitando deformidades ou sua progressão e/ou compensando insuficiências funcionais.

¹⁰ Exceto quando o idoso não tem mais capacidade de decisão, caso em que a família ou um curador ou, ainda, o próprio médico fará a opção..

¹¹ Decreto Federal nº 5.296/04 – art. 6º, § 3º



Nas instituições de saúde, deve haver pessoas devidamente treinadas para lidar com o idoso, bem como para orientar os familiares sobre os cuidados que devem ter.⁽¹²⁾

Se houver necessidade e eu estiver impossibilitado de me locomover, tenho direito a atendimento domiciliar, independentemente de residir na cidade ou no campo, bem como a ter um atendimento especializado.

Se eu estiver enfermo e for do interesse de qualquer órgão público meu comparecimento, não precisarei me deslocar até lá. Tenho direito ao atendimento em minha residência. Por outro lado, se o interesse for meu, posso ser representado por procurador legalmente constituído.⁽¹³⁾

Também tenho direito ao atendimento domiciliar pela perícia médica do INSS e por qualquer serviço de saúde ligado ao SUS, para a expedição do laudo de saúde necessário ao exercício de meus direitos sociais e à isenção de impostos.⁽¹⁴⁾

Tenho direito a um acompanhante, adequadamente instalado, durante todo o tempo em que estiver internado. Se houver algum impedimento para esse acompanhamento, somente o médico ou quem for responsável pela minha internação poderá dizer e terá que fazer isso por escrito.⁽¹⁵⁾



¹² Estatuto do Idoso – art. 18.

¹³ Estatuto do Idoso – art. 15 § 5º (acrescentado pela Lei 12.896 de 18/12/2013)

¹⁴ Estatuto do Idoso – art.15 § 6º (acrescentado pela Lei 12.896 de 18/12/2013)

¹⁵ Estatuto do Idoso – art. 16.

PELO ESTATUTO DO IDOSO, COMETE CRIME QUEM...

... retarda ou dificulta a assistência à saúde do idoso, sem justa causa, ou não pede socorro à autoridade pública;

... abandona o idoso em hospitais;

... expõe a perigo a integridade e a saúde física ou psíquica do idoso;

... recusa, retarda ou dificulta atendimento, ou deixa de prestar assistência à saúde, sem justa causa, à pessoa idosa.

Planos de saúde

O Estatuto do Idoso determina que os planos de saúde não podem me discriminar por causa da minha idade, cobrando por isso valores diferenciados nas mensalidades. Em outras palavras, o Estatuto determina que as mensalidades dos planos de saúde não podem mais ter reajuste **por faixa etária** para quem tiver 60 anos ou mais.

Essa determinação, no entanto, ainda gera discussão. A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), que fiscaliza os planos de saúde, entende que a partir do Estatuto do Idoso surgiram três situações diferentes, dependendo da data da contratação:





1ª. Para quem contratou um plano de saúde antes de **2 de janeiro de 1999**, não vale o que foi determinado pelo Estatuto, mas sim o que estiver escrito no contrato.

2ª. Para quem tem contratos de plano de saúde assinados entre **2 de janeiro de 1999 e 1º de janeiro de 2004**, pode haver, no contrato, uma previsão de aumento para 7 níveis de faixa etária (o último nível é “70 anos ou mais”). Nesse caso, também vale o que estiver claramente escrito no contrato, e os maiores de 60 anos não terão reajuste se estiverem no plano há mais de 10 anos.

3ª. Para os contratos que foram firmados após **1º de janeiro de 2004** (após o Estatuto do Idoso), o último reajuste por faixa etária só pode ocorrer até os 59 anos.

O **Procon** e outros órgãos de defesa do consumidor entendem e defendem que, independentemente da data de assinatura do contrato, o consumidor que completou 60 (sessenta anos) ou mais, desde janeiro de 2004, não pode ter seu plano de saúde reajustado por motivo de mudança de faixa etária.

Na dúvida, se a operadora do plano aplicar o reajuste, recorra ao Procon, esclareça suas dúvidas e receba uma orientação de como pode proceder.



Importante!

Quem utiliza um plano de saúde contratado pela empresa onde trabalha, ao ser demitido sem justa causa ou se aposentar, tem o direito de continuar com o mesmo plano, seja individual ou familiar, com os mesmos benefícios, desde que tenha contribuído para o custeio do seu plano de saúde e que passe a pagar integralmente a mensalidade, ou seja, pague a sua parte e a parte que a empresa pagava.⁽¹⁶⁾

Mas isso só vale para os contratos assinados a partir de janeiro de 1999 ou adaptados à Lei nº 9.656/98, que regulamenta os planos de saúde.

Cuidado!

Evite atrasar o pagamento das mensalidades de seu plano de saúde, pois, em caso de atraso por mais de 60 dias (consecutivos ou não), nos últimos 12 meses, a operadora pode cancelar o contrato (desde que, primeiro, informe ao contratante até o 50º dia de atraso).

Ou seja, no período de 12 meses podem ser somados todos os atrasos no pagamento das mensalidades e, quando a soma ultrapassar 60 dias, o contrato poderá ser cancelado.

Assim, caso não receba o boleto de pagamento, ou se ele vier com algum valor incorreto, entre em contato com a operadora do plano de saúde. Se o problema persistir, procure o Procon ou outro órgão de defesa do consumidor. Evite que seu plano seja cancelado.

¹⁶ Resolução Normativa ANS nº 279/11.

CULTURA, ESPORTE E LAZER

Em todos os eventos artísticos, culturais, esportivos e de lazer, tenho direito ao desconto de, pelo menos, 50% do preço do ingresso. Basta, para isso, que eu apresente um documento oficial com foto que confirme a minha idade.⁽¹⁷⁾

Também tenho direito a acesso preferencial ao local do evento.

Para acesso a estádios de esporte, o idoso, assim como crianças e pessoas com deficiência, tem direito a transporte, ainda que pago, partindo de locais de fácil acesso e determinados com antecedência.⁽¹⁸⁾

No Estado de São Paulo, pessoas com 60 anos ou mais, com renda familiar mensal de até 3 salários mínimos, entre outras condições, podem contar com auxílio financeiro para a prática de atividades físicas, esportivas ou de lazer em clubes e academias de ginástica cadastradas⁽¹⁹⁾.

Nos parques nacionais e demais locais de conservação ambiental administrados pelo Ibama, abertos à visitação pública, tenho direito a acesso gratuito. Isso só não vale para os locais que são administrados por terceiros.⁽²⁰⁾



¹⁷ Estatuto do Idoso – art. 23.

¹⁸ Estatuto do Torcedor (Lei nº 10.671/03) – art. 27, II.

¹⁹ Decreto nº 59.782, de 21/11/2013.

²⁰ Portaria nº 760/1989 do Ibama.

Pacotes de turismo – dicas para viajar bem

Escolha o passeio, o roteiro e o tipo de pacote: individual (personalizado) ou excursão.

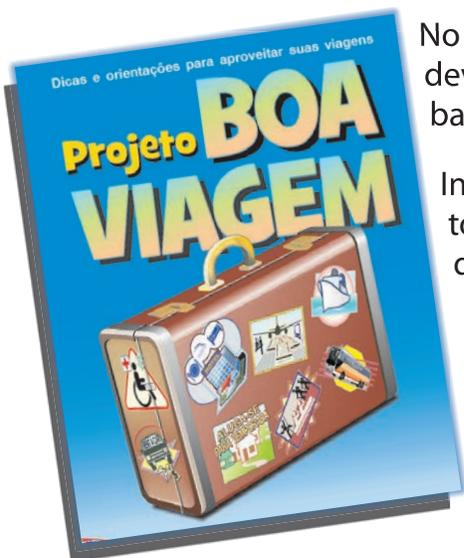
Faça uma pesquisa de preços e verifique: os valores cobrados nos trajetos aéreo e terrestre, categoria das passagens, taxas de embarque, tipos de acomodação (quarto duplo, individual), traslados, refeições oferecidas, guias, número exato de dias, juros nos pagamentos a prazo e, por fim, despesas extras que ficarão por conta do consumidor.

Procure com amigos ou conhecidos, ou por meio de pesquisa na internet, boas referências de agências de viagem. Acesse o cadastro das empresas reclamadas no Procon-SP pelo telefone 151 (para o município de São Paulo) ou pelo site.

No contrato (ou ficha-roteiro de viagem) deve constar tudo o que foi acertado verbalmente e oferecido pela publicidade.

Informe-se sobre a necessidade de vistos, vacinas e outras providências que devem ser tomadas com antecedência.

Acesse o site do Procon (www.procon.sp.gov.br) e veja essas e outras dicas na publicação *Projeto Boa Viagem*.



EDUCAÇÃO



Tenho direito a frequentar programas educacionais criados pelo Poder Público, que devem oferecer currículos, metodologias e material didático adequados à minha idade²¹.

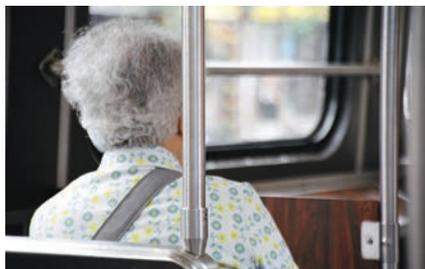
Os cursos especiais para idosos deverão incluir: técnicas de comunicação, computação e demais avanços tecnológicos.

TRANSPORTE

Em todo o território nacional, quem for maior de 65 anos tem direito a utilizar gratuitamente o **transporte coletivo público urbano e metropolitano**. Para isso, basta apresentar um documento que comprove a idade. Esse benefício não vale, no entanto, para ônibus ou outro tipo de transporte coletivo especial, caso haja linha regular para o mesmo trajeto.⁽²¹⁾

Tenho direito a um lugar especial, pois esses tipos de transporte devem reservar, no mínimo, 10% dos assentos para os idosos, devidamente identificados com a placa de “reservado preferencialmente para idosos”.

Em qualquer tipo de transporte coletivo (ônibus, avião, metrô, trem, barca etc.), tenho direito à prioridade e à segurança para embarcar e desembarcar.⁽²²⁾



²¹ Constituição Federal – art. 230, § 2º – e Estatuto do Idoso – art. 39.

²² Estatuto do Idoso – art. 42 (com alteração dada pela Lei 12.899 de 18/12/2013).



Nos **transportes entre estados (interestaduais)**, toda linha regular de ônibus convencional, trem ou embarcação deve oferecer 2 vagas por veículo para viagem gratuita aos idosos que tenham no mínimo 60 anos e que possuam uma renda de até 2 salários mínimos. Se houver mais pessoas nessas condições com a intenção de viajar em um determinado veículo **e as vagas já estiverem ocupadas por outros idosos**, elas

terão direito a um desconto de 50% no valor da passagem.

Para embarcar gratuitamente, o idoso deve solicitar nos pontos de venda de passagem o “Bilhete de Viagem do Idoso” com antecedência de no mínimo 3 horas do horário da partida, apresentando documentos que provem sua identidade e sua renda. No dia marcado para a viagem, deve comparecer no terminal de ônibus até 30 minutos antes do horário de embarque.

Para obter o desconto de 50%, o bilhete deve ser comprado com uma antecedência de, no máximo, 6 horas para viagens de até 500 km e 12 horas para viagens acima de 500 km de distância.⁽²³⁾

A comprovação de renda é feita mediante a apresentação de um dos seguintes documentos: Carteira de Trabalho e Previ-

²³ Decreto nº 5.934/2006, que regulamenta o art. 40 do Estatuto do Idoso. **Atenção: os prazos descritos estão suspensos, em razão de decisão não definitiva proferida pelo Tribunal Regional Federal da 1ª Região. O idoso poderá chegar a qualquer momento e adquirir o bilhete com o desconto de 50%.**

dência Social com anotações atualizadas; contracheque de pagamento ou documento expedido pelo empregador; carnê de contribuição para o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS); extrato de pagamento de benefício ou declaração fornecida pelo INSS ou outro regime de previdência social público ou privado; documento ou carteira emitida pelas Secretarias Estaduais ou Municipais de Assistência Social ou congêneres.

Para os **transportes entre municípios (intermunicipais)**,



cada estado pode regulamentar da sua maneira. No estado de São Paulo, o transporte coletivo convencional entre cidades deve garantir 2 vagas gratuitas por veículo para idosos com 60 anos ou mais. Todavia, a tarifa de utilização dos terminais rodoviários (taxa de embarque) poderá ser cobrada. Quem tiver interesse, deve agendar com no mínimo 24 horas de antecedência e no

máximo 5 dias, contados do horário previsto para a partida, apresentando o original de documento pessoal. ⁽²⁴⁾

PELO ESTATUTO DO IDOSO, COMETE CRIME QUEM...

... discrimina a pessoa idosa, impedindo ou dificultando seu acesso aos meios de transporte.

²⁴ Lei Estadual 15.179, de 23/10/2013, regulamentada pelo Decreto Estadual 60.085, de 22/1/2014.

ESTACIONAMENTO

Tenho direito à vaga especialmente reservada e posicionada de maneira a me dar a melhor comodidade, pois todo estacionamento, seja público ou privado, deve reservar 5% do total de suas vagas, nessas condições, para os idosos.⁽²⁵⁾

Em ruas ou espaços públicos, o local deve estar devidamente sinalizado.

Na cidade de São Paulo, para utilizar essas vagas, é necessário apresentar o Cartão do Idoso, que pode ser obtido por maiores de 60 anos, condutores ou passageiros de veículos automotores, moradores do município. Quando estacionado na vaga reservada, o cartão deve ser colocado, de forma visível, no painel do veículo. Tem validade de 5 anos, podendo ser renovado (mais informações podem ser obtidas no site www.prefeitura.sp.gov.br).



²⁵ Estatuto do Idoso – art. 41.

PUBLICIDADE E COMPRAS

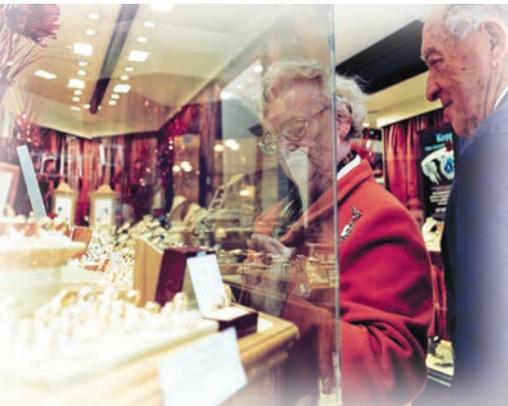


A publicidade enganosa (aquela que apresenta informações incorretas ou deixa de informar algo essencial sobre o produto ou serviço) é proibida, mas, muitas vezes, também é difícil de ser identificada, pois o consumidor só percebe que foi enganado depois de comprar.

Por isso, é melhor tomar alguns cuidados. Não acredite em “milagres”: medicamentos ou produtos que prometem curar qualquer coisa, que fazem rejuvenescer da noite para o dia; produtos que vão tornar sua vida “bem mais fácil”; promoções imperdíveis etc. Antes de comprar, busque informações, questione, tenha certeza de que é mesmo necessário comprar o produto ou adquirir o serviço. Diante de uma publicidade enganosa, denuncie!

Conte também com o Procon para se orientar, ter mais informações sobre as empresas e, assim, fazer uma boa escolha.

Como fazer compras



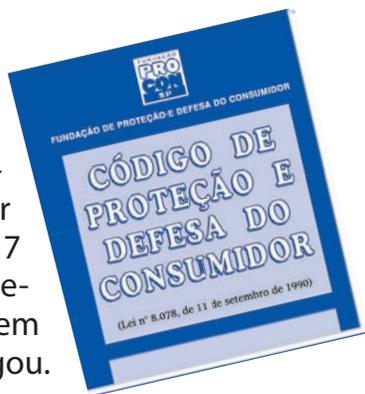
Veja algumas dicas básicas, mas importantes, para prevenir problemas ao fazer suas compras:

- compare sempre a qualidade e o preço do que pretende comprar;
- verifique se o gasto que pretende fazer, principalmente se for por meio de parcelamento ou financiamento da compra, não vai comprometer seu orçamento a ponto de prejudicar o pagamento de suas contas ou sua subsistência;
- nunca assine algo enquanto tiver dúvidas;
- guarde sempre cópia dos folhetos publicitários, do contrato e de qualquer documento relativo à oferta;
- exija comprovante de pagamento no qual todos os itens estejam discriminados.



Seus direitos

Saiba que se você fizer compras fora do estabelecimento comercial (por telefone, internet, na porta de casa etc.) e depois se arrepender pode desistir da compra. Mas, para isso, você deve comunicar formalmente o fornecedor no prazo de 7 dias após a assinatura do contrato ou recebimento do produto. Nesse caso, você tem direito a receber de volta tudo o que pagou.



Saiba também que você tem o direito de exigir reparação quando adquire um produto ou serviço que apresente problemas de qualidade ou de quantidade. Veja abaixo quais os prazos para reclamar:

Garantia

O Código de Defesa do Consumidor determina que todo produto tem garantia, independentemente de ser oferecida ou não pelo fornecedor. É a garantia legal: 30 dias para produtos não duráveis e 90 dias para produtos duráveis. Qualquer garantia oferecida pelo fornecedor (garantia contratual) só complementa a garantia legal e deve ser oferecida por escrito (termo de garantia).



Prazos para reclamar de vício⁽²⁶⁾ aparente



Quando o vício for fácil de ver ou constatar, os prazos para reclamar são:

- 30 dias para produto ou serviço não durável (alimentos, serviços de manicure, viagem etc.);
- 90 dias para produto ou serviço durável (móveis, serviços de ensino etc.).

Os prazos se iniciam quando o produto for entregue ou no término do serviço.⁽²⁷⁾

Prazos para reclamar de vício oculto



Quando um produto apresentar um vício difícil de ser percebido ou detectado, os prazos para reclamar são os mesmos dos produtos com vício aparente; no entanto, só começam a contar a partir do momento em que o vício ficar evidente.⁽²⁸⁾

Exemplos: ferrugem no forno do fogão, cupim no móvel etc.

²⁶ **Vício** = problema, dano, imperfeição.

²⁷ Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90) – art. 26.

²⁸ Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90) – art. 26, §3º.

Recusa em cumprir o que foi oferecido

Se o fornecedor se recusar a cumprir o que ofereceu, apresentou ou divulgou, o consumidor pode optar entre⁽²⁹⁾:

EXIGIR
O CUMPRIMENTO
DA OFERTA,
APRESENTAÇÃO OU
PUBLICIDADE
OU

ESCOLHER
OUTRO
PRODUTO OU
SERVIÇO
EQUIVALENTE
OU

CANCELAR
O CONTRATO E
TER A DEVOÇÃO
DO VALOR QUE
PAGOU,
CORRIGIDO

Produto impróprio ou inadequado ao consumo

Quando um produto apresenta algum tipo de vício, o fornecedor tem até 30 dias para resolver o problema. Após esse prazo, se o problema permanecer, o consumidor pode escolher e exigir:

A
TROCA
DO PRODUTO POR
OUTRO IGUAL,
MAS PERFEITO
OU

UM
DESCONTO
NO
PREÇO
OU

O
CANCELAMENTO
DA COMPRA E
O DINHEIRO
DE VOLTA

²⁹ Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90) – art. 35.

CRÉDITO CONSIGNADO

O crédito consignado é um empréstimo pessoal ou cartão de crédito que pode ser solicitado, dentre outras situações, por quem recebe benefícios do INSS e cujo pagamento de suas mensalidades é descontado diretamente da aposentadoria ou pensão.

Somente 30% do valor que o beneficiário recebe pode ser comprometido com o pagamento das mensalidades do empréstimo e 5%, no máximo, para pagamento de dívida do cartão de crédito. Assim, por exemplo, alguém que recebe R\$ 1.200,00 de pensão ou aposentadoria só poderá fazer um empréstimo consignado cuja mensalidade não seja maior do que R\$ 360,00 e cuja parcela destinada ao pagamento do cartão de crédito não seja superior a R\$ 60,00.

É importante ter alguns cuidados antes de solicitar um empréstimo consignado. Veja algumas dicas:

- peça emprestado somente em caso de muita necessidade, pois, sempre que for possível, o ideal é acumular o dinheiro e pagar à vista para não ter que pagar juros ou encargos;
- faça suas contas e veja se o valor da mensalidade não vai comprometer muito o seu orçamento e impedir o pagamento de outras contas;
- não faça empréstimo em seu nome para outra pessoa, pois, se ela não pagar, você é quem será cobrado;



- nunca forneça seu cartão ou senha (para o caso de crédito consignado por meio de cartão);
- pesquise antes para saber quais bancos oferecem as melhores taxas de juros e as melhores condições. A lista com o nome dos bancos credenciados ao INSS e as respectivas taxas de juros pode ser obtida no site www.previdencia.gov.br.

Importante!

Saiba que é proibida a cobrança de tarifa de abertura de crédito e que não pode ser exigida a compra de nenhum outro produto ou serviço financeiro – tais como seguro, cartão de crédito e outros – para liberação do empréstimo. Isso é venda casada, prática considerada abusiva pelo Código de Defesa do Consumidor.

Também é proibido, por questões de segurança, contratar por telefone.

Veja mais informações no folheto *Empréstimo e Cartão Consignado*, no site www.procon.sp.gov.br.



PELO ESTATUTO DO IDOSO, COMETE CRIME QUEM...

... discrimina a pessoa idosa, impedindo ou dificultando seu acesso a operações bancárias e ao direito de contratar.*

* Estatuto do Idoso - art. 96.

GOLPES E FRAUDES

Qualquer pessoa pode ser vítima de um golpe, pois para as pessoas mal-intencionadas não faltam estratégias para enganar, iludir e obter vantagem. Os idosos, porém, têm sido o alvo preferido dos golpistas.

Vejamos alguns golpes que acontecem com frequência.

Saiba como ocorrem e o que fazer para evitá-los.

Golpes bancários

Troca do cartão no caixa eletrônico



O golpista – que pode agir sozinho ou com um comparsa – aproxima-se da vítima que acabou de tirar dinheiro no caixa eletrônico, convence-a de que a operação não foi finalizada e que é preciso digitar a senha novamente para encerrar a operação.

Ao mesmo tempo, consegue memorizar a senha e anotá-la. Mais alguns minutos de conversa e consegue trocar o cartão da vítima sem que ela perceba. Com o cartão e a senha, o golpista saca todo o dinheiro da conta.

Empréstimos consignados indevidos

O golpista consegue, de diversas formas, ter acesso aos dados da vítima e faz empréstimos em seu nome. A vítima só vai perceber quando receber o desconto em seu demonstrativo de pagamento.

Quem perceber desconto indevido em sua aposentadoria ou pensão deve procurar a Previdência Social e denunciar. A instituição financeira responsável pelo desconto deve devolver tudo o que foi debitado indevidamente, corrigido.

Golpe do recadastramento

Alguém liga para a vítima e fala que é o gerente ou outro funcionário de um banco onde ela tem conta, dizendo que é preciso fazer um recadastramento, pois existe um valor a ser creditado em sua conta (ou outro motivo), mas que por falha do sistema não está sendo possível efetuar a operação. Pede então que, para solucionar o problema, a vítima digite pelo telefone o número de sua conta corrente e a senha. Do outro lado, ele consegue gravar esses números para depois utilizá-los para fazer saques, empréstimos etc.



Golpe do empréstimo

O golpista se passa por funcionário de alguma instituição financeira e anuncia, em jornais, empréstimo sem burocracia e a juros muito baixos. Quando a vítima liga, é convencida a encaminhar, por fax, cópias de documentos pessoais para análise. Depois retornam a ligação dizendo que o ca-



dstro foi aprovado, mas, para que o empréstimo seja feito, é preciso um pequeno depósito. A vítima faz o depósito, não recebe empréstimo algum e nunca mais consegue contato com o golpista.

DICAS GERAIS PARA EVITAR ESSES GOLPES

- ☒ Nunca forneça seus dados bancários a estranhos, principalmente por telefone.
- ☒ Procure ir ao banco sempre acompanhado de uma pessoa de sua confiança.
- ☒ Não aceite ajuda de desconhecidos.
- ☒ Evite o uso de caixas eletrônicos à noite. Se não puder evitar, dê preferência aos caixas localizados dentro de shopping centers ou locais fechados e com grande movimento.
- ☒ Evite sacar grandes quantias de dinheiro.
- ☒ Fique bem próximo ao teclado para digitar a senha, evitando que alguém possa ver.

Golpes de falsos vendedores ou falsos prestadores de serviços

Falsos funcionários de empresas prestadoras de serviços

É comum o golpe de pessoas que se passam por funcionários de empresa de fornecimento de água, energia elétrica, telefonia e outros serviços. Elas visitam a residência dizendo que precisam fazer algum tipo de inspeção. O que acontece de fato é roubo, furto e até mesmo cobrança indevida de valores, pois elas “encontram” algum problema que, na realidade, não existe e convencem o morador a pagar alguma taxa para solucioná-lo.

Golpe do purificador de água



O golpista descobre pessoas que têm purificador de água em casa. Liga e oferece a troca gratuita do carvão do filtro dizendo que é uma cortesia da empresa. Quando alguém aceita a visita, ele aplica o golpe, roubando a residência ou cobrando por defeitos no filtro que não existem.

Golpe da TV a cabo ou do telefone

O criminoso corta o cabo do telefone ou da TV e aparece no dia seguinte para manutenção. O morador o deixa entrar e é assaltado, ou paga alguma taxa para o conserto do problema que o próprio golpista causou.



DICAS GERAIS PARA EVITAR ESSES GOLPES

- Desconfie sempre de serviços que não foram agendados.
- Peça o crachá e o número de identificação do funcionário antes de deixá-lo entrar.
- Ligue para a empresa para confirmar a visita, mas não pegue o número do telefone com o funcionário e sim de alguma conta ou documento seu que tenha essa informação.



Golpes da aposentadoria

Aposentadoria para quem não tem direito

Esse golpe é aplicado em quem não tem direito à aposentadoria. O golpista entra em contato, mostra grande conhecimento do assunto e promete conseguir uma aposentadoria. A vítima acredita e paga pelo serviço, mas, quando percebe que foi apenas um golpe, não encontra mais o estelionatário.

Reajuste da pensão ou aposentadoria

O golpista se apresenta para o aposentado ou pensionista como representante de alguma associação de aposentados. Informa que a vítima tem direito a um reajuste e pede um depósito para dar entrada no pedido. O interessado faz o depósito, mas o estelionatário desaparece.

Esse golpe também é dado através de folhetos que são distribuídos e que atraem interessados.

DICAS GERAIS PARA EVITAR ESSES GOLPES

- ☒ Para qualquer assunto relativo à aposentadoria ou pensão, procure sempre informações junto à Previdência Social.
- ☒ Para qualquer ação na Justiça, procure sempre um advogado de confiança.

ACESSO À JUSTIÇA

O acesso à Justiça é um direito de todos, garantido pela nossa Constituição Federal.

Nós, idosos, podemos contar com o Ministério Público, Conselhos Municipal, Estadual ou Nacional do Idoso para denunciar o descumprimento dos nossos direitos ou buscar a garantia de benefícios.



Os processos, procedimentos e execução dos atos judiciais podem ter prioridade para quem tem 60 anos ou mais, mas para isso é necessário solicitar e comprovar a idade.

Isso também vale para todos os processos e procedimentos da administração pública, empresas prestadoras de serviços públicos e instituições financeiras e para o atendimento preferencial pela Defensoria Pública da União, dos Estados e do Distrito Federal, em relação aos Serviços de Assistência Judiciária.⁽³⁰⁾

No Procon-SP, os idosos têm atendimento preferencial e os processos administrativos referentes às suas reclamações também.

PELO ESTATUTO DO IDOSO, COMETE CRIME QUEM...

... deixa de cumprir, demora a fazer ou impede, sem justo motivo, a execução de ordem judicial nas ações em que o idoso for parte ou interveniente.

³⁰ Estatuto do Idoso – art. 71.

TELEFONES ÚTEIS

- **Disque 100** – (Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos) – atende 24 horas denúncias de violência contra o idoso – www.mdh.gov.br
- **Grande Conselho Municipal do Idoso:** Rua Líbero Badaró, 119 – 1º andar – São Paulo-SP – Tel.: (11) 3113-9633 – www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/direitos_humanos/participacao_social/conselhos_e_orgaos_colegiados/gcmi/
- **Conselho Estadual do Idoso:** Rua Guaianases, 1058 – Campos Elíseos – São Paulo-SP – Tel.: (11) 3222-1229 – www.conselhodoidoso.sp.gov.br
- **Conselho Nacional dos Direitos da Pessoa Idosa:** (61) 2027-3598 – Brasília-DF – www.mdh.gov.br/informacao-ao-cidadao/participacao-social/conselho-nacional-dos-direitos-da-pessoa-idosa-cndi
- **Ministério da Previdência Social – INSS – Central de atendimento:** 135
- **Ministério da Saúde / Disque Saúde / Ouvidoria Geral do SUS:** 136 – www.saude.gov.br
- **Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS)** – denúncias e consultas sobre planos de saúde: 0800 701 9656 – www.ans.gov.br
- **Secretaria de Estado da Saúde:** (11) 3066-8359 /8349 (Ouvidoria) – www.saude.sp.gov.br
- **Secretaria Municipal de Saúde (SP):** Rua General Jardim, 34 – telefone: (11) 3397-2000 – www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/
- **Centro de Vigilância Sanitária:** (11) 3065-4600 – www.cvs.saude.sp.gov.br
- **1ª Delegacia do Idoso:** Estação República do Metro – 1º piso – Centro – São Paulo -SP – Tel.: (11) 3237-0666 – consulte o endereço das demais delegacias: www.cidadao.sp.gov.br/servico.php?serv=303542
- **Defensoria Pública:** 0800 773 4340 – horário: 7:00 às 19:00 (atendimento deve ser agendado por este telefone)
- **Promotoria do Idoso do Ministério Público SP:** Rua Riachuelo, 115 – Centro – São Paulo-SP - 1º andar – Tel.: (11) 3119-9082/9083/9944
- **Banco Central do Brasil:** 145 - www.bcb.gov.br
- **Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT):** 166 – www.antt.gov.br
- **Disque Poupatempo:** 0800 772 3633 – www.poupatempo.sp.gov.br
- **Central de Atendimento da Prefeitura de São Paulo:** 156 – www.capital.sp.gov.br

Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor — Procon-SP

Endereços e canais de atendimento



site
www.procon.sp.gov.br



aplicativo
disponível para android e iOS



YouTube
TV Procon-SP



facebook
proconsp



instagram
@proconsp



twitter
@proconspoficial



blog
educaproconsp.blogspot.com.br



ligue 151 (capital) — ligação tarifada — de 2ª a 6ª, das 8h às 17h
para orientações e consulta ao cadastro de reclamações fundamentadas



por carta
caixa postal 152
cep 01031-970



atendimento pessoal — de 2ª a 6ª, das 7h às 19h — sábados, das 7h às 13h

Itaquera	Santo Amaro	Sé
Av. do Contorno, 60	Rua Amador Bueno, 229, 2º andar	Praça do Carmo s/nº
Metrô Itaquera	Mais Shopping	Metrô Sé



outros municípios
consulte a prefeitura de sua cidade ou o site do Procon-SP



núcleos regionais — fiscalização, cursos, pesquisas, palestras e suporte aos Procons municipais
Bauru — Campinas — Presidente Prudente — Ribeirão Preto — Santos — São José do Rio Preto — São José dos Campos — Sorocaba



ouvidoria 0800 377 6266 — críticas, elogios e sugestões ao Procon-SP
Rua Barra Funda, 930 — Barra Funda — 01152 000 — São Paulo — SP
www.ouvidoria.sp.gov.br



www.procon.sp.gov.br



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO



ACESSE

www.desenvolvimentosocial.sp.gov.br

