

# MEUS DIREITOS

PROGRAMA  
SÃO PAULO  
AMIGO  
DO IDOSO

Direitos do Consumidor Idoso  
e Outras Informações Úteis



Secretaria da Justiça  
e da Defesa da Cidadania



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**

GOVERNADOR DO ESTADO DE SÃO PAULO

**GERALDO ALCKMIN**

SECRETÁRIA DE ESTADO DA JUSTIÇA E DA DEFESA DA CIDADANIA

**ELOISA DE SOUSA ARRUDA**

**FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON-SP**

DIRETOR EXECUTIVO

**PAULO ARTHUR LENCIONI GÓES**

CHEFE DE GABINETE

**CARLOS AUGUSTO MACHADO COSCARELLI**

DIRETORA ADJUNTA DE ESTUDOS E PESQUISAS

**VALÉRIA RODRIGUES GARCIA**

ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL

**GLAUBER ALVARENGA RIBEIRO**

São Paulo

2013



# 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.

Como consumidores, são um público que merece especial atenção, pois produtos e serviços têm sido desenvolvidos e oferecidos especialmente para eles. No entanto, os idosos nem sempre recebem informações e orientações suficientes para fazer uma boa escolha.

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

As informações estão acompanhadas de notas que indicam as legislações correspondentes e, na última página, uma relação de onde podem recorrer em busca de seus direitos ou para obter informações adicionais.

Fundação Procon – SP  
2013

# ÍNDICE

<b>ATENDIMENTO PREFERENCIAL</b>	<b>5</b>
<b>TRABALHO</b>	<b>6</b>
<b>APOSENTADORIA, PENSÃO E BENEFÍCIO ESPECIAL</b>	<b>8</b>
VEJA OS PRINCIPAIS TIPOS DE APOSENTADORIA	9
PENSÃO ALIMENTÍCIA	12
<b>HABITAÇÃO</b>	<b>13</b>
SERVIÇO DE ACOLHIMENTO A IDOSOS	14
<b>SAÚDE</b>	<b>16</b>
PLANOS DE SAÚDE	18
<b>CULTURA, ESPORTE E LAZER</b>	<b>21</b>
PACOTES DE TURISMO – DICAS PARA VIAJAR BEM	22
<b>EDUCAÇÃO</b>	<b>23</b>
<b>TRANSPORTE</b>	<b>23</b>
<b>ESTACIONAMENTO</b>	<b>26</b>
<b>PUBLICIDADE E COMPRAS</b>	<b>27</b>
COMO FAZER COMPRAS	28
SEUS DIREITOS	29
GARANTIA	29
PRAZOS PARA RECLAMAR DE VÍCIO APARENTE	30
PRAZOS PARA RECLAMAR DE VÍCIO OCULTO	30
RECUSA EM CUMPRIR O QUE FOI OFERECIDO	31
PRODUTO IMPRÓPRIO OU INADEQUADO AO CONSUMO	31
<b>CRÉDITO CONSIGNADO</b>	<b>32</b>
<b>GOLPES E FRAUDES</b>	<b>34</b>
GOLPES BANCÁRIOS	34
GOLPES DE FALSOS VENDEDORES OU FALSOS PRESTADORES DE SERVIÇOS	37
GOLPES DA APOSENTADORIA	39
<b>ACESSO À JUSTIÇA</b>	<b>40</b>
<b>PROGRAMA SÃO PAULO AMIGO DO IDOSO</b>	<b>41</b>
<b>ENDEREÇOS ÚTEIS</b>	<b>42</b>



# ATENDIMENTO PREFERENCIAL

Tenho direito a ser atendido, com prioridade, nos órgãos públicos e privados que prestam serviços à população<sup>1</sup>.

Isso significa que ao chegar nestes locais, logo após quem estiver sendo atendido, será minha vez, a menos que outras pessoas que também tenham direito a atendimento preferencial (gestantes, pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, outros idosos, pessoas com crianças de colo) já estejam aguardando.

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 sua fácil localização.

É meu direito, ainda, receber a atenção de funcionários capacitados para atender às necessidades dos idosos.

<sup>1</sup> Estatuto do Idoso – art. 3º, inciso I e Decreto Federal 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<sup>2</sup>.



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<sup>3</sup> e os valores sociais do trabalho<sup>4</sup>.

---

<sup>2</sup>Estatuto do Idoso – art. 27

<sup>3</sup>Constituição Federal - art. 1º, inciso III

<sup>4</sup>Constituição Federal - art. 1º, inciso IV



Vale lembrar que no serviço público quem completa 70 anos deve obrigatoriamente se aposentar. Por isso, neste caso, não será possível a contratação de pessoas com idade igual ou acima de 70 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.

# APOSENTADORIA, PENSÃO E BENEFÍCIO ESPECIAL

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



Em alguns casos ainda temos o direito de receber da Assistência Social o “Benefício de Prestação Continuada” (será explicado adiante).

<sup>5</sup>Estatuto do Idoso (Lei 10.741/03) – art. 28, inciso II





## Veja os principais tipos de aposentadoria:



- **por tempo de contribuição:** para terem direito à **aposentadoria integral**, os homens devem comprovar pelo menos 35 anos de contribuição e, as mulheres, 30 anos;
- **por idade:** para os homens com idade a partir de 65 anos e para as mulheres com 60 anos ou mais. Para solicitar o benefício, os trabalhadores urbanos inscritos na Previdência Social a partir de 25/07/1991 precisam comprovar 180 contribuições mensais;
- **por invalidez:** para todo o trabalhador que, por doença ou acidente, for considerado pela perícia médica da Previdência Social incapacitado para exercer suas atividades ou outro tipo de serviço que lhe garanta o sustento.

A aposentadoria deve ser reajustada, anualmente, na mesma data do reajuste do salário-mínimo, mas não necessariamente pelo mesmo índice.

Existe ainda a **pensão por morte** paga pela Previdência Social para a família do trabalhador quando ele morre. Para a concessão de pensão por morte, não há tempo mínimo de contribuição, mas é necessário que o óbito tenha ocorrido enquanto o trabalhador tinha qualidade de segurado.

Todo idoso deve ter o seu direito à alimentação garantido pela família ou, se os familiares não tiverem condição, pelo Poder Público, mesmo que não tenha direito a receber aposentadoria ou pensão do INSS<sup>6</sup>.



Por isso existe o Benefício de Prestação Continuada (BPC), que é um benefício no valor de um salário-mínimo, pago pelo Governo Federal, por meio do Sistema Único de Assistência Social, 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 que a renda de sua família seja menor que  $\frac{1}{4}$  do salário-mínimo por pessoa.

---

<sup>6</sup> Estatuto do Idoso (Lei 10.741/03) – art. 14



Neste 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 do que 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...**

...apropria-se 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

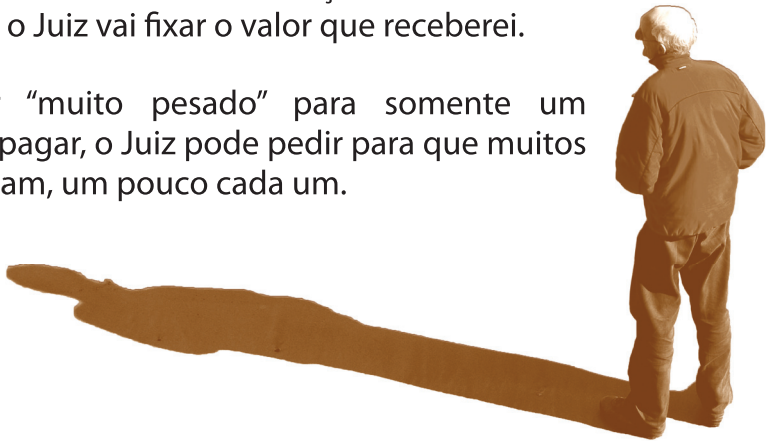
Tenho direito a receber pensão alimentícia de meus familiares para suprir as minhas necessidades.

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

Mesmo que eu receba aposentadoria ou pensão do INSS, ainda tenho esse direito, caso o meu benefício não atenda às minhas necessidades básicas.

Se eu tiver essa necessidade e a minha família tiver possibilidade, posso entrar com uma Ação de Alimentos na Justiça e o Juiz vai fixar o valor que receberei.

Se ficar “muito pesado” para somente um parente pagar, o Juiz pode pedir para que muitos contribuam, um pouco cada um.



### **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 junto à minha família ou em uma instituição pública ou privada.

Se assim eu quiser, também tenho direito a morar sozinho<sup>7</sup>.

Uma das formas possíveis para garantir esse direito são as moradias habitacionais populares que devem ter pelo menos 3% do total 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 aos idosos e construção que garanta e facilite a acessibilidade.

---

<sup>7</sup>Estatuto do Idoso (Lei 10.741/03) – 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, no entanto, nunca poderá ser maior do que 70% (setenta por cento) 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 pelos CRAS, CRES, Ministério Público ou Poder Judiciário.



## Atenção!

- Antes de assinar qualquer contrato, o documento deve ser lido com cuidado. Se precisar, peça ajuda de alguém de 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 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, dentre 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<sup>8</sup>, 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<sup>9</sup> e outros recursos necessários para o tratamento, habilitação ou reabilitação da saúde.

<sup>8</sup>Estatuto do Idoso (Lei 10.741/03) – art. 15

<sup>9</sup>**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.



- decidir, por mim mesmo, qual dos tratamentos indicados pelo médico, quero fazer<sup>10</sup>.
- ter um atendimento prioritário, conforme for a gravidade do meu caso (de acordo com avaliação médica)<sup>11</sup>.

Nas instituições de saúde, devem haver pessoas devidamente treinadas para lidar com o idoso, bem como para orientar os familiares sobre os cuidados que devem ter<sup>12</sup>.

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

E, ainda, ter 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<sup>13</sup>.



---

<sup>10</sup> 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.

<sup>11</sup> Decreto Federal 5.296/04 Artigo 6º, § 3º

<sup>12</sup> Estatuto do Idoso (Lei 10.741/03) – art. 18

<sup>13</sup> Estatuto do Idoso (Lei 10.741/03) – 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 diferentes nas mensalidades. Em outras palavras, o Estatuto determinou que as mensalidades dos Planos de Saúde não podem mais ser reajustadas para quem tiver 60 anos ou mais.



Essa determinação, no entanto, ainda gera discussão. A ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar, que fiscaliza os Planos e controla os aumentos das mensalidades entende que, no caso de aumento do valor da mensalidade por mudança de faixa etária, o Estatuto do Idoso criou 3 (três) situações diferentes:



- 1<sup>a</sup>. Para quem contratou um plano de saúde anterior a **2 de janeiro de 1999**, não vale o que foi determinado pelo Estatuto, mas sim o que estiver escrito no contrato;
- 2<sup>a</sup>. 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 tipos de faixa etária até a última que é para “70 anos ou mais”. Neste caso, também vale o que estiver claramente escrito no contrato e os maiores de 60 anos não terão reajuste se estiverem no mesmo plano há mais de 10 anos.
- 3<sup>a</sup>. 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 reajustar a mensalidade por alteração de idade, 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 ou se aposentar, tem o direito de continuar com o mesmo plano, seja individual ou familiar, com os mesmos benefícios, desde que passe a pagar integralmente a mensalidade, ou seja, pague a sua parte e a parte que a empresa pagava<sup>14</sup>.

Mas isso só vale para os contratos assinados a partir de janeiro de 1999 ou adaptados à Lei 9656/98, que regulamenta os Planos de Saúde.

## Cuidado!

Evite atrasar o pagamento das mensalidades de seu plano de saúde, pois, em caso de atraso acumulado de 60 dias (consecutivos ou não), dentro do período dos últimos 12 meses, o Plano de Saúde pode cancelar o contrato (desde que primeiro, informe o contratante até o 50º dia de atraso).

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

Assim, caso não receba o boleto de pagamento, ou se ele vier com algum valor incorreto, solicite outro imediatamente e, caso não receba logo, procure o Procon ou outro órgão de defesa do consumidor. Evite que seu plano seja cancelado

---

<sup>14</sup> Resolução Normativa ANS nº 279/11

# CULTURA, ESPORTE E LAZER

Em todos os eventos artísticos, culturais, esportivos e de lazer, eu, e todos que tiverem 60 anos ou mais, temos direito a pagar pelo menos 50% do valor total do ingresso. Basta, para isso, que eu apresente um documento oficial com foto, que confirme a minha idade<sup>15</sup>.

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<sup>16</sup>.

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<sup>17</sup>.



---

<sup>15</sup> Estatuto do Idoso (Lei 10.741/03) – art. 23

<sup>16</sup> Estatuto do Torcedor (Lei 10.671/03) – art. 27, II

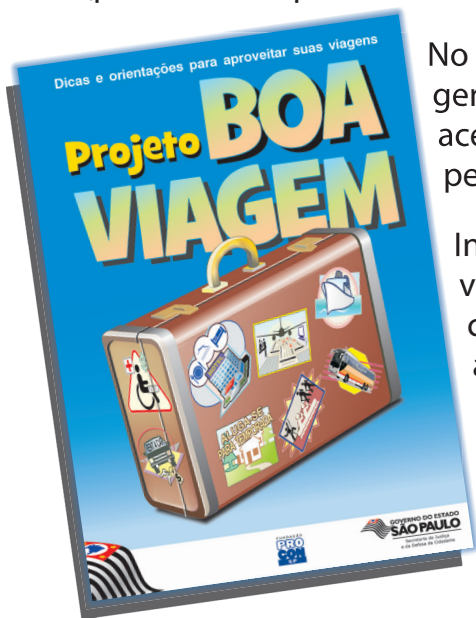
<sup>17</sup> Portaria nº 760/1989 do IBAMA

## 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, verificando: os valores cobrados nas partes aérea 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 referências sobre agências de viagem com pessoas de confiança que tenham usado os serviços e 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](http://www.procon.sp.gov.br)) e veja estas e outras dicas na publicação "Projeto Boa Viagem".

# EDUCAÇÃO

Tenho direito a frequentar programas educacionais que o Poder Público deve criar, nos quais sejam oferecidos currículos, metodologias e material didático adequados à minha idade<sup>18</sup>.

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 o direito a utilizar gratuitamente o **transporte coletivo público urbano e metropolitano**. Para isso, basta apresentar um documento que comprove a idade. Este benefício não vale, no entanto, para ônibus ou outro tipo de transporte coletivo especial, caso haja linha regular para o mesmo trajeto<sup>19</sup>.

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

<sup>18</sup> Estatuto do Idoso (Lei 10.741/03) – art. 21

<sup>19</sup> Constituição Federal – art. 230, § 2º e Estatuto do Idoso - art. 39



Em qualquer tipo de transporte coletivo (ônibus, avião, metrô, trem, barca, etc.), tenho direito de preferência para embarcar e desembarcar<sup>20</sup>.

Nos **transportes entre estados (interestaduais)**, toda linha regular de ônibus, 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 até 2 (dois) salários-mínimos. Se houver mais pessoas nas mesmas condições que também queiram fazer o mesmo trajeto, no mesmo 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 (três) 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 embarque até 30 (trinta) minutos antes do horário marcado para o início.

Para obter o desconto de 50%, o bilhete deve ser comprado com uma antecedência de, no máximo, 6 (seis) horas para viagens de até 500Km e 12 (doze) horas para viagens acima de 500Km de distância<sup>21</sup>.

<sup>20</sup> Estatuto do Idoso (Lei 10.741/03) – art. 42

<sup>21</sup> Decreto 5934/2006 que regulamenta o art. 40 do Estatuto do Idoso



A comprovação de renda será feita mediante a apresentação de um dos seguintes documentos: Carteira de Trabalho e Previdência 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.

Em alguns locais e em algumas situações, a idade mínima é de 60 anos, como no caso dos ônibus urbanos da capital de São Paulo, onde as mulheres, a partir dessa faixa etária, já podem utilizar esse transporte gratuitamente<sup>22</sup>.



## **PELO ESTATUTO DO IDOSO, COMETE CRIME QUEM...**

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

<sup>22</sup> Lei Municipal 11.381 de 17/06/1993

# ESTACIONAMENTO

Tenho direito a 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 para os idosos e nestas condições<sup>23</sup>.

Nas 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](http://www.prefeitura.sp.gov.br)).



<sup>23</sup> Estatuto do Idoso (Lei 10.741/03) – art. 41.

# PUBLICIDADE E COMPRAS



A publicidade enganosa (aquela que apresenta informações incorretas ou deixa de informar algo importante) é proibida, mas, muitas vezes também é difícil de ser identificada, pois o consumidor só percebe que o produto ou serviço não era o que estava sendo anunciado depois de comprar.

Por isso, é melhor tomar alguns cuidados. Não acredite em “milagres”: medicamentos ou produtos que curam qualquer coisa, que rejuvenescem 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. Nunca assine algo sem ler muito atentamente e, se o que estiver escrito for difícil de compreender, peça ajuda. Diante de uma propaganda 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 fazer uma compra e prevenir problemas:

- 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

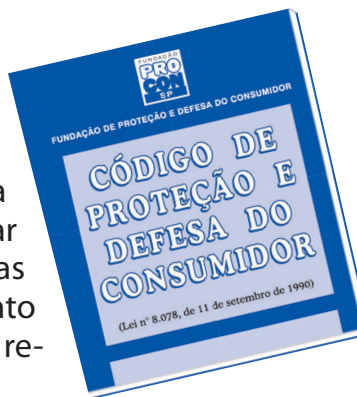
financiamento da compra, não vai comprometer seu orçamento a ponto de prejudicar o pagamento de suas contas ou sua subsistência;

- nunca assine algo enquanto tiver dúvidas;
- guarde sempre cópia dos folhetos publicitários, do contrato e qualquer documento relativo à oferta;
- exija sempre comprovante de pagamento, no qual tudo que está sendo pago esteja devidamente discriminado.



## Seus direitos

Saiba que se você fizer compras fora do estabelecimento comercial (por telefone, internet, na porta de casa, etc.) e se arrepender de ter comprado, pode desistir da compra. Mas, para isso, você deve informar o vendedor dentro do prazo de até sete dias após a assinatura do contrato ou recebimento do produto. Neste caso, você tem direito a receber de volta tudo que pagou.



Se a compra foi feita no estabelecimento comercial, em caso de algum problema com o produto ou serviço, você pode reclamar e exigir o conserto ou mesmo o cumprimento do contrato. Veja abaixo, os prazos para reclamar e os principais direitos que você tem:

## 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<sup>24</sup> 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<sup>25</sup>.

## 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<sup>26</sup>.

<sup>24</sup> **vício** = problema, dano, imperfeição

<sup>25</sup> Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90) – art. 26

<sup>26</sup> Código de Defesa do Consumidor (Lei 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<sup>27</sup>:

**EXIGIR**  
O CUMPRIMENTO  
DA OFERTA,  
APRESENTAÇÃO OU  
PUBLICIDADE,  
OU;

**ESCOLHER**  
OUTRO  
PRODUTO OU  
SERVIÇO  
EQUIVALENTE,  
OU;

**CANCELAR**  
O CONTRATO E  
TER A DEVOUÇÃO  
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

<sup>27</sup> Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90) – art. 35

# CRÉDITO CONSIGNADO

O Crédito Consignado é um empréstimo que pode ser solicitado, além de outras situações, por quem recebe benefícios do INSS e o pagamento das mensalidades é descontado diretamente da aposentadoria ou pensão.

Somente 30% do valor que o beneficiário recebe pode ser comprometido com o pagamento das mensalidades. Assim, por exemplo, alguém que recebe R\$ 1.200,00 de pensão ou aposentadoria, só poderá fazer um empréstimo consignado cuja mensalidade a ser paga não seja maior do que R\$ 360,00.

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 respectivas taxas de juros pode ser obtida no site [www.previdencia.gov.br](http://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 produto ou serviço financeiro, tais como seguro, cartão de crédito e outros, para liberação do empréstimo. Isto é venda casada, prática considerada abusiva pelo CDC (Código de Defesa do Consumidor).

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

Veja mais informações no folheto PROCON – Orienta – Empréstimo e Cartão Consignado, no site [www.procon.sp.gov.br](http://www.procon.sp.gov.br), ou distribuído nos postos de atendimento do Procon.



## 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 (Lei 10.741/03) - 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 senha 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.

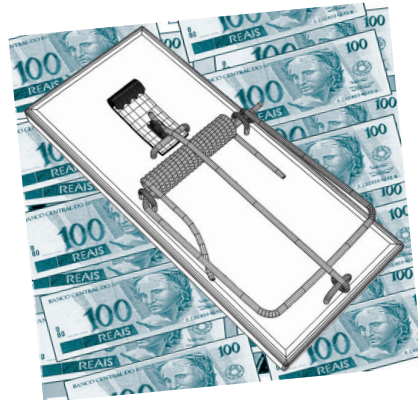
## **Golpe do recadastramento**

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 cadastro 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 ESTES GOLPES

- ☒ Nunca forneça seus dados bancários a estranhos, principalmente por telefone.
- ☒ Procure ir ao banco sempre acompanhado de uma pessoa de 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 golpe de pessoas que se passam por funcionários de empresa de fornecimento de água, energia elétrica, telefonia e outros serviços. Eles 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 eles “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 ESTES GOLPES

- ❌ Desconfie sempre de serviços que não foram agendados.
- ❌ Peça o crachá e 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:**

Este 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, dizendo ser 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.

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

## **DICAS GERAIS PARA EVITAR ESTES 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 ou não 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, ao atendimento preferencial junto à Defensoria Pública da União, dos Estados e do Distrito Federal, em relação aos Serviços de Assistência Judiciária<sup>28</sup>.

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.

<sup>28</sup> Estatuto do Idoso (Lei 10.741/03) – art. 71



ACESSE  
[www.desenvolvimentosocial.sp.gov.br](http://www.desenvolvimentosocial.sp.gov.br)




## ENDEREÇOS ÚTEIS




- **MINISTÉRIO PÚBLICO:** Av. Brig. Luís Antonio, 35 - Fones: (11) 3119 9015/9000/9017
- **CONSELHO MUNICIPAL DO IDOSO:** Rua Libero Badaró, 119 – 1º and. – São Paulo/SP – Fone: (11) 3113 9633
- **CONSELHO ESTADUAL DO IDOSO:** Rua Guainases, 1.058 – Campos Elíseos – São Paulo/SP – Fone: (11) 3222 1229
- **CONSELHO NACIONAL DO IDOSO:** Fone: (61) 2025 3014/3598/3678 (Brasília/DF)
- **MINISTÉRIO DA PREVIDÊNCIA – INSS:** CENTRAL DE ATENDIMENTO: 135
- **MINISTÉRIO DA SAÚDE: DISQUE SAÚDE:** 0800 611997
- **DISQUE MEDICAMENTOS DO MINISTÉRIO DA SAÚDE – OUVIDORIA-GERAL DO SUS:** 0800 6440644 (preço, medicamentos genéricos, denúncias)
- **AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR:** 0800 7019656 (denúncias e consultas sobre planos de saúde)
- **SECRETARIA DO ESTADO DA SAÚDE:** (11) 3066 8359/8684 (OUVIDORIA)
- **SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE (SP):** (11) 3361 4443/4445 (endereços de postos de saúde, distribuição de medicamentos gratuitos e serviços prestados)
- **DISQUE SAÚDE:** 136
- **CENTRO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA:** 0800 555466
- **DELEGACIA DO IDOSO:** Estação Metrô República – (11) 3237 0666
- **PROMOTORIA DO IDOSO:** Rua Riachuelo, 115 – 1º and. – (11) 3119 9082/9083/9944
- **ASSISTÊNCIA JURÍDICA GRATUITA:** Av. Liberdade, 32 – Centro – das 7h00 às 10h00 (11) 3105 5799
- **BANCO CENTRAL:** 0800 979 2345
- **DISQUE POUPATEMPO:** 0800 7723633
- **AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES:** 0800 610300
- **CENTRAL DE ATENDIMENTO DA PREFEITURA:** 156

# FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON-SP

## ENDEREÇOS E CANAIS DE ATENDIMENTO

	<b>ATENDIMENTO PESSOAL – POSTOS POUPATEMPO</b>		
	2ª a 6ª, das 7h às 19h - Sábados, das 7h às 13h		
	<b>ITAQUERA</b> Av. do Contorno, 60 Metrô Itaquera	<b>SANTO AMARO</b> Rua Amador Bueno, 176/258	<b>SÉ</b> Praça do Carmo, s/nº

	<b>ATENDIMENTO ELETRÔNICO E SITE</b>	
	<a href="http://www.procon.sp.gov.br">www.procon.sp.gov.br</a>	
	<b>BLOG:</b> <a href="http://educaproconsp.blogspot.com.br">educaproconsp.blogspot.com.br</a>	
	<b>FACEBOOK:</b> <a href="http://www.facebook.com/proconsp">www.facebook.com/proconsp</a>	
	<b>TWITTER:</b> <a href="http://www.twitter.com/@proconspoficial">www.twitter.com/@proconspoficial</a>	

<b>OUTROS ATENDIMENTOS</b>		
 <b>CARTAS</b> Caixa Postal <b>1151</b> CEP <b>01031-970</b>	 <b>FAX</b> <b>(11) 3824-0717</b> 2ª a 6ª, das 10h às 16h	 <b>TELEFONE</b> - Disque: <b>151</b> Para orientações e cadastro de reclamações fundamentadas 2ª a 6ª, das 7h às 19h

<b>OUIDORIA - Críticas, elogios e sugestões ao PROCON-SP</b>	
Rua Barra Funda, 930, Sala-401 – Barra Funda, Cep 01152-000, São Paulo SP	
Telefone: <b>0800 377 6266</b>	
E-mail: <a href="mailto:ouvidoria@procon.sp.gov.br">ouvidoria@procon.sp.gov.br</a>	

<b>NÚCLEOS REGIONAIS</b>	
<b>Fiscalização, cursos, palestras e suporte aos Procons municipais</b>	
Bauru, Campinas, Presidente Prudente, Santos, São José dos Campos e Sorocaba	

<b>OUTROS MUNICÍPIOS</b>	<b>Consulte a prefeitura de sua cidade ou o site do Procon-SP</b>
--------------------------	---

