

GUIA DE ORIENTAÇÃO AO CONSUMIDOR IDOSO



CONHEÇA OS DIREITOS DO CONSUMIDOR IDOSO NO BRASIL

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), que considera os idosos consumidores especialmente vulneráveis, este guia apresenta temas relevantes que merecem a atenção de todos os idosos.

ATENDIMENTO PREFERENCIAL

O Estatuto do Idoso garante o direito à prioridade, buscando assegurar aos idosos atendimento preferencial numa série de serviços públicos e privados, por exemplo, em hospitais, supermercados, agência bancária entre outros.

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

Atendimento Preferencial e Prioritário para:



- idosos acima de 60 anos - Lei Federal 10.741/03;
- gestantes;
- pessoas com deficiência;
- pessoas com criança de colo.

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.

TRANSPORTE

Toda pessoa acima de 65 anos de idade tem pleno direito à utilização gratuita de transporte coletivo de alcance urbano ou semiurbano (como transportes de linha fixa em regiões metropolitanas ou cidades vizinhas) e estão excluídos da garantia os serviços de transporte seletivos ou especiais prestados simultaneamente aos regulares. As empresas de transporte coletivo deverão reservar 10% (dez por cento) dos assentos para os idosos, devidamente identificados.



A Lei Municipal do Cabo de Santo Agostinho nº 3.120, de 23 de maio de 2016 dispõe que todos os assentos instalados nos veículos do transporte público deverão ser destinados, preferencialmente aos passageiros idosos, pessoas com deficiência, gestantes e pessoas com crianças de colo.

Também são garantidas aos idosos duas vagas em cada ônibus de transporte interestadual de maneira gratuita,

desde que a pessoa comprove a renda igual ou inferior a dois salários mínimos.

Nos casos onde mais de dois passageiros apresentem os requisitos de transporte coletivo interestadual gratuito, é direito do consumidor idoso (que perceberem até dois salários-mínimos) que chegou após os outros dois, receber desconto de pelo menos 50% no valor da passagem.

Além disso, todo estacionamento público ou privado deve garantir pelo menos 5% de suas vagas para os idosos, e a localização destas vagas deve ser privilegiada, pensando na comodidade

deste indivíduo.

O consumidor idoso tem prioridade no embarque em todo o sistema de transporte coletivo, de modo que os prestadores de serviços em geral devem cumprir tal regra tanto nas rodoviárias, como nos portos e aeroportos.

Para o idoso ter acesso a todos esses benefícios, basta que demonstre a idade mediante a apresentação de qualquer documento pessoal.

PLANO 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.

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.



INTERNAÇÃO DO IDOSO

O consumidor idoso – seja ele usuário do sistema público ou privado de saúde brasileiro – tem o direito de exigir a presença de acompanhante em sua internação. Mesmo que as regras do hospital digam o contrário.



MEIA ENTRADA

O consumidor idoso tem direito à chamada “meia entrada”, que significa um desconto de pelo menos 50% em ingressos para eventos relacionados a lazer e cultura, desde eventos esportivos até eventos culturais de todos os tipos. O desconto deve ser dado sobre o valor de tabela do local, não podendo ser aplicado sobre um “preço especial” para idosos, modificando o valor real do desconto.



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.

O consumidor idoso é uma vítima das estratégias predatórias do mercado de consumo. Sua fragilidade e facilidade do crédito consignado são atrativas para fornecedores que buscam novos clientes e, conseqüentemente, mais lucro em contratos de adesão com cláusulas abusivas.

Art. 39 – É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: (Redação dada pela Lei n° 8.884, de 11 de junho de 1994);

IV– prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços.



DICAS IMPORTANTES ANTES DE SOLICIATAR UM CRÉDITO CONSIGNADO

- 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;
- Pesquise antes para saber quais bancos oferecem as melhores taxas de juros e as melhores condições.

Tanto o Procon/CSA quanto aos demais Órgãos de Proteção ao Consumidor podem receber denúncia de desrespeito aos direitos citados neste guia.