

Cartilha para a 3ª idade nas relações de consumo



Autora: Jeanine Bender de Paula
Projeto Gráfico: Mauro Ono

Dados internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

Cartilha da 3ª idade nas relações de consumo /
Jeanine Bender de Paula
ISBN:

1. Cartilha do Consumidor

Dedicatória

Dedico esta cartilha, com imenso prazer,
à minha família, em especial a minha Vó Joyce,
pois, faz do comércio a sua alegria!

O QUE É CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR?

É a lei nº 8.078 criada em 1990, para tratar os desiguais nas relações de consumo, isto é, o consumidor e o fornecedor. Quer dizer que o consumidor é considerado o mais ‘fraco’ desta relação, por não possuir conhecimentos suficientes em relação aos produtos, aos serviços e as formas contratuais, por isso são considerados vulneráveis por esta lei.

Então, já sabemos o que é o Código de Defesa do Consumidor, agora vamos saber a definição de consumidor e fornecedor:

- o consumidor, em termos gerais, é aquele que adquire ou utiliza produtos e serviços para si mesmo ou para sua família. Aquele que comprar produto e revender para outras pessoas não é consumidor.
- o fornecedor é aquele que disponibiliza no mercado produtos e serviços, obtendo lucro. Os fornecedores são responsáveis pela qualidade destes produtos e serviços colocados no mercado de consumo.

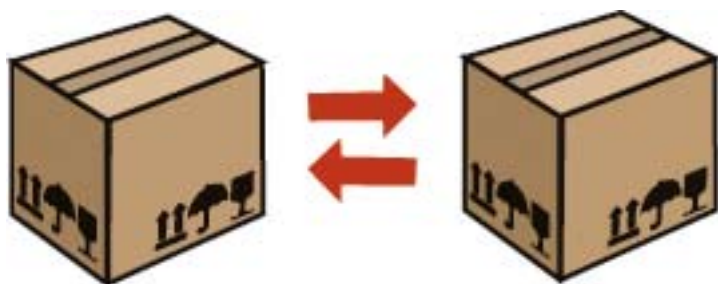
Assim, podemos dizer que o Código de Defesa do Consumidor, o CDC – busca a proteção e o respeito à dignidade, à saúde e a segurança dos consumidores. Todos nós devemos agir com boa-fé, inclusive o fornecedor, devendo informar adequadamente o consumidor sobre as características dos produtos e serviços, bem como de todos os riscos possíveis de causar um acidente de consumo e um endividamento!



PRECISAMOS SABER E LEMBRAR SEMPRE QUE COMPRARMOS PRODUTOS OU SERVIÇOS, O SEGUINTE:

O preço correto, que, obrigatoriamente, deve constar na embalagem, não oferecendo dúvida ao consumidor. Se houver mais de 2 valores diferentes, o consumidor pagará o de valor inferior.

Na hora da compra ter cuidado quanto à composição e à data de validade dos produtos e não comprar produtos vencidos, pois além de proibido pode causar risco à saúde e segurança do consumidor, e principalmente, no Idoso, tendo em vista a sua maior fragilidade. Nas promoções, importante cuidar as datas de validade, pois estas geralmente estão prestes a vencer.



TROCAS E DEVOLUÇÕES

Podemos trocar apenas produtos que tenham problemas na quantidade e qualidade destes, bem como nos que ofereçam riscos à saúde e segurança do consumidor, e em alguns casos precisamos estar atentos aos prazos de garantia. Importante saber que os fornecedores não são obrigados a trocar produtos apenas pelo tamanho, ou ainda, pela escolha errada do consumidor, mas sim naqueles que apresentam problemas ou defeitos. Alguns fornecedores realizam a troca de produtos bons por vontade própria, pois acabam garantindo, muitas vezes, um novo cliente.

O fornecedor deverá dar ao final da compra a nota fiscal. Caso não o faça, poderá o consumidor pedir diretamente. Assim estará evitando a sonegação fiscal.

DICAS IMPORTANTES:

O idoso, de acordo com o seu Estatuto é a pessoa com idade igual ou superior a 60 (sessenta anos). Entre seus direitos temos:

- Atendimento preferencial em órgãos públicos e privados, tais como bancos, teatros, cinema, supermercados, rodoviárias, repartições públicas entre outros;





CRÉDITO CONSIGNADO

No Crédito Consignado (empréstimo com desconto em folha da aposentadoria ou pensão do idoso), o contrato deve conter:

- o desconto será de apenas um terço do valor que recebe o idoso.
- é possível fazer mais de um empréstimo, mas esse não pode passar o valor recomendado de desconto.
- esse empréstimo poderá ser feito pessoalmente na instituição financeira, ou por cartão magnético nos caixas eletrônicos. Porém, recomendamos fazer pessoalmente e obter todas as informações necessárias, principalmente quanto a juros e parcelas a pagar.
- EVITE realizar empréstimos para outras pessoas, como filhos, netos ou qualquer parente que o convença da necessidade do empréstimo, pois poderá comprometer e prejudicar os seus próprios rendimentos.

CONTRATOS COM CASAS DE REPOUSO

Nos CONTRATOS COM CASAS DE REPOUSO poderá ser feito pelo Idoso ou seu familiar, neles conterão os direitos e deveres de cada parte. Normalmente são contratos de adesão e as cláusulas não são discutidas ou modificadas, ou seja, caracteriza um contrato de consumo! Devem conter regras para o cancelamento.

-as cláusulas são regidas pelo Código de Defesa do Consumidor. O idoso paga o valor correspondente e a Casa fornece o serviço adequado, ou seja, o de assistência, de saúde, de higiene, de alimentação e lazer etc. Os cuidados devem ser feitos OBRIGATORIAMENTE por funcionários (cuidadores), médicos, enfermeiros, acompanhantes.

Na escolha da Casa de Repouso fique atento aos seguintes critérios:

- o estado de conservação geral do imóvel;
- as condições de higiene do local, como cozinha, banheiro, quartos, bem como a ocorrência de mofo no teto ou nas paredes;
- a alimentação que será fornecida ao idoso;
- a prestação de todos os serviços incluídos no contrato e por escrito.



LEMBRE-SE:

Pegar informação sobre o estabelecimento que deseja contratar. Boas referências é primordial!

Na falta de informação suficiente entre em contato com a Vigilância Sanitária do seu Município e pergunte se há o registro dessa empresa. Assim, estará evitando futuros aborrecimentos e até maiores problemas de saúde!



PLANOS DE SAÚDE

Nos Planos de Saúde o contrato deve conter:

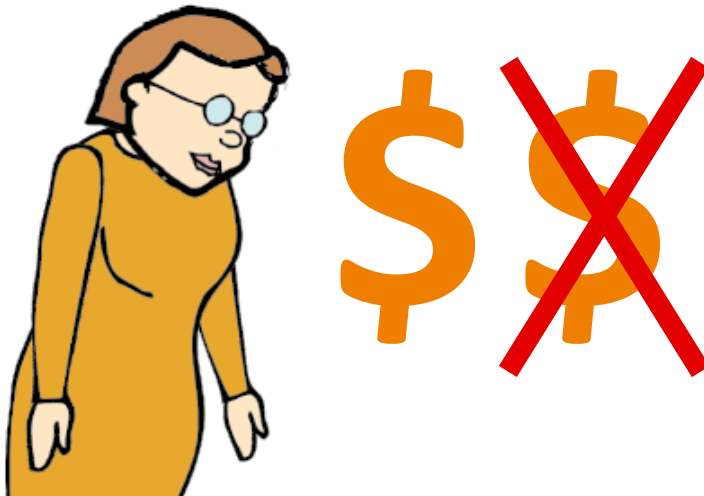
- a cobertura para consultas médicas, exames, procedimentos etc.
- um prazo para o início do contrato, a carência.
- preço e formas de reajuste com os índices do reajuste e prazos para a sua ocorrência.
- NÃO é permitido qualquer cobrança de valores diferenciados em razão da idade.

SUS



SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE

- Atendimento preferencial no Sistema Único de Saúde.
- Distribuição gratuita de remédios, principalmente os de uso contínuo (hipertensão, diabetes etc.), bem como a de próteses e órteses.
- Na consulta, pedir ao médico receitas com o nome do medicamento genérico.
- Direito à acompanhante para idoso internado ou em observação em qualquer unidade de saúde, pelo tempo determinado pelo profissional de saúde que o atende.



DESCONTOS

Desconto de no mínimo 50% nos ingressos para eventos artísticos, culturais, esportivos e de lazer, devendo apresentar apenas a carteira de identidade;

Fornecimento gratuito, pelo poder público, de medicamentos, especialmente os de uso continuado.



SEGURANÇA

Nunca forneça sua senha bancária e de cartão de crédito para ninguém! Caso isso ocorra, o fato deve ser comunicado em seguida à Delegacia do Idoso, à Delegacia de Polícia mais próxima da residência do idoso, ou ao Ministério Público, bem como NUNCA forneça seus dados particulares por Telefone ou Internet! Não clique em emails desconhecidos ou suspeitos, pois estes poderão conter vírus!



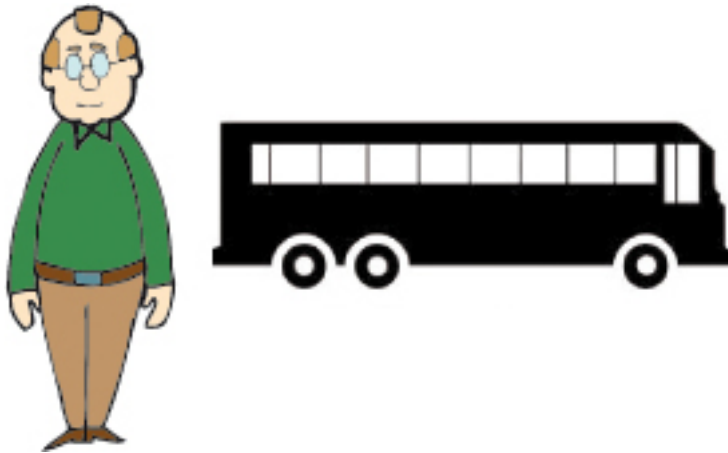
CONTRATOS

- Todas as cláusulas contratuais devem estar escritas sempre de forma clara, precisa, correta e em língua portuguesa, e **TODOS** os Idosos poderão realizar qualquer tipo de contrato, sendo proibido a sua discriminação.
- Cláusulas que configurem excessiva desvantagem ao idoso ou ao seu familiar são consideradas abusivas pelo Código de Defesa do Consumidor e não devem ser aceitas!



CONTA BANCÁRIA

- **NENHUM** Fornecedor poderá reter o cartão magnético de conta bancária relativa a benefícios, proventos ou pensão de idoso ou outro documento com o objetivo de receber o valor devido, ou seja, isso é crime passível de punição de seis meses a dois anos de reclusão e multas.
- No caso de **SUPERENDIVIDAMENTO**, procure o Fórum ou a Defensoria Pública de sua cidade para tentar realizar acordos e renegociações com os Fornecedores, assim garantirá um valor decente para viver com dignidade.
- **NUNCA** gaste mais do que você ganha. Pense bem antes de adquirir o crédito facilitado. **NÃO** esqueça de **LER** sempre os **CONTRATOS** e o material publicitário, como ofertas e folders!
- A **TAXA** de **JUROS** é importante, exija saber os valores corretos, e cuide se poderá pagar! Faça **SEMPRE** pesquisa de preços e de juros na concorrência.



TRANSPORTE PÚBLICO

- Gratuidade no transporte público urbano a partir dos sessenta e cinco anos de idade, em algumas cidades, a gratuidade é concedida a partir dos sessenta anos, como, por exemplo, na capital, para as mulheres;
- Reserva de 5% das vagas nos estacionamentos públicos e privados, posicionadas de forma a garantir a melhor comodidade.



VIAGENS

Viagens no transporte terrestre interestaduais:

- Idosos com mais de 60 anos e que tenham renda igual ou inferior a salários mínimos mensais, tem direito à gratuidade ou 50% no valor da passagem. Este bilhete deve ser solicitado com pelo menos 3hs antes da partida do ônibus, podendo solicitar também no momento o bilhete de retorno da viagem.
- O Idoso poderá pedir também o desconto de 50% na viagem, mas tem que ser feito com 6 horas de antecedência e para viagem com distância de até 500km. E, no caso de viagens com distância maior de 500km é necessário solicitar pelo menos 12hs antes da viagem. Sempre chegar com 30 min de antecedência!! Importante saber que o idoso nestas viagens terá os mesmos direitos dos demais usuários. Mas deverá arcar, como os outros, com os valores referentes a taxas de pedágios e terminais rodoviários.





NÃO TENHA VERGONHA, REIVINDIQUE SEUS DIREITOS SEMPRE!

- Quando tiver dúvida acerca de seus direitos de consumidor procure o Procon, a Defensoria Pública ou o Ministério Público de sua cidade!
- “É obrigação do Estado garantir à pessoa idosa a proteção à vida e à saúde, mediante efetivação de políticas sociais públicas que permitam um envelhecimento saudável e em condições de dignidade” (Estatuto do Idoso – cap. I, artº 9º).
- Aproveite e orgulhe-se de sua velhice, ela faz parte de sua vida e com certeza vc possui uma grande sabedoria, equilíbrio e vitalidade para viver muito ainda!!!

PROCON Porto Alegre

Rua dos Andradas, 686
Centro - Porto Alegre - RS
Cep 90020-003
Telefone: (51) 3289-1774



Defensoria Pública do Rio Grande do Sul

Rua Sete de Setembro, 666
Centro - Porto Alegre - RS
Cep 90010-190
Telefone: (51) 3211-2233

Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor de Porto Alegre

Endereço: Rua Santana, 440, 8º andar - CEP 90040-371
Porto Alegre - RS
Telefone: (51) 3295-8901
Fax: (51) 3295-8910
Correio eletrônico: consumidor@mp.rs.gov.br

Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul

PROJETO SUPERENDIVIDAMENTO

É um importante projeto sobre crédito ao consumo, crédito consignado, crédito responsável, superendividamento e renegociação.

Av. Borges de Medeiros, 1565
Centro - Porto Alegre - RS
Cep 90110-906
Telefone: (51) 3210-6000