

CARTILHA O IDOSO

PROTESTE
Associação de Consumidores



A Importância do Consumidor Maduro

Maria Inês Dolci - Coordenadora Institucional da PROTESTE

O conceito de senectude, velhice ou senilidade muda de acordo com o tempo, a expectativa de vida e os avanços da medicina. Durante milênios, da Pré-História até a Idade Média, longevidade era viver mais de 30 anos. No começo do século XX, houve um aumento de 50% nessa média em países desenvolvidos, para 45 anos. Hoje, no Brasil, a expectativa de vida de grande parte da população masculina oscila em torno de 70 anos, e das mulheres se aproxima dos 80 anos no Distrito Federal, estados do Sul e do Sudeste.

Segundo a Organização Mundial da Saúde, em 2020, haverá cerca de 30 milhões de brasileiros com mais de 60 anos.

Os brasileiros idosos gastam principalmente com alimentos, remédios, planos de saúde, luz, telefone e viagens.

Não podem ser tratados com impaciência, desrespeito nem descortesia, porque são cidadãos que ajudaram a construir este País. Além disso, são fundamentais para manter a economia em atividade. Respeitar os direitos dos consumidores de 60 anos ou mais não é, portanto, favor, e sim o reconhecimento de sua cidadania e de que merecem, nessa fase da vida, conforto, proteção e segurança que já ofereceram a filhos, sobrinhos e netos.

O consumidor da terceira idade não pode ser alvo de preconceitos nem de estereótipos, pois seus gostos e necessidades são tão variados quanto em qualquer outra faixa etária.



Reconhecer essas realidades e trabalhar para que os mais velhos sejam tratados como merecem é, também, uma forma de diferenciar lojas, supermercados, academias de ginástica, restaurantes, bancos, empresas de transporte, dentre outros, ampliando seu mercado com oferta de produtos e serviços que atendam a este público.

O objetivo desta cartilha da PROTESTE é informar o idoso de seus direitos, a fim de que seja mais respeitado nas relações de consumo. Afinal, mais cedo ou mais tarde, quem viver será idoso e gostará de ser bem tratado.

Direito do Consumidor e Idoso

Dimas Ramalho
Deputado Federal

Acompanhamos no Brasil uma significativa transformação demográfica no último século. Nosso país, visto como um país ‘jovem’ apresenta uma sociedade com idade cada vez mais avançada, reflexo do aumento da expectativa de vida, de melhores condições econômico-sociais e dos avanços no campo da saúde.

Conforme levantamento do IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística) apresentado em 2010, o crescimento de idosos na população brasileira foi significativo. Em 1991, representavam 4,8% da população, em 2000, 5,8%, e em 2010 chegam a 7,4%. Nessa perspectiva, pode-se prever que no ano de 2020 o Brasil terá aproximadamente 31,8 milhões de habitantes com mais de 60 anos. Tais transformações de sobrevida da população devem ser analisadas mais profundamente e com maior atenção em garantir uma melhoria na qualidade de vida.

A importância da participação dos idosos no País não se restringe a um mero dado demográfico. Devemos compreender as modificações na estrutura etária do país também na esfera das relações de consumo e no atendimento das demandas por produtos e serviços dessa parcela significativa da população.

Como membro integrante da Comissão de Defesa do Consumidor da Câmara dos Deputados, considero extremamente importante o debate sobre os idosos e as relações de consumo no Brasil. Surgiu dessa necessidade a ideia de promovermos um Seminário Nacional, em parceria com a Associação PROTESTE, bem como este material informativo sobre o assunto.

Avanços Legislativos: Direitos dos Idosos no Congresso Nacional

No Congresso Nacional fez-se uma ampla discussão à época da formulação do **Estatuto do Idoso**. Partindo do Projeto de Lei nº 3.561 de **1997**, o Estatuto foi concebido como um instrumento de cidadania e foi fruto da organização e mobilização dos aposentados, pensionistas e idosos vinculados à Confederação Brasileira de Aposentados e Pensionistas.

Em 2000, foi instituída na Câmara dos Deputados uma Comissão Especial para tratar do Estatuto do Idoso. Nessa ocasião, acompanhamos um amplo debate com o fim de assegurar que o texto desse Estatuto garantisse os direitos fundamentais e de cidadania aos cidadãos com mais de 60 anos.

Após sete anos de tramitação no Congresso Nacional, período de amadurecimento do texto do projeto, o Estatuto foi aprovado em setembro de 2003 e sancionado pelo Presidente da República no mês seguinte. O texto apresentava alguns avanços em relação à Política Nacional do Idoso, de 1994. Além das garantias à terceira idade, o Estatuto

avança na instituição de penas severas àqueles que desrespeitarem ou abandonarem cidadãos na terceira idade. Dentre os direitos elencados nos 116 artigos do Estatuto destaca-se a norma já difundida de atendimento preferencial imediato em estabelecimentos públicos e privados. No entanto, alguns outros também merecem o devido destaque, por exemplo:

- Atendimento preferencial no Sistema Único de Saúde.
- Distribuição gratuita de remédios, principalmente os de uso continuado (hipertensão, diabetes etc.), bem como a de próteses e órteses.
- Proibição de planos de saúde em reajustar mensalidades de acordo com o critério de idade.
- Direito à acompanhante para idoso internado ou em observação em qualquer unidade de saúde, pelo tempo determinado pelo profissional de saúde que o atende.
- Direito ao transporte coletivo público gratuito para maiores de 65 anos, sob a apresentação de carteira de identidade.
- Reserva obrigatória nos veículos de transporte coletivo de 10% dos

assentos para os idosos, com aviso legível.

- Direitos exclusivos na declaração de imposto de renda - idosos possuem prioridade no recebimento de restituições.
- Quem discriminar o idoso, impedindo ou dificultando seu acesso a operações bancárias, aos meios de transporte ou a qualquer outro meio de exercer sua cidadania pode ser condenado e a pena varia de seis meses a um ano de reclusão, além de multa.
- Famílias que abandonem o idoso em hospitais e casas de saúde, sem dar respaldo para suas necessidades básicas, podem ser condenadas a penas de seis meses a três anos de detenção e multa.
- Para os casos de idosos submetidos a condições desumanas, privados da alimentação e de cuidados indispensáveis, a pena para os responsáveis é de dois meses a um ano de prisão, além de multa. Se houver a morte do idoso, a punição será de 4 a 12 anos de reclusão.

- Qualquer pessoa que se aproprie ou desvie bens, cartão magnético (de conta bancária ou de crédito), pensão ou qualquer rendimento do idoso é passível de condenação, com pena variando de um a quatro anos de prisão, além de multa.

- Todo idoso tem direito a 50% de desconto em atividades de cultura, esporte e lazer.

- O primeiro critério de desempate em concurso público é o da idade, com preferência para os concorrentes com idade mais avançada.

- É obrigatória a reserva de 3% das unidades residenciais para os idosos nos programas habitacionais públicos ou subsidiados por recursos públicos.

Após breve elucidação do avanço apresentado pelo Estatuto do Idoso, por meio de seus principais artigos, faz-se necessário traçar um paralelo com o idoso enquanto consumidor de produtos e serviços. O **Código de Defesa do Consumidor**, Instituído pela Lei Nº 8.078, de **11 de setembro de 1990**,

abrange uma gama mais variada de público considerado como consumidor. Dentre seus dispositivos destacamos, por exemplo, em seu art. 4o, inciso I, a proteção contra publicidade enganosa ou abusiva, baseado no Princípio da Vulnerabilidade.

No artigo 39 do referido Código também encontramos uma proteção especial a certos tipos de consumidores, a partir do entendimento de que é *“vedado ao fornecedor prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social”* (inciso IV).

Assim, ao exaltar as principais conquistas legislativas envolvendo os idosos, seja por via do Estatuto do Idoso ou do Código de Defesa do Consumidor, percebemos que nessa esfera ainda carecemos instrumentos que vinculem a ideia de consumidor idoso e que garantam que esse segmento etário seja respeitado.

Faz-se, portanto, extremamente importante a interlocução dos Poderes Executivo e Legislativo com órgãos de defesa do consumidor e entidades representativas dos idosos para traçar uma melhor estratégia para responder à defesa do consumidor idoso. Por entendermos, além dos aspectos meramente políticos, a necessidade de traçar essa perspectiva cidadã, propomos por meio desta publicação um debate do assunto em busca de ainda mais avanços legislativos e garantia dos direitos desses cidadãos que tanto contribuíram para o nosso país.

Expediente

Cartilha do Idoso

- Realização: PROTESTE;
- Diagramação e Projeto Gráfico: Mauricius Martino;
- Ilustrações: Felipe Fonseca;
- Texto e Edição: Carlos Thompson - Casa da Notícia;
- Coordenação Editorial: Maria Inês Dolci;
- Assessoria de Imprensa: Vera Lúcia Ramos;
- Jornalista Responsável: Vera Lúcia Ramos, MTb: 769;
- Colaboração: Pollyanna Carlos Silva, Marina dos Anjos, Nilzete Almeida e Júlia R. Claro.

PROTESTE

Sede:

Avenida Lúcio Costa, 6420 - térreo - Barra da Tijuca
CEP 22630-013 - Rio de Janeiro - RJ

Escritório em São Paulo:

Rua Dr. Bacelar, 173 - cj. 52 - Vila Clementino
CEP 04026-000 - São Paulo - SP

Câmara dos Deputados:

Palácio do Congresso Nacional - Praça dos Três Poderes
CEP 70160-900 - Brasília - DF

Sumário:

A Importância do Consumidor Idoso	02
Direito do Consumidor e Idoso	03
Conheça a Legislação	07
Direitos Básicos do Consumidor	07
Dicas de A a Z	08
Anexos	22

Conheça a Legislação

O que é o Código de Defesa do Consumidor (CDC)?

Foi promulgado em 1990. É uma das mais avançadas leis do mundo de proteção aos direitos do consumidor. Antes dele, faltava clareza na definição de responsabilidade nas relações de consumo. Isso facilitava abusos em contratos, entrega de produtos, prestação de serviços, propaganda etc. A lei nº 8.078/90 ampliou, então, a cidadania das pessoas também como consumidoras.

O que é o Estatuto do Idoso?

Foi sancionado em 2003. Trata dos direitos dos cidadãos com 60 anos ou mais, reforçando artigos que estavam dispersos em diferentes legislações, além de criar novos direitos para esse segmento da população brasileira.

Direitos Básicos do Consumidor (CDC)

1. Proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;
2. Educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços;
3. Informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como seus eventuais riscos;
4. Proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;
5. Modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais, ou sua revisão caso se tornem excessivamente caras;
6. Efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais;
7. Acesso aos órgãos judiciários e administrativos;
8. Facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova;
9. Adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.



Dicas de A a Z

• Academias da Saúde:

Programa criado em 2011 pelo Ministério da Saúde, para dotar as cidades de infraestrutura, equipamentos e pessoal especializado em práticas corporais e atividades físicas.

• Acidentes de Consumo:

Ocorrem quando um produto ou serviço, ainda que utilizado corretamente, causa danos à saúde ou à segurança dos consumidores. São provocados por defeitos nos produtos ou na prestação de serviços, mas o prejuízo do consumidor não se restringe a isso. Engloba outros danos, como tratamento médico e sequelas à saúde. A PROTESTE criou, em 2003, o pioneiro 'Projeto Acidentes de Consumo' (PAC), com apoio e parceria da Associação Médica Brasileira (AMB). Não há notificação obrigatória desses acidentes e o consumidor tem dificuldade para identificá-los. Há um Projeto de Lei (PL) em andamento, do deputado federal Dimas Ramalho (PPS-SP), que estipula a criação de um banco de dados de registro desses acidentes no País.

• Aposentadoria:

Há quatro tipos de aposentadoria pela Previdência Social no Brasil – por idade, por invalidez, por tempo de contribuição ou especial. Trabalhadores urbanos têm direito à aposentadoria por idade (65 anos para homens, 60 anos para mulheres). Quem não contribuiu para a Previdência, tem mais de 65 anos e renda per capita menor do que um quarto do salário mínimo vigente, poderá requerer o Benefício de Prestação Continuada da Assistência Social (BPC-LOAS). Aposentados podem continuar na ativa no Brasil, exceto quando houver limites impostos pelo empregador. Por exemplo, no governo federal, o servidor tem de se aposentar aos completar 70 anos.



• Benzeno:

A PROTESTE detectou, em 2009, a presença de benzeno, substância cancerígena, em refrigerantes. Em função da denúncia da entidade, foi firmado acordo do Ministério Público com os fabricantes de refrigerantes de baixas calorias ou dietéticos cítricos para redução dessa substância em um prazo de até cinco anos, a contar de 2011.

• Cartões e Rendimentos:

O Estatuto do Idoso considera crime apropriar-se ou desviar bens, proventos, pensão ou qualquer rendimento do idoso (artigo 102); reter o cartão magnético de conta bancária relativa a benefícios, provento ou pensão do idoso, bem como qualquer outro documento com objetivo de assegurar recebimento ou ressarcimento de dívida (artigo 104); induzir pessoa idosa sem discernimento de seus atos a outorgar procuração para fins de administração de bens ou deles dispor livremente (artigo 106); coagir, de qualquer modo, o idoso a doar, contratar, testar ou outorgar procuração (artigo 107).

• Casa Segura:

Um em cada quatro idosos cai dentro de casa ao menos uma vez ao ano, segundo informações da Sociedade Brasileira de Ortopedia e Traumatologia. E 34% dessas quedas provocam fraturas. No site da PROTESTE, há um croqui de casa segura, dividida em dependências com móveis. Clicando em cada área, o internauta encontrará círculos, que, por sua vez, quando acionados com o mouse, indicarão os cuidados recomendados. Por exemplo, na sala, um deles informa que as estantes devem ser presas ao chão ou à parede, pois podem ser utilizadas como ponto de apoio.

O link é: <http://www.proteste.org.br/terceira-idade/casa-segura-para-a-terceira-idade-s492101.htm>



• Crédito Consignado:

Empréstimo com desconto em folha de pagamento, aposentadoria ou pensão. Como o risco de inadimplência cai pela modalidade de pagamento, as taxas costumam ser muito menores do que no crédito comum. Em 2011, variavam de 1,5% a 3,5% ao mês. Embora seja vantajoso, aposentados e pensionistas devem avaliar muito bem se vale a pena contrair dívida e se não comprometerão parcela excessiva da renda. Além disso, não devem aceitar pressões para fazer empréstimos em nome de terceiros.

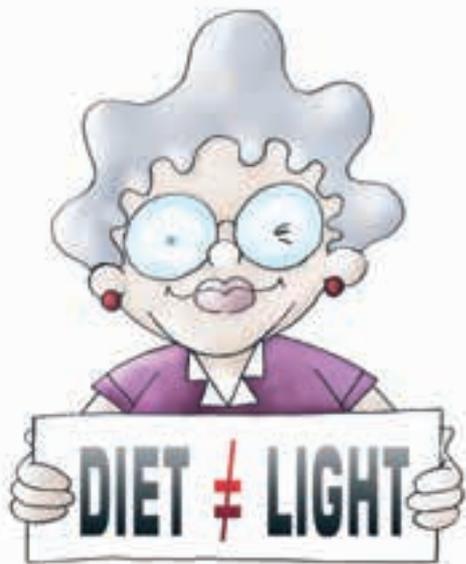
• Cursos:

O consumidor deve prestar muita atenção ao contratar cursos livres. Algumas empresas oferecem bolsas de estudo. Mas os contratos prevêem multas elevadas para o cancelamento do curso. O ideal, além de analisar bem o contrato, é assistir a ao menos uma aula e conversar com outros alunos para avaliar as condições do curso.

• Custo Efetivo Total:

Por seis anos, a PROTESTE comparou os custos de crédito imobiliário, pessoal e do financiamento de automóveis. A partir daí, concluiu ser fundamental a criação do Custo Efetivo Total (CET). A resolução 3.517/2007, do Conselho Monetário Nacional (CMN), obrigou os bancos e financeiras a informar o custo total do empréstimo ou financiamento em uma só taxa: CET. Ela é constituída por todos os encargos e despesas que incidam sobre uma compra ou operação de crédito. Conhecer o CET evita que despesas não informadas sejam 'embutidas' em uma prestação, sem que o consumidor tenha conhecimento disso. A resolução do CMN amplia o artigo nº 52 do CDC, que estipula a informação obrigatória do preço do produto ou serviço em moeda nacional, dos juros de mora e da taxa de juros do financiamento.





• Diet/Light:

Atenção, especialmente os que tiverem restrições ao consumo de açúcar, provocadas por doenças como diabetes - diet é o alimento isento de determinados nutrientes (carboidratos, gorduras, proteínas, sódio, açúcares). Para ser light, deve ter redução mínima de 25% de algum nutriente em relação ao convencional. Como nem sempre essas definições são seguidas o ideal é consultar o rótulo para se certificar de que possa consumir o produto. Na dúvida, converse com seu médico.

• Dívidas:

Conforme o artigo nº 42 do CDC, a cobrança de débitos não pode ser feita mediante ameaça ou exposição ao ridículo do devedor.

• Educação para o Consumo:

O CDC em seu capítulo II, artigo 4º, estabelece, dentre os princípios da Política Nacional de Relações de Consumo, a “educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo”. Mas as iniciativas ainda são tímidas. Os consumidores com mais de 60 anos deveriam contar com cursos especiais em todo o Brasil para informá-los sobre seus direitos, com dicas, por exemplo, sobre compras on-line.



• Filas:

Está no artigo 3º, parágrafo único do Estatuto, o atendimento preferencial imediato e individualizado em órgãos públicos e privados prestadores de serviços à população, como bancos, supermercados, lojas, agências da Previdência Social e outras repartições. Em locais nos quais haja filas para idosos, estas serão partilhadas com grávidas, mulheres acompanhadas de crianças de colo e portadores de necessidades especiais.



• Governos:

Quero Vida, programa do governo de São Paulo que, em convênio com municípios, implanta centros de convivência para idosos cujas famílias não tenham condições de prover cuidados em parte ou durante todo o dia. Outro programa é o Vila Dignidade, da Companhia de Desenvolvimento Habitacional e Urbano (CDHU), que oferece moradia e assistência social a idosos de baixa renda. As casas são projetadas para uso de pessoas com dificuldades de locomoção temporária ou permanente, com itens de segurança e acessibilidade, como barras de apoio, pias e louças sanitárias em altura adequada, portas e corredores mais largos, rampas e pisos antiderrapantes etc. No Rio de Janeiro, também há um programa governamental de condomínios para a terceira idade, com os custos de pessoal e manutenção a cargo das prefeituras. No Paraná, há uma série de programas e serviços públicos, como o Disque Idoso, que presta informações, orientações e encaminha denúncias - 0800-410001.

• Garantia:

Em qualquer compra, é essencial prestar atenção aos prazos de garantia e ao que ela cobre. A garantia legal é de 90 dias, que se soma à oferecida pelo fabricante e/ou loja. Então, se a garantia de um produto for de 180 dias, será, na verdade, de 270 (180 + 90). Além disso, na falta de peças ou outras dificuldades, mesmo que comprovadas, o fabricante terá 30 dias para efetuar o reparo de um produto. Após esse prazo, será obrigado a trocá-lo ou a devolver o dinheiro pago. No caso de troca, vigorará uma nova garantia, pelo prazo mínimo de 90 dias.

• Higiene Bucal:

Depende da correta escovação dos dentes, do uso de fio dental e da visita regular ao dentista. Antissépticos bucais não devem conter álcool e não é necessário usá-los mais de uma vez por dia. A PROTESTE já testou antissépticos bucais, pastas de dentes e planos odontológicos. Mais informações em www.proteste.org.br.



• Imposto de Renda:

São isentos do IR os valores recebidos a título de pensão ou aposentadoria quando o beneficiário for portador de doença grave, atestada por médico especializado (desde que contraída após a aposentadoria). A partir dos 65 anos, os aposentados têm uma parcela dos proventos isenta de IR. Mais informações podem ser obtidas pelo telefone 146 (ReceitaFone). O contribuinte deve ter em mãos o número do CPF.





• Internet:

Acessar o banco virtual, enviar e receber e-mails (correio eletrônico), consultar a meteorologia, as notícias da política, economia e esporte, já são atividades corriqueiras em praticamente todo o mundo. O brasileiro é um dos internautas mais entusiasmados. Mas a web também tem um lado sombrio, com fraudes, golpes, vírus e práticas criminosas. Para os idosos, pode ser excelente instrumento de socialização, economia de tempo e fonte quase que inesgotável de informação e de lazer. Muito cuidado, contudo, nas compras on-line, pois há muita instabilidade na qualidade do serviço de entregas dos produtos adquiridos, especialmente em períodos de compra intensa, como o Natal. Não abra arquivos enviados por desconhecidos, nem acredite em ofertas e promoções fora da realidade. Em salas de bate-papo e em redes sociais, evite informar dados pessoais, como endereço e telefones, pois podem ser utilizados por criminosos.

• Justiça:

Pessoas com 60 anos em diante têm prioridade na tramitação dos processos e procedimentos em qualquer instância da Justiça. Há varas especiais e exclusivas para idosos em alguns tribunais.

• Liquidação:

Venda de mercadorias com preços promocionais. Até podem ser boas oportunidades para a compra de um produto mais barato. Normalmente, contudo, obedecem somente aos interesses das lojas em limpar seus estoques. E funcionam como incentivos ao consumismo, em função de pretensos descontos. Só valem a pena se o consumidor necessitar, realmente, dos produtos cujos preços estejam em oferta.

• Medicamentos:

Um dos maiores custos fixos dos mais velhos são os remédios, na maioria das vezes indispensáveis à manutenção e recuperação da saúde. Há uma série de medicamentos com preços bem mais acessíveis no programa Farmácia Popular, do Ministério da Saúde. Além de uma rede própria, o programa tem parceria com farmácias particulares, o “Aqui tem Farmácia Popular” (indicado pelo selo vermelho com dizeres vazados em branco e um bandeira do Brasil). O Estatuto do Idoso estabelece como obrigação do Poder Público fornecer aos idosos, gratuitamente, medicamentos, especialmente os de uso continuado, assim como próteses, órteses e outros recursos relativos ao tratamento, habilitação ou reabilitação.

• Meia-entrada:

O capítulo V, artigo 23 do Estatuto determina que a participação dos idosos em atividades culturais e de lazer será proporcionada mediante descontos de, no mínimo, 50% nos ingressos para eventos artísticos, culturais, esportivos e de lazer, bem como o acesso preferencial aos respectivos locais. Em caso de negativa da meia-entrada, entre em contato com o órgão de defesa do consumidor mais próximo.



• Melhor em Casa:

Programa do Sistema Único de Saúde (SUS) para assistência multiprofissional no lar, voltado para idosos, pessoas com necessidade de reabilitação motora, pacientes crônicos sem agravamento ou em situação pós-cirúrgica. O programa é executado em parceria com estados e municípios. Informe-se na prefeitura de sua cidade.



• Números e Letras:

A visão é um dos sentidos que podem ser afetados com a idade mais avançada. Cabe ao poder público exigir e fiscalizar a utilização de caracteres (letras e números) que possam ser lidos pela maioria das pessoas, especialmente em rótulos, embalagens, avisos, manuais e contratos.

• Ouvidoria:

Quando não for possível resolver problemas nas relações de consumo – como descumprimento de prazo de entrega, produto com defeito que não seja reparado ou substituído – a melhor solução é entrar em contato com a ouvidoria. Lamentavelmente, o instituto da ouvidoria se desenvolveu razoavelmente bem na área pública, mas pouco na iniciativa privada. Na hora de escolher um produto ou serviço, se as condições de preço e demais características forem similares, dê preferência a empresas que contem com o serviço de ouvidoria.



• Pensão Alimentícia:

Segundo o Código Civil, idosos podem solicitar pensão alimentícia (para pais, avós, filhos, netos, irmãos, tios ou sobrinhos) para suprir suas necessidades.

• Planos de Saúde:

O artigo 15, parágrafo 3º do Estatuto do Idoso veda a discriminação das pessoas com 60 anos em diante nos planos de saúde, pela cobrança de valores diferenciados em razão da idade. Portanto, não aceite reajustes de sua mensalidade em função da faixa etária a partir dos 60 anos, mesmo que seu contrato seja anterior a 2004. Caso tentem impor esse tipo de reajuste, você poderá recorrer à justiça. Para saber como, acesse a campanha da PROTESTE 'Viver com qualidade não tem idade', no link: <http://www.proteste.org.br/terceira-idade/idosos-evite-aumento-do-plano-de-saueacute-de-s492911/dossies-p168886.htm>

Recorra às entidades de defesa do consumidor e à Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) sempre que tiver dificuldade de contratar um plano em função da idade ou que não receba tratamento adequado (falta de médicos, atraso na marcação de exames ou cirurgias, descumprimento dos contratos). Para falar com a ANS, disque 0800-701 9656.



• Qualidade de Vida:

Na chamada terceira idade, essa expressão compreende respeito, direito à saúde, transporte, lazer, moradia e educação, conjugando proteção e respeito à individualidade e independência.

• Recall:

O artigo 10º, parágrafo 1º do CDC normatiza esse chamado que as empresas fazem ao consumidor quando seus produtos têm defeitos que ameacem a saúde e a segurança de quem os utiliza. São mais conhecidos na indústria automotiva, mas ocorrem em todas as áreas, como brinquedos e medicamentos. O fornecedor de produtos e serviços deverá comunicar o recall imediatamente às autoridades e aos consumidores, mediante anúncios publicitários na imprensa, rádio e televisão. Além disso, as montadoras são obrigadas a encaminhar os dados ao Departamento Nacional de Trânsito (Denatran). Consta do Certificado de Registro e Licenciamento dos Veículos (CRLV) se o proprietário atendeu ao recall.

• Redes Sociais:

São ambientes virtuais em que os internautas trocam informações, postam comentários, vídeos, fotos etc. Atualmente também são os canais em que críticas e reclamações mais preocupam as empresas. Alguns exemplos: Facebook, Twitter, LinkedIn.



A PROTESTE também está presente nas redes sociais. Acompanhe-nos e interaja conosco:

<http://www.facebook.com/associacao.proteste>

<http://twitter.com/#!/proteste>

<http://itunes.apple.com/br/app/protesterevista/id421380736?mt=8>

<http://www.proteste.org.br/rss-p177361.htm>

• Segurança Veicular:

Automóveis são importantes meios de transporte, mas motoristas, passageiros e pedestres correm riscos desnecessários quando os veículos não são seguros. A PROTESTE fez campanha pela obrigatoriedade de freios ABS (antitravamento das rodas) e de airbags em todos os veículos brasileiros. E foi bem-sucedida: até 2014 todos os veículos produzidos no Brasil ou no exterior vendidos no País terão de contar com freios ABS e airbags. Testes de colisão da entidade internacional Latin NCAP demonstraram que, no Brasil, o nível de segurança veicular é bem inferior ao da Europa. O consumidor pode ajudar a modificar esse quadro se preocupando mais com a segurança do carro do que com a beleza do design, além de fazer as revisões periódicas, utilizar combustível de boa procedência, manter os pneus calibrados, não dirigir após ingerir bebidas alcoólicas e obedecer à sinalização e à legislação de trânsito.

• Trabalho:

Idade não é motivo para impedir o acesso a cargo público. Em caso de concurso público, a idade será o primeiro critério de desempate, dando preferência ao candidato de idade mais avançada.

• Transporte:

Há vários direitos assegurados pelo capítulo X do Estatuto – gratuidade nas passagens dos transportes coletivos urbanos e semiurbanos, para maiores de 65 anos, mediante apresentação do documento de identidade; nos veículos de transporte coletivo, reserva de 10% dos assentos, identificados com placa de reservado preferencialmente para idosos; no transporte coletivo interestadual, reserva de duas vagas gratuitas, para idosos com renda igual ou inferior a dois salários mínimos, e desconto de 50% na passagem caso haja mais idosos com renda igual ou inferior a dois salários no mesmo coletivo; reserva de 5% das vagas em estacionamentos públicos e privados, e prioridade de embarque no sistema de transporte coletivo.





• Viaja Mais Melhor Idade:

Programa do Ministério do Turismo, oferece pacotes para viagens em grupo com origens e destinos específicos e serviços diferenciados, além de meios de hospedagem em todo o Brasil.

• Utilidades Domésticas:

A PROTESTE faz testes comparativos para identificar os produtos e serviços que combinem melhor desempenho com preços mais acessíveis. Os resultados são publicados nas revistas ProTeste; DINHEIRO&DIREITOS, e ProTeste Saúde. Também são divulgados no site da associação – www.proteste.org.br.

• Venda Casada:

É uma das mais usuais práticas abusivas no comércio, e consiste em vincular a compra de um produto ou serviço à de outro, mesmo que não interesse ao consumidor. Por exemplo, obrigar o correntista de um banco a adquirir um seguro para que obtenha um empréstimo. Ou um sistema operacional pré-instalado em um computador. Mas você não é obrigado a adquirir produto ou serviço que não queira, para ter acesso a outro.





- **Xingar, Nunca:**

O artigo 10º do Estatuto do Idoso, parágrafo 2, especifica como deve ser tratado – O direito ao respeito consiste na inviolabilidade da integridade física, psíquica e moral, abrangendo a preservação da imagem, da identidade, da autonomia, de valores, ideias e crenças, dos espaços e dos objetos pessoais.

- **Zelo:**

Cuidado, carinho, proteção, é a palavra que mais bem resume o que merece o cidadão que tem 60 anos ou mais, e que se dedicou a vida inteira à família, ao trabalho, aos amigos e ao País. Ao chegar à chamada terceira idade, merece conforto, lazer, proteção, saúde e, ao mesmo tempo, independência e respeito, não somente como consumidor, mas como ser humano.



Anexos

- **Agência Nacional de Águas (ANA):**

Responsável pelos recursos hídricos e acesso à água.
Tels.: (61) 2109-5400/2109-5252.

- **Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel):**

Responsável pela área de energia elétrica.
Telefone 167.
www.aneel.gov.br

- **Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS):**

Responsável pela área de planos de saúde.
Telefone 0800-701-9656.
www.ans.gov.br

- **Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel):**

Responsável pelas telecomunicações, como telefonia fixa, telefonia móvel, TV a cabo, acesso à banda larga.
Telefones 1331 e 1332 (deficientes auditivos).
www.anatel.gov.br

- **Agência Nacional de Transportes Aquaviários (Antaq):**

Responsável também pela regulação do transporte aquático de passageiros.

Telefone (61) 2029-6500.
www.antaq.gov.br

- **Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT):**

Responsável também pela regulação do transporte de passageiros.
Telefone 0800-610300.
www.antt.gov.br

- **Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis (ANP):**

Órgão regulador da área, é responsável, por exemplo, pela fiscalização da qualidade dos combustíveis em postos de abastecimento.
Telefone 0800-970-0267.
www.anp.gov.br

- **Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa):**

Controle sanitário da produção e da comercialização de produtos e serviços submetidos à vigilância sanitária, inclusive dos ambientes, dos processos, dos insumos e das tecnologias a eles relacionados.
Telefone Anvisa Atende: 0800-642-9782.
portal.anvisa.gov.br

• **Comissão de Defesa do Consumidor da Câmara dos Deputados:**

Até 1989, a Comissão englobava os temas “Defesa do Consumidor e Meio Ambiente”. Com a instituição do atual Regimento Interno (Resolução nº.17, de 21/09/89), o Órgão Técnico passou a denominar-se “Defesa do Consumidor, Meio Ambiente e Minorias” (CDCMAM). No entanto, em 2004, pela relevância e grande abrangência dos temas, ocorreu, com a Resolução nº 20, o desmembramento da CDCMAM, sendo criadas as seguintes comissões:

Comissão de Defesa do Consumidor, a Comissão de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável e a Comissão de Direitos Humanos e Cidadania.

Áreas de Atividades da Comissão de Defesa do Consumidor:

Conforme o **Art. 32 - V** do Regimento Interno, as atividades abrangem os seguintes campos temáticos: economia popular e repressão ao abuso do poder econômico; relações de consumo e medidas de defesa do consumidor; composição,

qualidade, apresentação, publicidade e distribuição de bens e serviços.

<http://www2.camara.gov.br/atividade-legislativa/comissoes/comissoes-permanentes/cdc>

• **Portal do Ministério da Justiça:**
portal.mj.gov.br

• **Procon:**
Telefone 151.

• **PROTESTE:**
A PROTESTE é uma entidade civil sem fins lucrativos, apartidária, independente de governos e de empresas, e que tem como objetivo A DEFESA DO CONSUMIDOR NO BRASIL. É a maior associação de consumidores da América Latina.
www.proteste.org.br
Central de Relacionamento:
(21) 3906-3800.

• **Sistema Único de Saúde (SUS) e programas como Farmácia Popular, Academias de Saúde, Melhor em Casa:**
Disque Saúde: 0800-61-1997.
Reclamações, denúncias, elogios ou sugestões:
Ouvidoria Geral do SUS,
disque 136.

