



Direitos do Consumidor Idoso

**Disque PROCON-PR: 0800 41 1512
OU 3223 1512**

**Rua Emiliano Pernetá, 47
80010-050 - Curitiba - Paraná
procon.pr.gov.br / consumidor.gov.br**



Governo do Estado do Paraná

Secretaria do Estado da Justiça, Família e Trabalho.

Procon-PR Departamento Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor

Direitos Autorais - A reprodução parcial ou total desta publicação por qualquer meio é proibida, salvo autorização por escrito do Procon-PR.

Distribuição Gratuita.

Órgãos Estaduais

- Conselho Estadual dos Direitos do Idoso: Rua Jacy Loureiro de Campos, s/n, Curitiba - PR Telefone: (41) 3210-2400
- Defensoria Pública do Estado do Paraná - Sede Curitiba: Rua Cruz Machado, 58, Curitiba - PR. Telefone: (41) 3219-7300
- Delegacia de Crimes Contra a Economia e Proteção ao consumidor - DELCON: Rua Des. Ermelino de Leão, 513, Curitiba - PR. Telefones: (41) 3883-7100 / 3883-7109
- Disque Idoso: 0800 41 0001
- Ministério Público do Estado do Paraná: Av. Mal. Hermes, 751, Curitiba - PR. Telefone: (41) 3250-4000
- Promotoria do Idoso: Rua Marechal Deodoro, 1028, Curitiba - PR. Telefones: (41) 3250-4749 / 3250-4750
- Secretaria Estadual da Saúde: Rua Piquiri, 170, Curitiba - PR. Telefone: (41) 3330-4300

Telefones e Endereços Úteis

Órgãos Federais

- Agência Nacional de Transportes Terrestres - Telefone: 166
- ANS (Agência Nacional de Saúde) -Telefone: 0800 701 9656
- Defensoria Pública da União - Estado do Paraná: Rua Benjamin Lins, 779, Curitiba - PR. Telefone: (41) 3320-6400
- INSS - Central de Atendimento - Telefone: 135
- Ministério da Saúde - Disque Saúde - Telefone: 136

Direitos Básicos do Consumidor

I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;

II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

IV - a 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;

V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

IX - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

Prazos para Reclamar

- **7 dias** - Direito de arrependimento: quando a compra de um produto ou contratação de um serviço é feita fora do estabelecimento comercial (reembolso postal, telefone, vendedores na porta de casa, internet, etc);

- **30 dias** - Produto ou Serviço não durável (alimentos, lavanderia, lavagem de automóvel, etc);

- **90 dias** - Produto ou Serviço durável (conserto de automóvel, móveis, eletrodomésticos, etc);

- **5 anos** - Para pedir indenização por danos de acidentes causados por produtos ou serviços perigosos ou que fizeram mal à saúde e à segurança do consumidor. A contagem inicia quando o consumidor toma conhecimento sobre o dano e sobre quem o causou.

Em caso de problemas de consumo:

- Tente solucionar o problema diretamente com o fornecedor;

- Anote todos os dados, tais como protocolo, nome do atendente, data, hora, etc;

- Identifique o problema e a solução que deseja: devolução do dinheiro, reparação do produto/serviço ou a troca por outro produto em boas condições de uso.

Se não houver solução, procure o PROCON do seu Município.

- 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;

- Para qualquer assunto relativo à aposentadoria ou pensão procure sempre informações junto à Previdência Social e para qualquer ação na justiça procure sempre a defensoria pública ou um advogado de sua confiança;

- Somente 30% do valor da renda mensal do beneficiário pode ser comprometido com o pagamento de mensalidades de empréstimo pessoal e 5% com dívidas de cartões de crédito. Analise as menores taxas e se é mesmo necessário assumir a dívida.



Publicidade Enganosa

A publicidade enganosa (aquela que apresenta informações incorretas ou deixa de informar algo importante) é proibida. Não se deixe levar por “milagres”, se algo parecer muito chamativo, “revolucionário”, desconfie! Caso tenha identificado, comprado ou contratado algum produto ou serviço que pareça suspeito, entre em contato com o PROCON.

Atendimento Preferencial

O idoso (pessoa com idade de 60 anos de idade ou mais) tem atendimento preferencial imediato e individual junto aos órgãos públicos e privados que prestam serviços à população.

Transporte



- 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;

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

- Todo estacionamento, seja público ou privado, deve reservar 5% do total de suas vagas para idosos, as quais deverão ser posicionadas de forma a garantir a melhor comodidade ao idoso

Cultura, Esporte e Lazer



Todo idoso tem direito a meia-entrada em atividades culturais, esportivas e de lazer.

Saúde



- O idoso tem atendimento preferencial no SUS;
- Distribuição gratuita de remédios, principalmente os de uso contínuo (hipertensão, diabetes, etc), e de próteses e órteses;
- É proibido aos planos de saúde reajustarem mensalidades para quem tiver 60 anos ou mais;
- Em caso de internação ou observação, em qualquer unidade de saúde, o idoso tem direito à um acompanhante, que o acompanhará no tempo determinado pelo profissional de saúde que o atende.

Compras



Na hora de fazer suas compras:

- Pense sempre se é mesmo necessário aquilo que está adquirindo e procure saber de sua procedência;
- Compare preços antes de fazer a compra e sempre exija a nota fiscal do que foi adquirido;
- Garantia legal: 30 dias para produtos não duráveis e 90 dias para produtos duráveis. Qualquer garantia oferecida pelo fornecedor (garantia contratual) complementa a garantia legal e deve ser oferecida por escrito (termo de garantia).

Habitação



- Fique atento ao contrato que foi assinado;
- Em casas de repouso particular, deve haver um contrato onde estejam discriminados quais serviços serão prestados e o preço pago por eles;
- Caso resida em uma entidade filantrópica, só poderá ser cobrado o valor máximo de 70% sobre qualquer benefício que o idoso receba.

Golpes e Fraudes

Os idosos tem sido o maior alvo de golpes e fraudes, por isso:

- Nunca forneça seus dados bancários a estranhos, principalmente por telefone;
- Procure ir ao banco sempre acompanhado de uma pessoa de confiança e não aceite ajuda de desconhecidos;
- Evite o uso de caixas eletrônicos à noite. E, caso não possa evitar, dê preferência aos caixas localizados dentro de shopping centers ou locais fechados e com grande circulação de pessoas. Também evite sacar grandes quantias de dinheiro;
- Fique bem próximo ao teclado para digitar a senha, evitando que alguém possa ver;
- Em sua casa, desconfie sempre de serviços não agendados e sempre peça o crachá e número de identificação do funcionário antes de deixá-lo entrar;