

# CARTILHA DO CONSUMIDOR

EDIÇÃO ESPECIAL:  
IDOSOS

Saiba os direitos dos Idosos frente ao  
Código de Defesa do Consumidor e ao  
Estatuto do Idoso.

A lei é clara, o idoso além dos direitos que a própria Constituição Federal assegura a toda pessoa humana, lhe dá ainda oportunidades e facilidades, para preservação de sua saúde física e mental e seu aperfeiçoamento moral, intelectual, espiritual e social, em condições de liberdade e dignidade.

## **DIREITOS GERAIS BÁSICOS DOS IDOSOS**

Conforme artigo 3º do Estatuto do Idoso é obrigação da família, da comunidade, da sociedade e do Poder Público, assegurar com absoluta prioridade, a efetivação do direito à vida, à saúde, à alimentação, à educação, à cultura, ao esporte, ao lazer, ao trabalho, à cidadania, à liberdade, à dignidade, ao respeito e à convivência familiar e comunitária.

Além das prioridades enumeradas no artigo 3º do Estatuto do Idoso, o idoso também tem direito:

- Atendimento preferencial no Sistema Único de Saúde (SUS);
- Distribuição gratuita de remédios, principalmente os de uso continuado (diabetes, hipertensão, etc.);
- Fornecimento gratuito pelo Poder Público de próteses e órteses, e outros recursos relativos ao tratamento, habilitação ou reabilitação, dando atenção especial às doenças que afetem preferencialmente os idosos;

- 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, segundo o critério médico;
- Direito ao transporte coletivo público gratuito para maiores de 65 anos, sob a apresentação de carteira de identidade. Em algumas cidades, a gratuidade é concedida a partir dos sessenta anos (Informe-se na sua cidade);
- Reserva obrigatória nos veículos de transporte coletivo de 10% dos assentos para os idosos, com aviso legível;
- No caso das pessoas compreendidas na faixa etária entre 60 (sessenta) e 65 (sessenta e cinco) anos, ficará a critério da legislação local dispor sobre as condições para exercício da gratuidade nos meios de transporte coletivo público urbano e semi-urbano;
- Nas viagens interestaduais (De um Estado para o outro), o idoso com mais de 60 (sessenta) anos e com renda igual ou inferior a dois salários-mínimos serão reservadas duas vagas gratuitas em cada veículo, comboio ferroviário ou embarcação do serviço convencional de transporte interestadual de passageiros. (Decreto nº 5.934 de 18/10/2006);
- É assegurada a reserva, de 5% (cinco por cento) das vagas nos estacionamentos públicos e privados, as quais deverão ser posicionadas de forma a garantir a melhor

comodidade ao idoso. Para ter a permissão para utilizar essas vagas, é preciso adquirir um cartão nas Secretarias Municipais de Transporte e deixá-lo visível no painel do carro. Se na sua cidade não houver a regulamentação, faça uma denúncia ao Ministério Público. Havendo desrespeito ao uso exclusivo da vaga, denuncie à autoridade responsável pela administração do trânsito no Município;

- É assegurada a prioridade do idoso no embarque no sistema de transporte coletivo;

- 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;

- Direitos aos alimentos na forma da lei civil. A obrigação alimentar é solidária, podendo o idoso optar quem prestará os alimentos para sua sobrevivência. Caso o idoso ou seus familiares não possuam condições econômicas de prover o seu sustento, impõe-se ao Poder Público esse provimento, no âmbito da assistência social;

- O idoso que necessita ficar em entidades filantrópicas, ou casa-lar, é facultada a cobrança de participação do idoso no custeio da entidade, desde que não exceda a 70%

(setenta por cento) de qualquer benefício previdenciário ou de assistência social percebido pelo idoso;

- Todo idoso tem direito a 50% (cinquenta por cento) 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;

- É assegurada prioridade na tramitação dos processos e procedimentos e na execução dos atos e diligências judiciais em que figure como parte ou interveniente pessoa com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, em qualquer instância;

- O idoso, a partir de 65 (sessenta e cinco) anos, que não possua meios para prover sua subsistência, ou por sua família, é assegurado o benefício mensal de 1 (um) salário-mínimo, nos termos da Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS.

## **O ESTATUTO DO IDOSO E O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

A Cartilha apresentada pelo IBEDEC tem por finalidade demonstrar que além do Estatuto do Idoso, o Código de

Defesa do Consumidor – CDC, amparou o idoso/consumidor;

Apesar de alguns artigos do Código do Consumidor ser claro quanto aos direitos aos idosos, existe ainda muito a ser feito, já que diariamente verificamos o desrespeito do fornecedor perante o consumidor/idoso.

Apenas como esclarecimento, o consumidor/idoso tem como direitos básicos, demonstrados no artigo 6º do CDC que são:

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 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 - (Vetado);

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

Já o artigo 4º, inciso IV do CDC diz que a Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: “IV - educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo”;

Como dito anteriormente, todo consumidor, e, principalmente o idoso, tem o direito de ter toda a

informação necessária para a aquisição e utilização do produto adquirido;

Um dos problemas enfrentados com o passar do tempo, refere-se a audição e visão do idoso. Nesse ponto é bom esclarecer que, todo contrato, embalagens, rótulos, manuais e avisos tem que ter o seu tamanho adequado para a leitura e entendimento do consumidor;

O parágrafo 3º, do artigo 54 da Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990 – Código de Defesa do Consumidor, diz que “Os contratos de adesão escritos serão redigidos em termos claros e com caracteres ostensivos e legíveis, cujo tamanho da fonte não será inferior ao corpo doze, de modo a facilitar sua compreensão pelo consumidor. (Redação dada pela nº 11.785, de 2008). Portanto, todo contrato de adesão, ou seja, aquele cujas cláusulas tenham sido aprovadas pela autoridade competente ou estabelecidas unilateralmente pelo fornecedor de produtos ou serviços, sem que o consumidor possa discutir ou modificar substancialmente seu conteúdo (Art. 54, do Código do Consumidor), deve ser redigido em letra não inferior ao corpo doze. Exemplos de contratos de adesão são os de transporte, de seguro, de telefone, luz, dentre outros.

O artigo 39, do Código de Defesa do Consumidor, inciso IV, veda o fornecedor de produtos e serviços, dentre outras coisas “prevaler-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços”;



Ora, todo consumidor e principalmente o idoso, tem o seu direito resguardado pelo Código de Defesa do Consumidor, proibindo que o fornecedor aproveite do desconhecimento do idoso para oferecer produtos e serviços inadequados;

## **CONTRATOS DE PLANOS DE SAÚDE**

Infelizmente, hoje existe um desrespeito quanto aos direitos dos idosos junto aos planos de saúde. A tabela de valores determinada pela ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar para aplicação dos índices raramente são respeitadas, tendo o idoso, muitas vezes que ingressar com ação junto ao Poder Judiciário;

Importante esclarecer que não pode haver discriminação do idoso através de cobrança de valores diferenciados em razão de sua idade;

A Tabela por Faixa Etária dos Planos de Saúde deve conter determinação sobre reajuste da seguinte forma: “59 anos ou mais”, sem qualquer outra indicação de idade, sendo que essa condição deve estar expressa no contrato.

Através da Sumula 19/2011 da ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar, a comercialização de planos privados de assistência à saúde por parte das operadoras, tanto na venda direta, quanto na mediada por terceiros, não pode desestimular, impedir ou dificultar o acesso ou ingresso de beneficiários em razão da idade, condição de saúde ou por portar deficiência, inclusive com a adoção de

práticas ou políticas de comercialização restritivas direcionadas a estes consumidores;

Outro ponto importante, é que os locais de comercialização ou venda de planos privados de assistência à saúde por terceiros devem estar aptos a atender a todos os potenciais consumidores (ou beneficiários) que desejem aderir, sem qualquer tipo de restrição em razão da idade, condição de saúde ou por portar deficiência;

Caso não seja obedecido o que determina a Sumula 19/2011 da ANS, o idoso poderá denunciar tal infração junto a ANS, o que trará penalidades para a operadora;

Atualmente existe, através da Resolução Normativa 265/2011 da ANS, bonificação e prêmios para idosos que participam de programas para promoção do Envelhecimento Ativo ao Longo do Curso da Vida e a premiação pela participação em programas para População-Alvo Específica e programas para Gerenciamento de Crônicos.

A bonificação: consiste em vantagem pecuniária, representada pela aplicação de desconto no pagamento da contraprestação pecuniária, concedida pela operadora ao beneficiário de plano privado de assistência à saúde como incentivo à sua participação em programa para Promoção do Envelhecimento Ativo ao Longo do Curso da Vida;

A premiação: consiste em vantagem, representada pela oferta de prêmio, concedida pela operadora ao

beneficiário de plano privado de assistência à saúde como incentivo à sua participação em programa para População-Alvo Específica e programa para Gerenciamento de Crônicos;

A adesão ao programa depende do idoso demonstrando a sua intenção em participar do programa desde que o interessado cumpra as regras acordadas entre as partes, referentes aos programas para promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças, junto a Resolução.

Os programas de Envelhecimento Ativo visam a manutenção da capacidade funcional e da autonomia dos indivíduos ao longo do curso da vida, incorporando ações para a Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças, desde o pré-natal até as idades mais avançadas.

Já com relação as coberturas dos planos de saúde, é importante esclarecer que muitos idosos têm seus planos de saúde assinado antes de 02 (dois) de janeiro de 1999. Esses contratos têm cláusulas que excluem determinadas cobertura de certas doenças, tratamento, próteses, além de determinar tempo de internação.

Caso o idoso se sinta lesado, o mesmo pode procurar o Poder Judiciário que tem aplicado o Código de Defesa do Consumidor e na maioria das vezes tem declarado nulas as cláusulas abusivas;

**EMPRÉSTIMOS                      CONSIGNADOS                      NA**  
**APOSENTADORIA**

Hoje várias instituições financeiras têm todo o seu crédito voltado ao “crédito consignado” ao idoso.

O que seria o Crédito Consignado. O crédito consignado é o empréstimo realizado por alguma instituição financeira (bancos, financeiras), mediante pagamento mensal do valor emprestado, onde será descontado de aposentadoria ou da pensão do idoso.

Nesse ponto é importante esclarecer que somente 30% (trinta por cento) pode ser comprometido para o crédito consignado, o que muitas vezes não acontece, já que os empréstimos, muitas vezes são feitos em várias instituições financeiras;

Como o crédito consignado pode ser feito de várias formas, ou seja, pessoalmente, cartão magnético através dos caixa eletrônicos, o idoso deve ficar atento, nunca fornecendo sua senha ou cartão, pois o risco de outra pessoa pegar o dinheiro é grande.

Caso isso aconteça, é importante o idoso comunicar junto a Delegacia do Idoso; ou junto a uma delegacia, fazendo um boletim de ocorrência, e na sua falta, o Ministério Público

Infelizmente, hoje parentes (filhos, netos, irmãos, etc) aproveitando do idoso, realizam empréstimos em nome do idoso, o que irá prejudicar a sua manutenção e a sua própria sobrevivência.

Caso isso ocorra, o idoso deve procurar o Ministério Público relatando o ocorrido para que o problema seja sanado;

As regras sobre o crédito consignado estão na Instrução Normativa 28 do INSS. Os idosos interessados podem entrar também no site do INSS: [www.inss.gov.br](http://www.inss.gov.br), onde é fornecido a lista dos bancos e financeiras que mantêm convênio com a Previdência Social e podem formalizar o empréstimo consignado para aposentado.

*Cuidados para se fazer o consignado:*

- as parcelas deverão ser descontadas diretamente do benefício;
- é proibida a contratação por telefone;
- a autorização para o consignado deve ser por escrito ou através dos caixas eletrônicos;
- deve-se sempre exigir cópia do seu contrato;
- não faça empréstimos consignados de pessoas que passam na sua rua se passando por corretores;
- procure sempre as taxas menores dos agentes financeiros;
- não se pode cobrar qualquer tipo de taxa ou impostos, e, principalmente a cobrança de Taxa de Abertura de Crédito (TAC);
- para emissão do cartão de crédito é permitida a cobrança de uma taxa única no valor de R\$ 15,00, com pagamento dividido em até três vezes;
- o consumidor pode comprometer no máximo 30% de sua renda com empréstimo consignado, sendo 20% da

renda para empréstimos consignados e 10% para o cartão de crédito;

- o número de parcelas não pode superar 60 meses;
- quando da contratação, as instituições financeiras devem informar previamente: valor total financiado; taxa mensal e anual de juros; acréscimos remuneratórios, moratórios e tributários; valor, número e periodicidade das prestações; e soma total a pagar por empréstimo.

## **CUIDADOR**

Hoje, com o poder aquisitivo do brasileiro e com o aumento da expectativa de vida, existe hoje a função do Cuidador.

Mas o que seria o Cuidador? São pessoas que podem cuidar do idoso, prestando-lhe assistência, com alimentação, saúde e higiene.

Atualmente não existe legislação quanto aos direitos do Cuidador, ou seja, qualquer pessoa da família ou pessoa estranha pode ser Cuidador;

Como ainda é uma profissão nova, sem sindicatos representativos ou pouquíssimas associações de classe é normal haver perguntas referentes a esta profissão: como contratar, qual o salário, quais os direitos trabalhistas, quais são seus deveres, etc, etc...

Na Classificação Brasileira de Ocupações, o Cuidador de idosos é conceituado como **TRABALHADOR DOMÉSTICO**, como a empregada doméstica, a babá, a

faxineira ou a cozinheira. Assim, o que vale para a empregada doméstica, ainda vale para o cuidador de idosos. Veja o que fala a Classificação Brasileira de Ocupações: “5162 -10 Cuidador de idosos - Acompanhante de idosos, Cuidador de pessoas idosas e dependentes, Cuidador de idosos domiciliar, Cuidador de idosos institucional, Gero-sitter.

O Cuidador deve estar atento a alimentação, saúde e higiene e principalmente com a medicação a ser tomada pelo idoso, além de acompanhá-lo nas consultas médicas;

Infelizmente, através de notícias veiculadas na mídia, temos verificado várias notícias de Cuidadores realizando maus-tratos nos idosos. Por isso, é imprescindível que os familiares acompanhem de perto, a rotina dos Cuidadores junto ao idoso, e se o mesmo apresenta hematomas, se existe reclamação do próprio idoso, se o idoso está asseado, se é obedecido os horários de alimentação do idoso, se o ambiente está sadio, e, se os medicamentos estão sendo dados nos horários corretos;

Caso o idoso não seja lúcido, os familiares devem prestar atenção se o idoso mudou o seu comportamento, se ele apresenta sinais de depressão ou agressivo;

Sempre que o idoso sofrer maus-tratos, tanto do Cuidador como de familiares, quem tenha conhecimento deve procurar a Delegacia do Idoso ou o Promotor de Justiça de sua cidade;

## **DIREITO DO IDOSO QUANTO A PENSÃO ALIMENTÍCIA**

Muitos idosos passam por vários constrangimentos e necessidades básicas por falta de amparo de seus familiares. Hoje sabemos que o filho tem direito a uma pensão alimentícia quando acionado junto ao Poder Judiciário;

Mas o idoso tem direito a pensão alimentícia? Ele pode pedir pensão para os seus parentes?

A resposta é Sim. O idoso caso necessite de uma pensão para poder suprir suas necessidades, o mesmo pode pleitear no Poder Judiciário a pensão alimentícia. Vale lembrar também que, será verificado pelo juiz, a possibilidade de pagamento pelos seus parentes;

Como podemos verificar, o idoso pode pedir pensão alimentícias para seus ascendentes (pais, avós etc.), descendentes (filhos, netos etc.), cônjuge que, apesar de não ser parente, deve obrigações decorrentes da sociedade conjugal. E, quando não existir qualquer das pessoas acima, pode pedir pensão alimentícia para seus irmãos, tios e sobrinhos.

Nesse ponto, importante esclarecer que, mesmo o idoso recebendo um benefício previdenciário, pode pleitear a pensão alimentícia, basta demonstrar que os benefícios não suprem as suas necessidades. Diante disso, o Poder Judiciário irá verificar se isso realmente procede e se os parentes tem condições de arcar com a pensão.



## **PENALIDADES PARA AQUELES QUE DESRESPEITEM O ESTATUTO DO IDOSO**

- o idoso que for discriminado, impedido, humilhado, desdenhado, menosprezado ou seja dificultando seu acesso a operações bancárias, aos meios de transporte, ao direito de contratar ou por qualquer outro meio ou instrumento necessário ao exercício da cidadania, por motivo de idade, podem ser condenados com a pena de reclusão de 6 (seis) meses a 1 (um) ano e multa;

- deixar de prestar assistência ao idoso, quando possível fazê-lo sem risco pessoal, em situação de iminente perigo, ou recusar, retardar ou dificultar sua assistência à saúde, sem justa causa, ou não pedir, nesses casos, o socorro de autoridade pública podem ser condenados a detenção de 6 (seis) meses a 1 (um) ano e multa;

- abandonar o idoso em hospitais, casas de saúde, entidades de longa permanência, ou congêneres, ou não prover suas necessidades básicas, quando obrigado por lei ou mandado podem ser condenados a detenção de 6 (seis) meses a 3 (três) anos e multa;

- expor a perigo a integridade e a saúde, física ou psíquica, do idoso, submetendo-o a condições desumanas ou degradantes ou privando-o de alimentos e cuidados indispensáveis, quando obrigado a fazê-lo, ou sujeitando-o a trabalho excessivo ou inadequado pode ser condenado à detenção de 2 (dois) meses a 1 (um) ano e multa;

- aquele que obstar o acesso de alguém a qualquer cargo público por motivo de idade; negar emprego ou trabalho; recusar, retardar ou dificultar atendimento ou deixar de prestar assistência à saúde, sem justa causa, a pessoa idosa; deixar de cumprir, retardar ou frustrar, sem justo motivo, a execução de ordem judicial expedida na ação civil a que alude esta Lei do Idoso; recusar, retardar ou omitir dados técnicos indispensáveis à propositura da ação civil objeto da Lei do Idoso, quando requisitados pelo Ministério Público pode ser condenado à reclusão de 6 (seis) meses a 1 (um) ano e multa;

- reter 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, pode ser condenado à detenção de 6 (seis) meses a 2 (dois) anos e multa;

- deixar de cumprir, retardar ou frustrar, sem justo motivo, a execução de ordem judicial expedida nas ações em que for parte ou interveniente o idoso pode ser condenado à detenção de 6 (seis) meses a 1 (um) ano e multa;

- apropriar-se de ou desviar bens, proventos, pensão ou qualquer outro rendimento do idoso, dando-lhes aplicação diversa da de sua finalidade, pode ser condenado reclusão de 1 (um) a 4 (quatro) anos e multa;

- negar o acolhimento ou a permanência do idoso, como abrigado, por recusa deste em outorgar procuração à

entidade de atendimento, pode ser condenado à detenção de 6 (seis) meses a 1 (um) ano e multa;

- exibir ou veicular, por qualquer meio de comunicação, informações ou imagens depreciativas ou injuriosas à pessoa do idoso: pode ser condenado A detenção de 1 (um) a 3 (três) anos e multa;

- induzir pessoa idosa sem discernimento de seus atos a outorgar procuração para fins de administração de bens ou deles dispor livremente: pode ser condenado a reclusão de 2 (dois) a 4 (quatro) anos;

- coagir, de qualquer modo, o idoso a doar, contratar, testar ou outorgar procuração, pode ser condenado reclusão de 2 (dois) a 5 (cinco) anos;

- lavrar ato notarial que envolva pessoa idosa sem discernimento de seus atos, sem a devida representação legal, pode ser condenado à reclusão de 2 (dois) a 4 (quatro) anos.

## **CONTATOS ÚTEIS**

**Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS)**  
Telefone 0800-701-9656

**Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT)**  
Telefone 0800-610-300