

Reclamações

O Procon-ES pede aos consumidores idosos que, havendo desrespeito a esses direitos, denunciem o fato aos órgãos competentes ou ao Conselho do Idoso. Os consumidores podem registrar suas reclamações pessoalmente na sede do Procon-ES, na Avenida Princesa Isabel, 599, Ed. Março, 9º andar, das 9 às 17h, de segunda a sexta-feira, ou na Unidade Faça Fácil, em Cariacica, que atende também aos sábados até as 13h.

As dúvidas de consumo podem ser solucionadas pelo telefone 151 ou ainda pelo Atendimento Eletrônico, disponível no site do Instituto (www.procon.es.gov.br)

WWW.PROCON.ES.GOV.BR

 /PROCONES

TELEFONE **151**



GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria da Justiça

Não jogue este impresso em via pública.

PROCON-ES CARTILHA DO IDOSO

O consumidor idoso possui alguns direitos diferenciados garantidos por lei, inclusive no que se refere às relações de consumo. Tutelado pelo Código de Proteção e Defesa do Consumidor (CDC) e pelo Estatuto do Idoso, os idosos devem ter pleno conhecimento dos seus direitos e exigir que sejam cumpridos.



Atendimento

O idoso tem direito a atendimento prioritário e, ainda, a condições apropriadas para que exerça sua autonomia na hora de consultar e/ou comprar um produto ou contratar um serviço.

Saúde

O idoso tem direito a atendimento prioritário em hospitais, bem como o acompanhamento em caso de internação.

As operadoras do plano de saúde não podem negar a contratação de um plano pelo idoso. Se isso acontecer, exija a contratação e denuncie o fato aos órgãos competentes.

É abusivo, também, o reajuste da mensalidade em razão da idade do consumidor idoso. Nestes casos, o reajuste é permitido somente na data de aniversário do contrato.

Quem utiliza um plano de saúde contratado pela empresa onde trabalha, ao ser demitido ou se aposentar, tem o direito de continuar com o mesmo plano, seja individual ou familiar, com os mesmos benefícios, desde que passe a pagar integralmente a mensalidade, ou seja, pague a sua parte e a parte que a empresa pagava.

Evite atrasar o pagamento das mensalidades do seu plano de saúde, pois, em caso de atraso acumulado de 60 dias (consecutivos ou não), dentro do período dos últimos 12 meses, a operadora poderá cancelar o contrato (desde que primeiro, informe o contratante até o 50º dia de atraso).



Empréstimo consignado

O empréstimo consignado é uma modalidade de empréstimo em que o desconto da prestação é feito diretamente no benefício do aposentado e deve ser autorizado previamente. O consumidor pode comprometer no máximo 30% de sua renda com empréstimo consignado. É preciso ficar atento, pois as instituições financeiras devem informar previamente o valor total financiado; a taxa mensal e anual de juros; os acréscimos remuneratórios, moratórios e tributários; o valor, número e periodicidade das prestações e a soma total a pagar por empréstimo.

Como medida de segurança, o consumidor deve verificar junto ao INSS e com o Banco Central se a instituição com quem deseja contratar está conveniada com o órgão.

Antes de contratar empréstimo, verifique a sua capacidade de pagamento.

Não aceite a intermediação de terceiro na negociação. Faça tudo diretamente com o banco ou financeira.

Cuidado com promessas de aceleração do empréstimo, pois pode ser fraude. Não informe seus dados pessoais caso alguém apareça em sua casa prometendo acelerar a liberação do empréstimo e pedindo, para isso, o cartão, a senha do banco ou outros documentos.

Cuidado com empresas que exigem pagamento antes de efetivar o empréstimo.

Nunca assine qualquer documento que não esteja totalmente preenchido. Ou seja, jamais assine nada em branco.

Endividamento

O superendividamento tornou-se um fenômeno social e econômico que precisa ser tratado, pois interfere, na maioria das vezes, na impossibilidade de o cidadão suprir suas necessidades básicas, como alimentação, vestuário e moradia. Hoje, todos são estimulados a consumir de modo inconsequente, proporcionando desequilíbrio no orçamento mensal e ocasionando o estresse familiar.

O Brasil possui milhares de pessoas com o nome sujo. No Espírito Santo, são 654 mil atualmente. As dívidas com cartões de crédito e empréstimos com financeiras são os grandes vilões do acúmulo de dívidas, por conta dos juros altos que são cobrados pelas empresas.

Dicas para não se endividar

Cultive o hábito de poupar, guardando dinheiro para um imprevisto ou a realização de um sonho.

Pesquise preços e aproveite as promoções.

Planeje as compras e anote os gastos.

Reduza o seu consumo: gaste menos água e energia, economize no supermercado, ande menos de carro, opte por lazer gratuito.

Prefira pagar à vista e evite parcelar.

Pague toda a fatura do cartão de crédito;

Evite emprestar o cartão de crédito.

Não assuma dívidas em benefício de outras pessoas e não forneça os seus dados pessoais por telefone ou pela internet.

Evite empréstimos para pagar dívidas.



Transporte

Transporte coletivo: os idosos com idade acima de 65 anos estão isentos do pagamento de tarifa nos transportes coletivos urbanos e intermunicipais, além de terem direito à reserva de assentos específicos para eles. Para ter acesso à gratuidade, basta que o idoso apresente o documento de identidade ou que compareça nos Terminais do Sistema Transcol em Laranjeiras e Vila Velha ou na unidade Faça Fácil Cariacica ou no posto de atendimento de Vitória, que fica ao lado do GVBus, em Santa Lúcia, para pleitear o cartão do idoso, que permite que os usuários atravessem a roleta e ocupem a parte traseira dos coletivos. Está excluído da garantia o serviço de transporte seletivo.

Transporte interestadual: todos os ônibus, trem ou embarcação devem reservar dois lugares para os idosos, a partir de 60 anos e com renda de até dois salários mínimos, viajem de graça, desde que comprovem idade e renda. A gratuidade se aplica aos veículos convencionais e de serviços básicos e o Bilhete de Viagem do Idoso deverá ser solicitado com antecedência de, pelo menos, 3 (três) horas em relação ao horário de partida. O idoso poderá solicitar, também, a emissão do bilhete de viagem de retorno. É obrigatória a apresentação de documento oficial com foto, como carteira de identidade (RG), carteira nacional de habilitação (carteira de motorista) ou passaporte. Se houver mais idosos para embarcar, as empresas de transporte devem assegurar desconto de 50% no valor da passagem. Para obter o benefício, o bilhete deve ser comprado com uma antecedência de, no máximo, 6 (seis) horas para viagens de até 500 km e 12 (doze) horas para viagens acima de 500 km de distância.

Se as empresas de transporte interestadual de passageiros negar a concessão dos benefícios, deverá emitir documento indicando data, hora, local e o motivo da recusa.

Lazer

De acordo com o Estatuto do Idoso, maiores de 60 anos têm direito a pagar metade do valor do ingresso em casas de diversão ou estabelecimentos que realizem espetáculos musicais, artísticos, circenses, teatrais, cinematográficos, atividades sociais, recreativas, culturais, praças esportivas e quaisquer outras que proporcionem lazer, cultura e entretenimento.

Estacionamento

É obrigatória a reserva de 5% das vagas em estacionamentos para os idosos. Para usufruir do benefício, é preciso ter credencial, de uso obrigatório, que deve ser deixado no painel, no interior do veículo, de modo que seja possível a visualização pelo agente de trânsito. O cadastramento para utilização das vagas reservadas deve ser feito na prefeitura do município onde reside o idoso.



Propaganda enganosa

Empresas fazem de tudo para chamar a atenção do consumidor e investem muito dinheiro em pesquisas de comportamento e em publicidade.

A publicidade envolve sedução e nem sempre o produto ou o serviço anunciado é exatamente como prometido. Quando o consumidor é induzido a erro é caracterizada a publicidade enganosa (aquela que apresenta informações incorretas ou deixa de informar algo importante) e é proibida pelo Código de Defesa do Consumidor.

Pesquisar é sempre a melhor opção porque nem sempre a PROMOÇÃO apresenta de fato redução no preço.

Por isso, antes de comprar, é melhor tomar alguns cuidados. Não acredite em “milagres”: medicamentos ou produtos que curam qualquer coisa, que rejuvenescem da noite para o dia, produtos que vão tornar sua vida “bem mais fácil”, promoções imperdíveis, etc.

Antes de comprar, busque informações, questione, tenha certeza de que é mesmo necessário comprar o produto ou adquirir o serviço. Nunca assine algo sem ler muito atentamente e, se o que estiver escrito for difícil de compreender, peça ajuda. Diante de uma propaganda enganosa, denuncie!