

# Direitos do Consumidor Idoso



**MPCE** | Ministério Público  
do Estado do Ceará



**DECON-CE** | Programa Estadual de Proteção  
e Defesa do Consumidor

## EXPEDIENTE

---

Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – DECON/CE  
Rua Barão de Aratanha, nº 100, Centro. CEP 60.060-070. Fortaleza-CE.

Fone: 0800 275 8001

Página da Internet: [www.decon.ce.gov.br](http://www.decon.ce.gov.br)

Secretária-executiva: Ann Celly Sampaio Cavalcante

Assessor Jurídico: Ismael Braz Torres

Projeto Gráfico e diagramação: Everton Viana CE 01799 DG

Ilustração: Carlos Costa

Revisão: Moema Soares

O Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – DECON, sucessor do extinto DECOM (Defesa Comunitária), foi criado através da LEI COMPLEMENTAR Nº 30, De 26.04.2002 (D.O. 02/08/2002), nos termos previstos na Constituição do Estado do Ceará, e estabelece as normas gerais do exercício do poder de polícia e de aplicação das sanções administrativas previstas na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto nº 2.181 de 1997.

# Introdução

De acordo com o Estatuto do Idoso, se você tem 60 anos de idade ou mais é considerado idoso. No Brasil, assim como em outros países, esse é o grupo populacional que mais cresce e, portanto, precisa de merecida atenção especial do Poder Público.

Além dos direitos que a própria Constituição Federal assegura a toda pessoa humana, a pessoa idosa tem, assegurada em lei, a oportunidade e facilidade para preservação de sua saúde física e mental e seu aperfeiçoamento moral, intelectual, espiritual e social, em condições de liberdade e dignidade.

Nas próximas páginas, saiba como usufruir dos seus direitos.



# Direitos básicos do consumidor

- Proteção da vida, saúde e segurança contra riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;
- Educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços;
- 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;
- 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;
- Modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais, ou sua revisão caso se tornem excessivamente onerosas;
- Efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais;
- Acesso aos órgãos judiciários e administrativos;
- Facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova;
- Adequação e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.



# Atendimento prioritário

O idoso deverá ser atendido de forma prioritária em todos os estabelecimentos comerciais e repartições públicas, tais como:

- supermercados;
- bancos;
- lotéricas;
- hospitais;



Além disso, os idosos devem ser atendidos no menor tempo possível.

## Saúde

O idoso tem atendimento preferencial no SUS.

Distribuição de remédios, principalmente os de uso contínuo (hipertensão, diabetes, etc.), e de próteses e órteses.

O idoso não poderá sofrer cobrança discriminatória nos valores dos planos de saúde em razão da sua idade. Os planos de saúde são proibidos de não aceitar um consumidor em decorrência da sua idade e reajustar 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;
- é a garantia legal: 30 (trinta) dias para produtos não duráveis e 90 (noventa) dias para produtos duráveis. Qualquer garantia oferecida pelo fornecedor (garantia contratual) só complementa a garantia legal e deve ser oferecida por escrito (termo de garantia).



# Habitação

- fique atento às cláusulas do contrato antes da sua assinatura;
- em casas de repouso particular, deve haver um contrato onde estejam discriminados quais os serviços serão prestados ao idoso e o preço pago por estes serviços;
- caso resida em uma entidade filantrópica, só poderá ser cobrado um valor de no máximo 70% (setenta por cento) de 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 desconhecido;
- evite o uso de caixas eletrônicos à noite, mas caso seja necessário dê preferência aos caixas localizados dentro de shopping centers ou locais fechados e com grande circulação de pessoas
- Evite sacar grandes quantias em 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;
- 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 um advogado de sua confiança ou a Defensoria Pública;
- somente 30% do valor que o beneficiário recebe pode ser comprometido com o pagamento das mensalidades do Crédito Consignado. Analise as melhores taxas caso realmente seja necessário fazer o empréstimo.



# Publicidade Enganosa

A publicidade enganosa (aquela que apresenta informações incorretas ou deixa de informar algo importante) é proibida. Sempre desconfie de algo muito chamativo e caso seja identificado, comprado ou contratado algum produto ou serviço que pareça suspeito, entre em contato com o DECON.

## Prazos para reclamar

- Produto ou serviço não durável (alimentos, lavanderia, lavagem de automóvel, etc.) - 30 dias
- Produto ou serviço durável (eletrodoméstico, conserto de automóvel, móveis, etc.) - 90 dias
- Direito de arrependimento: quando a compra de um produto ou a contratação de um serviço é feita fora do estabelecimento comercial (telefone, vendedores na porta de casa, internet, etc.) - 7 dias
- Prazo para pedir indenização por danos de acidentes causados por produtos ou serviços perigosos ou que fazem mal à saúde e à segurança do consumidor. A contagem inicia quando se recebe o produto - 5 anos



# Vagas em estacionamentos

Todo estacionamento deve reservar pelo menos 5 % (cinco por cento) do total das vagas para pessoas idosas, devendo sempre priorizar aquelas que garantam maior conforto e facilidade para os usuários, ou seja, as vagas deverão ficar em local que facilite o acesso, próximas às entradas. Para ter direito às vagas reservadas, o idoso deverá utilizar a credencial de identificação disponibilizada pelo órgão ou entidade de trânsito do Estado ou Município de domicílio do idoso.



# Meia-entrada

O idoso tem direito a 50% (cinquenta por cento) de desconto nos ingressos para qualquer atividade de lazer, tais como:

- cinema;
- teatros;
- jogos de futebol;
- shows;
- parques de diversões.

OBS: Outra pessoa pode comprar para o idoso o ingresso pela metade do preço. A comprovação da idade só deverá ser feita no momento da entrada.



# Transporte Urbano Municipal

No transporte coletivo urbano e semiurbano é assegurada a gratuidade para os indivíduos com idade igual ou superior a 65 (sessenta e cinco) anos. Para isso, basta a apresentação de documento pessoal que comprove a idade.

Os veículos de transporte coletivo são obrigados a reservar 10% (dez por cento) dos assentos para os idosos, com aviso legível.

# Transporte Interestadual

No transporte interestadual, devem ser reservadas 02 (duas) vagas gratuitas para o idoso com mais de 60 (sessenta) anos, com renda igual ou inferior a 2 (dois) salários mínimos.

Se as duas vagas já estiverem ocupadas, o idoso tem direito a um desconto de 50% (cinquenta por cento) no valor da passagem.

No momento da compra da passagem, o idoso deverá apresentar documento de identidade com foto e comprovante de renda. Caso não possua renda, o idoso deverá solicitar a emissão da “Carteira do Idoso” nas Secretarias Municipais de Assistência Social ou equivalente.



# Em caso de problemas de consumo

- Tente solucionar o problema diretamente com o fornecedor.
- Anote todos os dados, protocolo, nome do atendente, data, hora, etc.
- Identifique o problema e a solução que deseja: cumprimento da oferta, devolução do dinheiro, reparação do produto/serviço ou a troca por outro em perfeitas condições de uso.
- Se não houver solução, procure o Órgão de Defesa do Consumidor.



“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 (art. 96 do Estatuto do Idoso).

**MPCE** | Ministério Público  
do Estado do Ceará



[www.decon.ce.gov.br](http://www.decon.ce.gov.br)



[consumidor.gov.br](http://consumidor.gov.br)