

# DIREITO DOS IDOSOS NAS RELAÇÕES DE CONSUMO



**idec**  
Instituto Brasileiro de  
Defesa do Consumidor

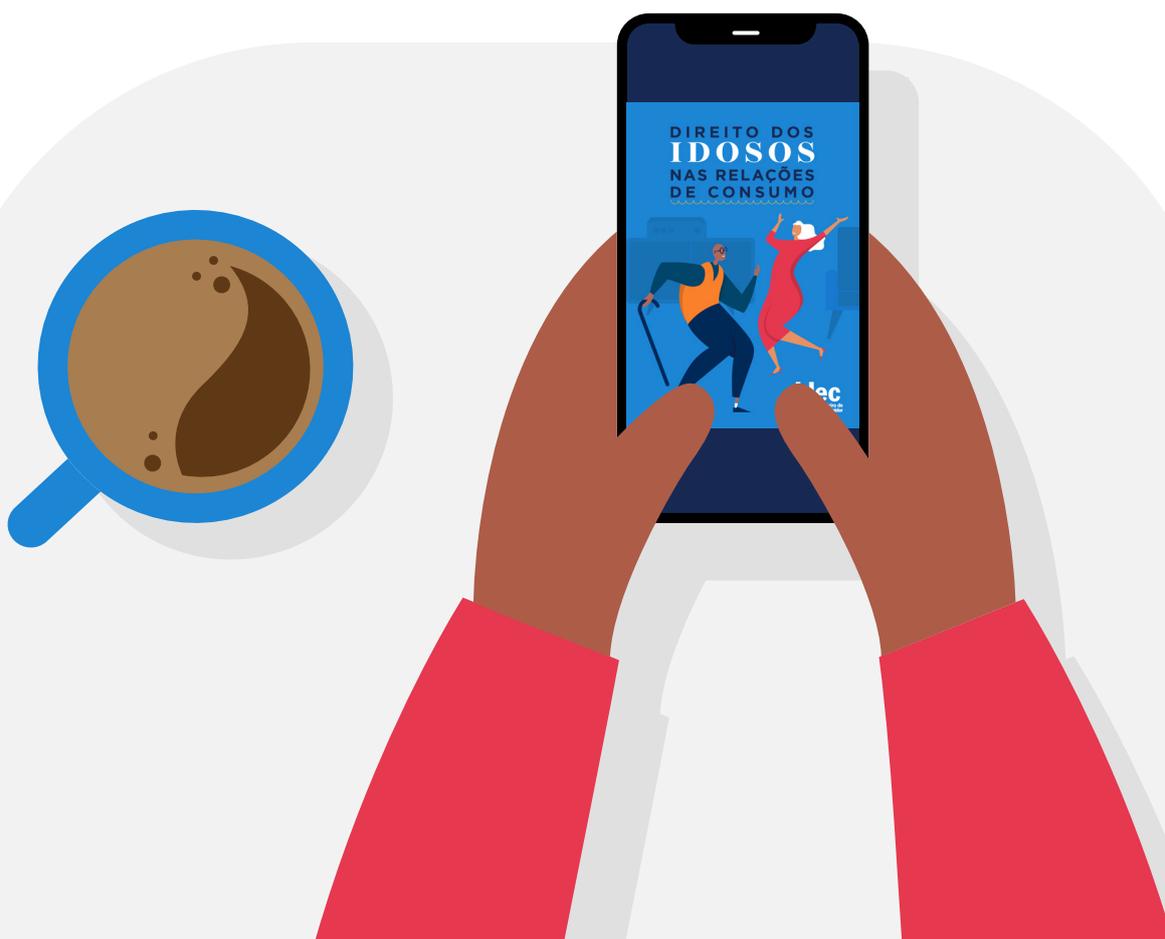
# IDOSOS CONTAM COM DIREITOS ESPECIAIS QUANDO O ASSUNTO É CONSUMO

Cada vez mais produtos e serviços têm sido desenvolvidos e oferecidos à população com mais de 60 anos. Assim como um mercado pensado nas necessidades da idade mais avançada, há também muitas empresas e fornecedores que se valem da vulnerabilidade destes consumidores.

É por isso que somam-se para sua proteção e regulamentação de direitos específicos o Código de Defesa do Consumidor e o Estatuto do Idoso.

Se você é idoso, faça valer os seus direitos para aproveitar sua vida de maneira mais plena, estando menos sujeita aos contratempos e ocasionais problemas relacionados à prestação de serviço.

Se você tem menos de 60 anos, saiba quais serão os seus direitos no futuro e compartilhe este guia.





## ACOMPANHANTE EM INTERNAÇÃO

É direito do idoso, tanto na rede pública quanto na rede privada, ter acompanhante em tempo integral nos casos de internação ou observação em estabelecimentos de saúde, conforme garante o artigo 16 do Estatuto do Idoso. Esse direito pode ser exigido na direção do hospital.



### COMO RECLAMAR?

- Em caso de negativa, procure o Conselho de Saúde, o Conselho do Idoso ou o Ministério Público e denuncie.
- Atendimento particular de saúde constitui relação de consumo e é possível procurar o PROCON, denunciar o caso à Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS e, se necessário, procurar a Justiça.



Utilize nosso [modelo de carta](#) para reclamar em casos como esse.



## CONTRATAÇÃO

### DE PLANO DE SAÚDE

Ninguém pode ser impedido de participar de planos privados de assistência à saúde. Logo, a operadora de saúde não pode recusar a adesão de novos clientes, ainda que se tratem de pessoas idosas ou portadoras de deficiência. Até mesmo corretores não devem desestimular, dificultar ou impedir o acesso ou ingresso de idosos num plano de saúde, ou estarão desrespeitando a Lei de Planos de Saúde.



#### COMO RECLAMAR?

- Exija a contratação. Procure o Procon, denuncie o plano de saúde à ANS e se necessário, também à Justiça.

## COBERTURA DE DOENÇAS, PRÓTESES E TEMPO

### DE INTERNAÇÃO EM PLANO DE SAÚDE

Muitos idosos têm planos de saúde anteriores à Lei de Planos de Saúde (assinados antes de 2/01/99). Tais contratos contêm cláusulas que excluem coberturas de doenças, tratamentos e próteses, ou ainda, limitam tempo de internação. Na grande maioria dos casos o Poder Judiciário tem aplicado o Código de Defesa do Consumidor e declarado que essas cláusulas são abusivas, pois contradizem ao objetivo do contrato que é oferecer serviços de saúde. Portanto, não valem, são nulas.



#### COMO RECLAMAR?

- Se você passar por uma dessas situações, procure o Procon e, se necessário, a Justiça.



Utilize nosso [modelo de carta](#) para reclamar em casos como esse.

## AUSÊNCIA DE REAJUSTES POR MUDANÇA DE FAIXA ETÁRIA EM PLANO DE SAÚDE

O Estatuto do Idoso veda reajustes por mudança de faixa etária para idosos. A ANS aplica a regra somente para contratos assinados a partir de janeiro de 2004, quando entrou em vigor o Estatuto. Há decisões judiciais que aplicam a regra do Estatuto também para contratos anteriores a janeiro de 2004 e impedem a aplicação de reajustes por mudança de faixa etária a partir dos 60 anos. Mas não se trata de questão pacificada na Justiça.



### COMO RECLAMAR?

- Como não há entendimento unívoco na Justiça, cabe ao consumidor decidir se entra com ação judicial. Não havendo previsão no contrato das faixas etárias e do aumento em cada uma delas, o reajuste por mudança de faixa etária é ilegal, seja o consumidor idoso ou não.
- Se o consumidor optar por ação judicial, pode procurar o Juizado Especial Cível (JEC), onde é possível propor ações quando o valor da causa é de até 40 salários mínimos; para causas cujo valor vai até 20 salários mínimos sequer é necessário advogado.



Utilize nosso [modelo de carta](#) para reclamar em casos como esse.





### GRATUIDADE NO TRANSPORTE

### COLETIVO URBANO E SEMI-URBANO

Por transporte coletivo, entende-se: metrô, trens metropolitanos, ônibus de linha que circulam dentro da cidade e entre cidades vizinhas, lotações etc.

É direito do idoso (mais de 65 anos) acessar esses serviços gratuitamente. Para extensão da gratuidade entre 60 e 65 anos é necessária lei municipal que regulamente o direito.

Basta apresentar qualquer documento que comprove a idade, não sendo necessário fazer cadastro, tirar “carteirinha” do idoso ou qualquer medida deste tipo.



#### COMO RECLAMAR?

- Caso não haja transporte gratuito em sua cidade, cobre das autoridades locais (prefeito, secretário de transporte e vereadores) ou procure o Ministério Público.



Saiba mais sobre os direitos dos usuários do transporte público aqui no [nosso guia](#).

### TRANSPORTE COLETIVO

### INTERESTADUAL GRATUITO

Cada ônibus deve reservar duas vagas gratuitas para maiores de 60 anos com renda menor ou igual a dois salários mínimos. Se houver mais de dois idosos que preenchem essas características, a empresa deve dar desconto aos idosos excedentes de pelo menos 50% do valor da passagem.

- » Para utilizar o benefício, solicite um Bilhete de Viagem do Idoso nos pontos de venda da transportadora, com antecedência de pelo menos três horas em relação ao horário da viagem;
- » Para concessão do desconto de 50% do valor da passagem, o idoso deverá adquiri-la obedecendo aos seguintes prazos: até seis horas de antecedência para viagens com distância até 500 km e até doze horas de antecedência para viagens com distância acima de 500 km;
- » No dia da viagem, compareça ao guichê da empresa pelo menos 30 minutos antes do início da viagem;
- » Não estão incluídas no benefício as tarifas de pedágio, bem como as despesas com alimentação;



#### COMO RECLAMAR?

- Caso haja desrespeito a essas regras, denuncie a empresa de ônibus à Agência Nacional de Transportes Terrestres – ANTT;
- Também é possível acionar o Procon, o Conselho do Idoso e o Ministério Público.



### VAGAS RESERVADAS EM ESTACIONAMENTOS

É obrigatória a reserva de 5% das vagas em estacionamentos públicos e privados para os idosos e sua localização deve garantir a melhor comodidade do idoso.



#### COMO RECLAMAR?

- Havendo desrespeito, denuncie o estabelecimento ou o organizador do evento para o PROCON e para o Ministério Público;
- Também é possível acionar o Conselho do Idoso.

### VAGAS RESERVADAS EM VIAS PÚBLICAS

Desde 2010, há uma lei federal destinando 5% das vagas de estacionamento em vias públicas para o uso exclusivo de veículos conduzidos por idosos ou que os transportem mediante autorização emitida pela autoridade responsável pelo sistema viário.



#### COMO RECLAMAR?

- 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.



## DIREITO A MEIA ENTRADA

O idoso tem direito a descontos de pelo menos 50% no valor do ingresso para eventos artísticos, culturais, esportivos e de lazer, bem como acesso preferencial aos respectivos locais. Basta a apresentação do documento de identidade.



### COMO RECLAMAR?

- Havendo desrespeito a esse direito, denuncie o estabelecimento ou o organizador do evento para o Procon e para o Ministério Público.
- Também é possível acionar o Conselho do Idoso.



### PRIORIDADE NO ATENDIMENTO

Poder público e estabelecimentos privados devem reservar um local para tornar mais fácil, rápido e confortável o atendimento aos idosos, como caixas específicos e atendimento qualificado



#### COMO RECLAMAR?

- Havendo desrespeito a esse direito, denuncie o estabelecimento ou o organizador do evento para o Procon e para o Ministério Público.
- Também é possível acionar o Conselho do Idoso.



Além desse direito, saiba outros que lojas e fornecedores devem respeitar para qualquer consumidor no nosso [Guia ABC do Consumidor](#).



## PROGRAMAS HABITACIONAIS

É direito do idoso a reserva de 3% das unidades residenciais de programas habitacionais públicos, dando-lhe prioridade na aquisição da casa própria.



### COMO RECLAMAR?

- Havendo desrespeito a esse direito pelo administrador público, procure o Ministério Público e denuncie.

### EMPRÉSTIMO CONSIGNADO

As regras sobre esta modalidade de empréstimo estão na Instrução Normativa 28 do INSS:

- » O número máximo de parcelas é de 72 meses, sendo descontadas diretamente do benefício
- » Você pode comprometer no máximo 30% de sua renda com empréstimo consignado;
- » É indispensável a sua autorização prévia, por meio de serviço eletrônico com acesso autenticado;
- » Ao assinar o contrato, exija sua via;
- » Bancos e financeiras só poderão oferecer crédito ou cartão de crédito consignado para os novos beneficiários, após 6 meses de aposentadoria ou pensão, considerando a data de emissão do benefício;
- » A contratação do crédito só poderá ser realizada após 90 dias do recebimento do primeiro pagamento;
- » As novas solicitações do cartão de crédito consignado deverão vir acompanhada de um Termo de Consentimento Esclarecido (TCE), em que o aposentado garante estar ciente das condições do produto e da existência de linhas de crédito mais baratas;
- » As taxas máximas são de 2,08% ao mês, para o empréstimo, e 3% ao mês, para o cartão consignado (incluídos todos os custos da operação de crédito);
- » É vedada cobrança de Taxa de Abertura de Crédito (TAC) ou qualquer outra taxa ou impostos;
- » Para emissão do cartão de crédito é permitida a cobrança de uma taxa única no valor de R\$ 15, com pagamento dividido em até três vezes;
- » As instituições 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.

## FINANCIAMENTOS

- » O INSS não possui convênio com bancos para divulgar as informações dos beneficiários sobre concessão e liberação do benefício.
- » Desconfie de pessoas que se apresentam em nome de bancos e INSS ou que anunciam revisões do benefício recebido.



Olha o Golpe da Aposentadoria

Fuja das ofertas abusivas de crédito consignado com as [nossas orientações](#).



## **CONTATOS ÚTEIS**

### **CONSELHO NACIONAL DOS DIREITOS DA PESSOA IDOSA**

Site: [www.gov.br/participamaisbrasil/cndi](http://www.gov.br/participamaisbrasil/cndi)

Telefone: (61) 2027-3014

Email: [cndi@mdh.gov.br](mailto:cndi@mdh.gov.br)

### **CONSELHOS DE SAÚDE**

Site: [www.conselho.saude.gov.br](http://www.conselho.saude.gov.br)

### **AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR (ANS)**

Telefone: 0800-701-9656

Site: [www.gov.br/ans](http://www.gov.br/ans)

### **AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES (ANTT)**

Telefone: 0800-610-300

### **MINISTÉRIOS PÚBLICOS ESTADUAIS**

Site: [www.mpsp.mp.br](http://www.mpsp.mp.br)

Para outras unidades da federação, troque a sigla sp pelas iniciais do seu Estado.

### **PROCONS**

Geralmente o número do Procon é o **151**, mas pode variar em algumas regiões. Consulte no site do seu Estado para saber mais.

Site: [www.procon.sp.gov.br](http://www.procon.sp.gov.br)

Para outras unidades da federação, troque a sigla sp pelas iniciais do seu Estado.

# SENTINDO-SE COM MAIS SEGURANÇA PARA EXIGIR SEUS DIREITOS AGORA?

O Uma das nossas principais missões é trazer informação às pessoas para fortalecer o lado dos consumidores.

## **IDEC**

Somos uma ong que há mais de 30 anos trabalha de forma independente para defender e ampliar os direitos dos consumidores.

Atuamos em diversas áreas denunciando abusos das empresas, pressionando autoridades e participando da construção de políticas, além de orientar consumidores a exigirem seus direitos.

## **FORTALEÇA A CAUSA DOS CONSUMIDORES**

Para que esse trabalho possa beneficiar ainda mais pessoas, precisamos do seu apoio. Sabe como você pode ajudar?

### **FAÇA UMA DOAÇÃO**

Com **R \$5** já possível contribuir com nosso trabalho.

### **ASSOCIE-SE AO IDEC**

Além de financiar nossas ações, você ainda conta com vantagens exclusivas.

Siga-nos e compartilhe nossos conteúdos  
[www.idec.org.br](http://www.idec.org.br)



**idec**  
Instituto Brasileiro de  
Defesa do Consumidor