

PESSOA IDOSA E DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR

Conhecer para proteger!



Uma leitura para todas as idades

Com Dona Cida e Seu Joaquim, vamos entender como o Código de Defesa do Consumidor protege quem tem 60 anos ou mais nas compras, nos contratos e no atendimento do dia a dia.

Organizadores:
DR. DEILTON RIBEIRO BRASIL
DR. MAURÍCIO DA CUNHA SAVINO FILÓ

Alunos:
Icaro Christiam Gontijo
Jonas Gabriel Silva Araújo
Leonardo Gustavo Dias Silva Filho
Ma. Priscylla Alves Piucco
Rafael Perboyre Starling Amaral
Robson Luiz Silva Junior

ISBN: 978-65-02-42361-5
(15 horas de Atividade Complementar)



Quem é consumidor?

Aleiqueequilibraarelaçãoentrequem compra e quem vende



Seu Joaquim pergunta:

Quando compro medicação na farmácia ou contrato um plano de celular, eu sou consumidor?



Resposta:

Sim! Pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC), consumidor é quem adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final. O CDC reconhece que o consumidor é a parte mais frágil da relação, e o Estatuto da Pessoa Idosa reforça a proteção de quem tem 60 anos ou mais.

Direitos básicos garantidos a todos

VIDA, SAÚDE E SEGURANÇA

Proteção contra produtos e serviços perigosos ou nocivos.

INFORMAÇÃO ADEQUADA

Dados claros sobre características, qualidade, preço e riscos.

PROTEÇÃO CONTRA ABUSOS

Defesa contra publicidade enganosa, métodos desleais e cláusulas abusivas.

REPARAÇÃO DE DANOS

Prevenção e reparação efetiva de danos materiais e morais.

ACESSO À JUSTIÇA

Facilitação da defesa, inclusive com a possível inversão do ônus da prova.

CRÉDITO RESPONSÁVEL

Educação financeira e prevenção do superendividamento.

Fundamentação legal: Lei nº 8.078/1990 (CDC), artigos 2º, 4º, inciso I, e 6º, incisos I, III, IV, VI, VIII e XI; Lei nº 10.741/2003, artigo 1º.





Atendimento prioritário

Preferência que respeita o tempo e as necessidades



Seu Joaquim conta:

Nobanco, disseramquea fila preferencial “era só para quem tem dificuldade de andar”. Isso está certo?



Resposta:

Não. A prioridade é garantida em razão da idade: basta ter 60 anos ou mais. Não é preciso comprovar doença ou dificuldade de locomoção; pode ser solicitado apenas um documento que comprove a idade.

ATENDIMENTO IMEDIATO

Preferencial, imediato e individualizado em órgãos públicos e privados que atendem a população.

BANCOS E CONCESSIONÁRIAS

Instituições financeirase concessionárias de serviços públicos devem dar prioridade.

PRIORIDADE ESPECIAL 80+

Pessoascommais de 80anostêm preferência sobre as demais pessoas idosas.

PROCESSOS MAIS RÁPIDOS

Processosjudiciais depessoasidasas têm prioridade de tramitação.



Fique atento!

Dificultar o acesso da pessoa idosa a operações bancárias ou ao direito de contratar, por motivo de idade, é crime previsto no Estatuto da Pessoa Idosa.

Fundamentação legal: Lei nº 10.741/2003, artigos 3º, § 1º, inciso I, e § 2º, 71 e 96; Lei nº 10.048/2000, artigos 1º e 2º.





Informação adequada

Clareza antes de comprar, contratar ou assinar

CLARA E EM PORTUGUÊS

Ofertas com informações corretas, claras, precisas e ostensivas, inclusive sobre preço e riscos.

CONHECIMENTO PRÉVIO

O contrato não obriga se o consumidor não pôde conhecer o conteúdo antes.

CONTRATOS LEGÍVEIS

Letras não inferiores ao corpo 12 e destaque nas cláusulas que limitam direitos.

NO EMPRÉSTIMO

Devem ser informados o custo efetivo total, os juros mensais e o valor das prestações.



Boa-fé

Lealdade e transparência de ambos os lados



Dona Cida explica:

Agir de boa-fé é agir com honestidade e lealdade em toda a relação: na oferta, no contrato e no pós-venda. Isso vale para a empresa e também para o consumidor.

CLÁUSULA INJUSTA É NULA

Obrigações abusivas ou incompatíveis com a boa-fé não valem.

DÚVIDA FAVORECE VOCÊ

Cláusulas são interpretadas da forma mais favorável ao consumidor.

Fundamentação legal: Lei nº 8.078/1990 (CDC), artigos 4º, inciso III, 6º, inciso III, 31, 46, 47, 51, inciso IV, 54, §§ 3º e 4º, e 54-B.





Proteção contra práticas abusivas

O que o fornecedor não pode fazer



Dona Cida alerta:

Recebi um cartão de crédito sem ter pedido e ainda me ofereceram empréstimo por telefone, com muita insistência!

APROVEITAR-SE DA IDADE

É proibido se aproveitar da idade, da saúde ou do desconhecimento do consumidor para vender.

ENVIO SEM PEDIDO

Produto ou serviço não solicitado equivale a amostra grátis: não há obrigação de pagar.

VENDA CASADA

É proibido condicionar a venda de um produto ou serviço à compra de outro.

ASSÉDIO NO CRÉDITO

É vedado pressionar para contratar, principalmente o consumidor idoso.

COBRANÇA CONSTRANGEDORA

Ninguém pode ser exposto ao ridículo nem ameaçado ao ser cobrado.

COBRANÇA INDEVIDA

Quem pagar valor indevido recebe em dobro o excesso, salvo engano justificável.



Comprou fora da loja? Você tem 7 dias

Em compras pela internet, por telefone ou em domicílio, é possível desistir em até 7 dias, contados da contratação ou do recebimento, com devolução imediata e atualizada dos valores pagos.

Fundamentação legal: Lei nº 8.078/1990 (CDC), artigos 39, incisos I, III e IV, e parágrafo único, 42, 49 e 54-C, inciso IV; Súmula 532 do STJ.





Como se proteger e reclamar?

Um caminho simples para fazer o direito valer

DESCONFIE DA PRESSA

Ofertas “só para hoje” e pedidos de senha ou código por telefone são sinais de golpe.

GUARDE PROVAS

Notas fiscais, contratos, mensagens e números de protocolo.

1

EMPRESA

Reclame primeiro no SAC ou na ouvidoria.

2

PROCON

Ou use o site consumidor.gov.br.

3

JUSTIÇA

Juizado Especial Cível ou Defensoria Pública.



Golpe ou violação patrimonial?

Comunique a autoridade policial, o Ministério Público ou o Conselho da Pessoa Idosa. O Disque 100 também recebe denúncias.



Seu Joaquim se despede:

Reclamar não é briga: é exercer um direito. Compartilhe esta cartilha!

“Consumidor informado é consumidor protegido.”

Fundamentação legal: Lei nº 8.078/1990 (CDC), artigos 5º e 6º, incisos VII e VIII; Lei nº 9.099/1995; Lei nº 10.741/2003, artigos 6º e 74.

