

# DIREITOS DOS IDOSOS NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

**Idec**

Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor

[www.idec.org.br](http://www.idec.org.br)

**Coordenação Executiva**

Marilena Lazzarini

**Elaboração**

Daniela Batalha Trettel

Lia Lopes

**Setembro/2007**

**São Paulo, SP**

APRESENTAÇÃO .....	3
1. SAÚDE .....	4
Planos de Saúde .....	4
Reajuste por mudança de faixa etária em plano de saúde .....	4
SUS .....	7
Internação com Acompanhante .....	8
Medicamentos .....	8
2. NUTRIÇÃO .....	10
3. PREVIDÊNCIA PRIVADA .....	11
4. TRANSPORTE .....	13
Municipal .....	13
Reserva de Assentos e Embarque .....	13
Transporte intermunicipal – Estado de São Paulo .....	13
Interestadual .....	13
Reserva de vagas em Estacionamentos .....	14
5. ACESSO À CULTURA, ESPORTE, LAZER, TURISMO E PRODUTOS .....	15
Meia-Entrada .....	15
Produtos e Serviços Específicos para Idosos .....	15
Turismo .....	15
Acessibilidade e prioridade de atendimento em estabelecimentos comerciais .....	17
6. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO .....	18
7. HABITAÇÃO .....	20
Casas de Repouso .....	20
Prioridade nos Programas Habitacionais .....	20
8. ACESSO À JUSTIÇA .....	21
Ações coletivas em prol do idoso .....	21
ENDEREÇOS ÚTEIS .....	22
MODELOS DE CARTA E AÇÃO JUDICIAL PARA JUIZADO ESPECIAL .....	29

## APRESENTAÇÃO

Em 1º de outubro de 2003 foi sancionada a Lei 10.741/03, conhecida como Estatuto do Idoso. Assim como outras legislações existentes no país – Estatuto da Criança e do Adolescente e Código de Defesa do Consumidor, por exemplo – o Estatuto do Idoso objetiva dar maior proteção a um grupo vulnerável da sociedade.

Segundo a Síntese de Indicadores Sociais divulgada pelo IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística), os maiores de 60 anos representaram em 2006 10,2% da população (aproximadamente 19 milhões de pessoas). As projeções efetuadas pelo Censo 2000 confirmam a ascensão numérica crescente do contingente de idosos na população brasileira, estimando-se que em 2020 serão 11,4% dos 219 milhões de brasileiros (25 milhões).

Com o desemprego aumentado e a massa salarial reduzida, uma menor fração de trabalhadores, gozando de salários mais baixos, serão obrigados a sustentar mais aposentados. A aposentadoria dos mais velhos, por sua vez, além de ter valores baixos e muitas vezes não ser suficiente sequer para suprir as necessidades básicas dos idosos, com frequência é a única fonte estável de renda para a família.

Por outro lado, os idosos formam hoje uma parcela considerável da população economicamente ativa, que cada vez mais demanda produtos e serviços especializados.

Nessa cartilha, preparada pelo Idec em comemoração pelos 4 anos de Estatuto, o consumidor idoso encontrará orientações sobre direitos específicos a ele conferidos nas relações de consumo, assim como orientações sobre produtos e serviços que, estatisticamente, são considerados como altamente consumidos por esse público (como serviços de saúde e viagens).

A equipe do Idec responsável pela sua elaboração espera que esta cartilha seja um instrumento de proteção e de cidadania nas mãos dos consumidores idosos!

## SAÚDE

### • Planos de saúde

Nos planos de saúde, é no que diz respeito aos reajustes de mensalidade por mudança de faixa etária que se encontra situações específicas que afetam os idosos.

Caso sua dúvida diga respeito a outros problemas que afetam o consumidor de planos de saúde, acesse o guia *Planos de Saúde – conheça os abusos e armadilhas*, produzido pelo Idec e disponibilizado gratuitamente em seu site. Nele, além de orientações, você também encontrará modelos de cartas de reclamação e indicações sobre quem e onde procurar para resolver o seu problema.

### • Reajuste por mudança de faixa etária em plano de saúde

O estatuto do Idoso, dentre outras medidas, proibiu a aplicação de reajustes por mudança de faixa etária para idosos. Assim determina o artigo 15, § 3º: “É vedada a discriminação do idoso nos planos de saúde pela cobrança de valores diferenciados em razão da idade”.

Desde que o Estatuto do Idoso entrou em vigor estabeleceu-se uma controvérsia quanto a sua aplicação aos planos de saúde: ele pode ser aplicado aos contratos assinados antes de sua entrada em vigor, ou somente para os contratos que forem assinados depois de 1º de janeiro de 2004?

Existem posições nos dois sentidos, sendo que a ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar, responsável pela regulação dos planos de saúde – opta pela segunda, desfavorável ao consumidor. O Idec defende a aplicação das disposições do Estatuto a todos os contratos, indiferente da data de sua assinatura. A Justiça, por sua vez, tem decisões em ambos os sentidos, não tendo sido consolidado nenhum deles.

Os demais reajustes existentes na legislação – reajuste anual e reajuste por sinistralidade<sup>1</sup> – não estão atrelados ao fator idade e, por conta disso, não são afetados pelas regras do Estatuto do Idoso, podendo recair sobre quaisquer contratos, inclusive os dos idosos.

#### *Como ficam os idosos segundo o entendimento da ANS?*

A interpretação da ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar, que regula o setor de planos de saúde – para o artigo 15, § 3º do Estatuto do Idoso foi a de que este se aplica apenas aos contratos firmados a partir de sua entrada em vigor, ou seja, 1º de janeiro de 2004. Para os contratos firmados anteriormente ao Estatuto permanecem as regras de reajuste válidas à época da contratação. Ficam, portanto, vedados aumentos para pessoas de 60 (sessenta) anos ou mais que firmarem contrato depois de 1º de janeiro de 2004, o mesmo não se aplicando para contratos anteriores.

Segundo a interpretação dada pela ANS ao que dispõe o Estatuto, no mercado de planos de saúde passou a existir três situações de reajustes por mudança de faixa etária, de acordo com o momento de contratação do plano de saúde:

#### a) Planos de saúde antigos

São assim chamados os planos de saúde que foram contratados antes de 02 de janeiro de 1999, data da entrada em vigor da Lei de Planos de Saúde, a Lei 9.656/98.

Para esses planos não há nenhuma regulamentação disposta sobre as idades e percentuais de aumento por mudança de faixa etária. Assim, a eles aplica-se a regra geral quanto ao estabelecimento de aumentos por mudança de faixa etária: para que seja permitido é necessário que haja previsão expressa e clara no contrato ou em seus anexos quanto às faixas etárias e os respectivos percentuais de aumento que incidirão em cada faixa. A ANS também entende que, na ausência de previsão contratual, ela pode autorizar o reajuste por mudança de faixa etária.

Caso seja esse seu caso, veja o entendimento do Idec e o que fazer em *Como ficam os idosos segundo o entendimento do Idec?*

## b) Planos de saúde novos

São assim chamados os planos de saúde que foram contratados a partir de 02 de janeiro de 1999, já sob a tutela da Lei de Planos de Saúde (Lei 9.656/98).

Para os contratos novos há regulamentação, editada inicialmente pelo CONSU (Conselho de Saúde Suplementar) e, posteriormente, pela ANS. Nela são estabelecidas as faixas etárias em que pode haver aumento, mas não o percentual aplicável a cada faixa. Esse percentual tem que ser estabelecido por cada operadora no contrato. Caso não haja menção expressa no contrato quanto ao percentual aplicável em cada uma das faixas etárias, o aumento caracteriza prática abusiva e é, portanto, ilegal (artigos 6º, III e IV, 46 e 51, X, do Código de Defesa do Consumidor, Portaria 3/99 da Secretaria de Direito Econômico do Ministério da Justiça e artigo 15, Lei 9.656/98).

Para o aumento por mudança de faixa etária há duas regras:

## b.1. Contratos firmados entre janeiro de 1999 e dezembro de 2003

Para contratos novos firmados entre janeiro de 1999 e dezembro de 2003 o CONSU estabeleceu, através da Resolução nº 06/98, que os aumentos podem ocorrer em sete faixas etárias:

- I – 0 a 17 anos;
- II - de 18 a 29 anos;
- III - de 30 a 39 anos;
- IV - de 40 a 49 anos;
- V- de 50 a 59 anos;
- VI - de 60 a 69 anos; e
- VII - de 70 anos em diante.

A variação de preço entre a primeira e a última faixa não pode ser superior a 500%. E ainda a empresa pode distribuir como quiser os percentuais de aumento (Resolução 6, Consu – Conselho de Saúde Suplementar).

Só estão proibidos aumentos por mudança de faixa etária para os maiores de 60 anos que estejam no mesmo plano (ou em plano sucessor, caso o plano original tenha sido comprado por outra empresa de assistência à saúde) há mais de 10 anos. Com exceção desta situação, os aumentos por mudança de faixa etária foram autorizados (artigo 15, parágrafo único, Lei 9.656/98), desde que previstos claramente no contrato.

A empresa pode distribuir como quiser os percentuais de aumento entre as faixas etárias, com a limitação de que a variação de preço entre a primeira e a última faixa não pode ser superior a 500% (quinhentos por cento).

Caso o seu contrato tenha sido assinado entre janeiro de 1999 e dezembro de 2003, veja o entendimento do Idec e o que fazer em *Como ficam os idosos segundo o entendimento do Idec?*

## b.2. Contratos firmados a partir de janeiro de 2004

Para os contratos firmados a partir de 1º de janeiro de 2004 as regras estão estabelecidas na Resolução Normativa 63/03 da ANS. Não pode haver aumento por mudança de faixa etária para pessoas com 60 anos ou mais, em decorrência da aplicação do que dispõe o artigo 15, parágrafo 3º, do Estatuto do Idoso.

Todavia, antes de atingir 60 anos o consumidor pode sofrer aumento por mudança de faixa etária. Manteve-se a disposição que estabelece como de 500% o aumento máximo entre a primeira e a última faixa etária, acrescentando-se que a variação acumulada entre a sétima e a décima faixas não poderá ser superior à variação entre a primeira e a sétima faixas.

Dessa vez fixou-se dez faixas etárias:

- |                     |                      |
|---------------------|----------------------|
| I – 0 a 18 anos;    | VI – 39 a 43 anos;   |
| II – 19 a 23 anos;  | VII – 44 a 48 anos;  |
| III – 24 a 28 anos; | VIII – 49 a 53 anos; |
| IV – 29 a 33 anos;  | IX – 54 a 58 anos;   |
| V - 34 a 38 anos;   | X – 59 anos ou mais. |

**Quadro resumo das regras aplicáveis aos contratos de planos de saúde segundo a ANS – reajustes por mudança de faixa etária\***

	<b>Contratos antigos</b>	<b>Contratos novos firmados entre 01/99 e 12/03</b>	<b>Contratos novos firmados a partir de 01/04</b>
<b>Possui regulamentação específica sobre aumento por mudança de faixa etária?</b>	Não.	Sim, a Resolução CONSU 06/98.	Sim, a Resolução Normativa 63/03 da ANS.
<b>Se não houver previsão expressa no contrato das faixas etárias e dos percentuais de aumento em cada uma delas, pode haver o aumento por mudança de faixa etária?</b>	Não, a não ser que a ANS autorize.	Não.	Não.
<b>A ANS entende que se aplica o Estatuto do Idoso a esses contratos?</b>	Não.	Não.	Sim.
<b>Pode haver aumentos por mudança de faixa etária para consumidores com 60 anos ou mais?</b>	Sim.	Sim. Exceção: consumidores maiores de 60 anos, que estão no plano a mais de 10 anos, não podem sofrer aumento por mudança de faixa etária.	Não.
<b>Possui faixas etárias preestabelecidas?</b>	Não. Estas devem ser estabelecidas no contrato.	Sim. I – 0 a 17 anos; II - de 18 a 29 anos; III - de 30 a 39 anos; IV - de 40 a 49 anos; V- de 50 a 59 anos; VI - de 60 a 69 anos; e VII - de 70 anos em diante.	<b>Sim. I – 0 a 18 anos; II – 19 a 23 anos; III – 24 a 28 anos; IV – 29 a 33 anos; V – 34 a 38 anos; VI – 39 a 43 anos; VII – 44 a 48 anos; VIII – 49 a 53 anos; IX – 54 a 58 anos; X – 59 anos ou mais.</b>
<b>Aumento percentual máximo por mudança de faixa etária</b>	Não há.	Diferença máxima de preço de 500% entre a primeira e a última faixa etária.	Diferença máxima de preço de 500% entre a primeira e a última faixa etária + a variação acumulada entre a sétima e a décima faixas não poderá ser superior à variação entre a primeira e a sétima faixas.

\*As regras quanto ao reajuste por mudança de faixa etária são aplicáveis tanto a contratos individuais/familiares quanto a contratos coletivos. Os demais reajustes existentes na legislação – reajuste anual e reajuste por sinistralidade – não estão atrelados ao fator idade e, por conta disso, não são afetados pelas regras do Estatuto do Idoso, podendo recair sobre quaisquer contratos, inclusive os dos idosos. (sobre reajuste por sinistralidade, vide nota de rodapé 1)

*Como ficam os idosos segundo o entendimento do Idec?*

O Idec não adota o mesmo posicionamento da ANS, sustentando que o Estatuto do Idoso se aplica para todos os contratos, independentemente da data de celebração.

De qualquer maneira, alguns pontos são incontroversos. Uma regra geral válida para todos os contratos, antigos e novos, é a proibição do aumento por mudança de faixa etária se não houver previsão expressa e clara no contrato quanto às faixas etárias e os respectivos percentuais de aumento que incidirão em cada faixa.

A ANS estabelece uma exceção quanto a essa regra, que é a sua autorização para que o reajuste aconteça. O Idec não concorda com tal exceção, havendo, inclusive, farta jurisprudência – decisões judiciais – nesse sentido. O entendimento do Idec é o de que, na hipótese de não existir previsão contratual expressa, a cobrança de aumento por faixa etária é ilegal, por configurar prática abusiva (artigos 6º, III e IV, 46 e 51, X, do Código de Defesa do Consumidor, e Portaria 3/99 da Secretaria de Direito Econômico do Ministério da Justiça).

No Poder Judiciário encontram-se decisões tanto no sentido de que o Estatuto do Idoso é aplicável aos contratos firmados antes de sua entrada em vigor, quanto no sentido de sua não aplicabilidade. Não há, por enquanto, decisão judicial definitiva quanto à aplicabilidade do Estatuto do Idoso aos planos de saúde.

Para mais informações sobre o tema, acesse no site do [Idec estudo sobre reajuste por mudança de faixa etária nos planos de saúde](#).

*Vale a pena entrar na Justiça?*

Cabe ao consumidor decidir se, no seu caso, vale a pena entrar com ação judicial. Percentuais altos de reajuste também podem ser questionados com base no Código de Defesa do Consumidor, por serem decorrentes de aplicação de cláusulas que podem ser reconhecidas na Justiça como abusivas.

Mais uma vez se lembra que, não havendo previsão expressa no contrato das faixas etárias e do aumento percentual em cada uma delas, o aumento por mudança de faixa etária é ilegal com base no Código de Defesa do Consumidor e na Lei de Planos de Saúde (Lei 9.656/98, esta aplicável apenas para contratos celebrados a partir de 02 de janeiro de 1999 por conta de decisão liminar do Supremo Tribunal Federal), seja o consumidor idoso ou não. A solução para situações como essa independem da existência do Estatuto do Idoso, seno este apenas mais um instrumento a ser utilizado em favor do consumidor idoso.

Optando-se por propor ação judicial, existe a possibilidade de procurar o Juizado Especial Cível (JEC), conhecido popularmente como Tribunal de Pequenas Causas, no qual o procedimento é mais célere e menos burocratizado. No JEC é possível propor ações judiciais quando o valor da causa é de até 40 salários mínimos, sendo que para causas cujo valor vai até 20 salários mínimos sequer é necessário advogado.

**• SUS**

O sistema público de saúde é responsável pelo atendimento médico prestado a 80% da população. Mesmo os demais 20%, que têm planos de saúde, também podem precisar de atendimento de saúde prestado pelo serviço público, em situações em que o plano lhes nega acesso a determinado procedimento médico necessário para o restabelecimento de sua saúde (geralmente os procedimentos mais caros, como transplantes, quimioterapias e hemodiálise), ou quando são necessários atendimentos não incluídos no escopo dos planos de saúde (acesso a medicamentos, vacinação etc.).

Embora a relação do cidadão com o poder público no acesso aos serviços públicos de saúde não caracterize relação de consumo, o Idec tem atuado nessa área de forma educativa e orientativa em decorrência de sua longa experiência de trabalho na área de saúde. Por se tratar de área de grande importância e interesse para a população idosa, inclui-se nessa cartilha algumas orientações sobre saúde pública.

Caso o paciente idoso precise ser atendido através do sistema público de saúde, no SUS (Sistema Único de Saúde), saiba que a ele é garantido atendimento preferencial aos serviços de prevenção, promoção, proteção e recuperação da saúde, especialmente quando se tratar de doenças que mais os afetam.

O SUS tem suas qualidades e deficiências e, por isso, muitas vezes há dificuldades em acessá-lo (para marcar consultas e exames, por exemplo). No Estado de São Paulo, por exemplo, há apenas 250 geriatras para atender a 3,9 milhões de idosos.

A fim de ajudá-lo, o Idec elaborou o guia *O SUS pode ser o seu melhor plano de saúde*, disponível gratuitamente, no qual estão disponíveis orientações sobre seus direitos como cidadão em relação ao sistema público de saúde, além de modelos de cartas de reclamação e indicações sobre quem procurar para resolver o seu problema.

#### • Internação com acompanhante

Os Idosos internados ou que estão em observação em qualquer unidade de saúde (seja ela pública ou privada) têm o direito a acompanhante. O estabelecimento de saúde tem o dever de proporcionar condições adequadas para a permanência do acompanhante em tempo integral, caso o médico assim recomende.

Caso a presença do acompanhante não seja permitida, deve-se exigir a entrega de uma justificativa por escrito elaborada pelo médico, fundamentando sua decisão.

Se não houver justificativa aceitável, procure a direção do hospital e, se mesmo assim não houver solução, procure a Justiça para assegurar o direito do paciente.

#### • Medicamentos

Medicamentos são produtos essenciais para a manutenção da vida e da saúde dos cidadãos, sendo seu direito receber do Poder Público (Estado) toda a medicação de que necessitar, inclusive para finalidade preventiva. É o caso, por exemplo, da Vacinação da Gripe, que traz aos idosos a oportunidade de se precaver de futuras debilidades.

Em decorrência do avançar da idade, é comum o surgimento na população idosa de doenças crônicas, que exigem o tratamento contínuo, incluindo-se na maioria das vezes o uso contínuo de medicamentos.

São sabidas as dificuldades financeiras pelas quais passa o sistema público de saúde, restando muitas vezes ao paciente, para garantia de acesso à medicação necessária para seu tratamento, a aquisição destes em farmácias e drogarias privadas.

O Idec elaborou pesquisa sobre preços de medicamentos de uso contínuo para tratamento de doenças que acometem consideravelmente idosos (diabetes e hipertensão), constando

diferenças de até 565% nos preços da unidade dos produtos com o mesmo princípio ativo, entre medicamentos de referência, genéricos e similares. A reportagem foi publicada na REVISTA DO IDEC de julho de 2007 (nº 112).

Não tome medicações sem orientação médica e leia atentamente as advertências contidas nas bulas dos remédios. Veja se não existe algum conteúdo ao qual você seja alérgico ou que interaja com outra medicação que você toma. Além disso, fique atento às contra-indicações para idosos: há medicamentos que não são recomendados para essa faixa etária.

Acesse outras orientações sobre medicamentos, modelos de cartas e endereços úteis no guia Medicamento – um direito essencial.



**Genérico, referência ou similar?**

Entenda as diferenças de nomenclatura dos medicamentos:

*Medicamento de referência (ou de marca)*

São, normalmente, medicamentos inovadores, cuja eficácia, segurança e qualidade foram comprovadas cientificamente, por ocasião do registro no Ministério da Saúde, na Anvisa – Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Geralmente o medicamento de referência tem marca comercial bem conhecida. Ele é chamado de referência porque qualquer outro fabricado com o mesmo princípio ativo deve apresentar as mesmas propriedades dele, ou seja, deve fazer o mesmo efeito.

O laboratório que desenvolve o medicamento de referência tem o direito de produzi-lo e de vendê-lo durante 20 anos, com exclusividade. É o direito sobre a patente. Geralmente, só depois de vencida a patente, é que o remédio pode ser produzido por outros fabricantes.

*Medicamento genérico*

É aquele que tem exatamente as mesmas propriedades do medicamento de referência, comprovadas por testes que devem ser apresentados à Anvisa. Por isso, os genéricos podem ser substituídos pelo medicamento de referência sem qualquer problema. Essa substituição deve ser feita somente pelo farmacêutico, a não ser que o médico a tenha proibido expressamente. Na rede pública de saúde os médicos são obrigados a receitar pelo nome do princípio ativo – principal substância que compõe o remédio. Essa substância é também o nome do medicamento genérico, que não tem nome comercial ou de fantasia. Na embalagem, eles são identificados por uma tarja amarela, sobre a qual é impressa uma letra G bem evidente e a inscrição “Medicamento Genérico”.

Além do menor preço e da boa qualidade, os genéricos têm outras vantagens:

- facilitam a identificação pelo princípio ativo;
- evitam a confusão diante dos inúmeros nomes comerciais;
- reduzem o perigo de os pacientes tomarem vários medicamentos de nomes diferentes, mas com o mesmo princípio ativo;
- reduzem a pressão e o “assédio” das empresas farmacêuticas sobre os médicos.

*Medicamento similar*

Apesar de apresentar as mesmas características do medicamento de referência já registrado no país, os similares não podem substituir os medicamentos de referência ou os genéricos. Isso porque não foram submetidos aos testes necessários para provar a equivalência. Também usam nome comercial ou de marca e, por isso, não podem ser confundidos com os genéricos.

**Dicas para ter acesso ao genérico:**

- Peça sempre ao médico que receite os remédios pelo nome genérico.
- Se o médico insistir em determinada marca, peça explicações claras sobre essa decisão.
- Solicite a orientação ao farmacêutico.
- Na farmácia, não aceite qualquer substituição. Um medicamento de referência só pode ser substituído pelo genérico equivalente.
- Não aceite a substituição por um similar, que também tem nome de marca ou fantasia, mas não há comprovação de equivalência, ao contrário do genérico.
- Somente o farmacêutico responsável está autorizado a substituir um remédio receitado por outro equivalente (genérico). Em último caso, só aceite uma substituição depois de ouvir a opinião do médico.

## 2. NUTRIÇÃO

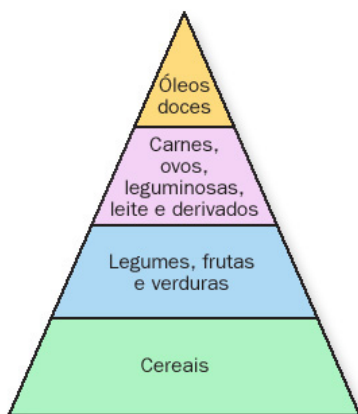
No Brasil, em decorrência de diversos fatores como depressão, uso excessivo de fármacos/remédios, problemas odontológicos, doenças que afetam diretamente a aceitação alimentar bem como o metabolismo, e fatores sócio-econômicos em geral, os idosos formam um dos públicos mais propensos a desenvolver problemas de nutrição (seja a subnutrição, seja obesidade).

Atenção: a obesidade não é sinônimo de nutrição. Pelo contrário, os idosos obesos podem também estar desnutridos, por não terem adquirido com a sua alimentação as substâncias necessárias.

Readaptar a alimentação, consumir produtos mais saudáveis e prevenir-se de futuras doenças são os principais pontos com os quais o idoso consumidor teve estar atento.

### Pirâmide alimentar

Comer bem é como construir uma pirâmide, igual a esta logo abaixo.



Tem que ter uma boa base (os alimentos que você pode comer mais) e ir subindo com cuidado, ou seja, comendo as quantidades certas para deixar o corpo saudável, sem engordar ou ficar doente.

#### 1) CEREAIS

Pão, macarrão, arroz e grãos

São ricos em carboidratos e fornecem energia e fibras, que facilitam a digestão. Os cereais integrais fornecem mais fibras e nutrientes.

Consumo diário: 6 a 11 porções. Porção: 1 fatia de pão ou ½ xícara de chá de cereais, grãos ou macarrão cozido.

#### 2) LEGUMES, VERDURAS E FRUTAS

Legumes e verduras:

Contém vitaminas, sais minerais e fibras. Consumo diário: 3 a 5 porções. Porção: 1 xícara de chá de folhas cruas ou ½ xícara de vegetais cozidos.

Frutas:

São ricas em vitaminas e sais minerais, além de fibras e carboidratos (açúcar). Consumo diário: 2 a 3 frutas ao natural ou em suco.

#### 3) CARNES, OVOS, LEGUMINOSAS, LEITE E DERIVADOS

Carnes de vaca, frango, peixe e leguminosas:

São fontes de proteínas e as leguminosas fornecem fibras.

Consumo diário: 2 a 3 porções. Porção: 1 filé pequeno, 1 ovo, ½ xícara de feijão.

Leite, manteiga, queijo, iogurte:

Fornecem proteínas, cálcio e vitaminas do Complexo B.

Consumo diário: 2 a 3 porções. Porção: 1 copo de leite ou 2 fatias de queijo.

#### 4) GORDURAS, ÓLEOS, DOCES

Maionese, óleo, creme de leite, margarina, açúcar branco e mascavo, balas, doces, refrigerantes.

Fornecem energia, mas deve-se comer pouco.

Porção diária: 1 colher de sopa.

### 3. PREVIDÊNCIA PRIVADA

Os planos de previdência privada (também conhecidos como planos de previdência complementar) não se confundem com a previdência social - que é a previdência pública e obrigatória, administrada pelo governo através de uma autarquia, o INSS (Instituto Nacional de Seguridade Social). Sua existência é permitida pela Constituição Federal (art. 202), cabendo à Lei Complementar fixar as regras de funcionamento (Leis Complementares 108 e 109/2001).

Tais planos são oferecidos por entidades privadas, cabendo ao governo acompanhar o seu funcionamento, normatizando, coordenando, supervisionando, fiscalizando e controlando as suas atividades.

Existem dois tipos de previdência privada: a aberta, da qual qualquer cidadão pode participar, e a fechada (também conhecida como fundo de pensão), restrita apenas à participação de determinadas categorias (empregados de uma empresa, associados de determinado sindicato etc.). As primeiras são regulamentadas pela SUSEP - Superintendência de Seguros Privados, uma autarquia governamental. Já a regulamentação das atividades das previdências privadas do tipo fechada cabe à Secretaria de Previdência Complementar, do Ministério da Previdência Social.

Um plano de previdência privada divide-se em duas fases: a primeira é a de acumulação e corresponde ao período em que o participante faz as contribuições. A segunda é a fase em que o participante recebe o benefício contratado, resultado de sua poupança.

#### DICAS PARA ESCOLHA DO MELHOR PLANO

- A solidez da empresa em que você vai colocar seu dinheiro é fundamental. Procure sempre empresas com experiência e respeitabilidade no mercado. Você saberá, por meio dos cadernos de economia dos jornais ou dos sites das associações e/ou das próprias empresas, como foi seu posicionamento no ranking do setor. O consumidor também poderá consultar os órgãos de defesa do consumidor e a Superintendência de Seguros Privados (SUSEP), órgão regulador desse mercado;

- O valor do investimento mensal deve ser compatível com sua renda e capacidade de poupar. Lembre-se de que todos estamos sujeitos a imprevistos, e uma contribuição muito alta pode inviabilizar a continuidade do plano;

- Compare os valores cobrados pelas instituições nas quais você tem interesse. Elevadas taxas de administração e de carregamento diminuem a rentabilidade do plano e conseqüentemente a renda futura do fundo;

- Cuidado com as taxas cobradas: taxa de carregamento e taxa de gestão financeira. Normalmente o consumidor só tem ciência da taxa de carregamento que é cobrada mensalmente e incide sobre o valor da contribuição. A taxa de carregamento é estabelecida em contrato, no entanto, se a empresa optar por reduzir essa taxa pode fazê-lo livremente. Já a taxa de gestão financeira é cobrada anualmente e incide sobre o capital total acumulado pelo fundo de investimento (de renda fixa ou de ações) que recebe as aplicações do PGBl. Como as taxas são definidas pela própria empresa, é preciso verificar qual oferece as menores taxas e até mesmo isenção.

- Defina cuidadosamente seu perfil de investidor antes de optar por um plano. Se está mais para conservador, prefira os planos que aplicam em fundos com títulos de renda fixa. O rendimento pode ser menor, mas é mais seguro. Para um perfil mais agressivo, os fundos que carregam suas carteiras com títulos de renda variável, como ações e imóveis, podem ter grandes ganhos ou grandes prejuízos;

- Verifique o histórico de rendimentos do fundo em que pretende investir. Todas as instituições são obrigadas a divulgar essas informações e algumas enviam periodicamente os relatórios para seus clientes;

- Após a escolha, deve ser criada uma rotina de acompanhamento desses fundos, uma vez que seus rendimentos podem ser flutuantes;

- Em caso de verificação de perdas acentuadas e constantes, você pode transferir seu dinheiro para outro fundo ou para outra empresa, pela chamada portabilidade. Esse mecanismo é de disponibilidade obrigatória.

Associado, o Idec disponibiliza mais orientações sobre previdência privada na autoconsulta. Acesse aqui.

## 4. TRANSPORTE

### • Municipal

Todas as pessoas maiores de 65 anos têm direito de utilizar gratuitamente o transporte coletivo urbano e semi-urbano, como metrô, trens metropolitanos, ônibus de linha que circulam dentro da cidade e entre cidades vizinhas, lotações etc. (art. 39, Lei 10.741/03 - Estatuto do Idoso).

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

Quanto àqueles entre 60 e 65 anos, o estatuto reservou à lei posterior versar sobre o assunto. O Idec entende que cabe ao Município essa regulamentação. Há cidades em que esse benefício já é concedido a partir dos 60 anos, mas isso depende de legislação ou de política pública local.

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

#### *Reserva de Assentos e Embarque*

Além dos idosos terem prioridade no embarque em todo e qualquer transporte coletivo, nos transportes coletivos urbano e semi-urbano é obrigatória a reserva de 10% dos assentos, devendo haver identificação com placa de “reservado preferencialmente para idosos”. O acesso aos transportes (embarque) também é preferencial aos idosos, sendo isso um direito (art 42 do Estatuto do Idoso).

### • Transporte intermunicipal – Estado de São Paulo

No Estado de São Paulo, a Lei nº 12.277/2006 assegura gratuidade no transporte coletivo intermunicipal aos maiores de 65 (sessenta e cinco) anos com renda igual ou inferior a 2 (dois) salários-mínimos.

Os idosos que atenderem estes requisitos terão direito a reserva de 1 (uma) vaga gratuita, por veículo. A reserva da vaga necessitará de um agendamento com 48 (quarenta e oito) horas de antecedência. Esta lei abrange o transporte coletivo intermunicipal rodoviário público e privado.

Para ter acesso à gratuidade basta que o idoso, apresente qualquer documento pessoal que comprove de sua idade e renda. A fiscalização pelo cumprimento desta lei ficará a cargo da Agência Reguladora de Serviços Públicos de Transporte do Estado de São Paulo - ARTESP.

Nas demais localidades, procure informações junto ao Governo Estadual.

### • Interestadual

Segundo o Estatuto do Idoso, no transporte coletivo interestadual cada ônibus deve ter reservadas 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 as características acima, a empresa deve dar desconto aos idosos excedentes de pelo menos 50% do valor da passagem.

O Decreto 5.934, de 18 de outubro de 2006 e a Resolução 1692/06 da Agência Nacional de Transportes Terrestres - ANTT - estabelecem os procedimentos e os requisitos para adquirir efetivação do direito previsto no Estatuto do Idoso.

#### *Procedimentos e requisitos:*

- para utilizar o benefício, o consumidor deve solicitar um Bilhete de Viagem do Idoso, devendo dirigir-se aos pontos de venda da transportadora com antecedência de pelo

menos três horas em relação ao horário que pretende viajar. A viagem de retorno pode ser incluída no referido bilhete.

- no dia marcado para a viagem, o beneficiário deve comparecer no guichê da empresa até 30 minutos antes do início da viagem.

- o Bilhete de Viagem do Idoso e o bilhete com desconto do valor da passagem são intransferíveis.

- para concessão do desconto de 50% do valor da passagem, o idoso deverá adquirir o bilhete de passagem obedecendo aos seguintes prazos: seis horas de antecedência, no máximo, para viagens com distância até 500 km e doze horas de antecedência, no máximo, para viagens com distância acima de 500 km. O consumidor também deve possuir renda igual ou inferior a dois salários mínimos e comparecer para a viagem 30 minutos antes da partida.

Cabe ressaltar que não estão incluídas no benefício as tarifas de pedágio e de utilização dos terminais, bem como as despesas com alimentação. Desta forma, a empresa pode cobrar do idoso o valor referente a essas despesas.

Obs: A Associação Brasileira das Empresas de Transporte Rodoviário Interestadual e Internacional de Passageiros (Abrati) havia conseguido autorização judicial para permitir às empresas a ela ligadas o não-cumprimento dos benefícios assegurados pelo Estatuto. Porém, a Agência Nacional de Transporte Terrestre (ANTT), o órgão responsável pela regulamentação e fiscalização do transporte interestadual, obteve junto ao STF (Supremo Tribunal Federal) a suspensão desta autorização até a decisão final da ação que ainda está em andamento. Desta forma, a partir da decisão do STF (05/01/07), as empresas de transporte são obrigadas a cumprir a gratuidade sob pena de multa, até decisão definitiva da justiça.

#### • Reserva de vagas em Estacionamentos

Está previsto no Estatuto do Idoso a obrigatoriedade de reserva de 5% das vagas em estacionamentos públicos e privados para os idosos, devendo as vagas se localizarem de forma a garanti-lhes melhor comodidade. No estado de São Paulo, a regulamentação dessa se deu na Lei 12.548/07, artigo 54.

Nas demais localidades, procure informações junto ao Governo Estadual ou Municipal.

## 5. ACESSO À CULTURA, ESPORTE, LAZER TURISMO E PRODUTOS

### ● Meia-Entrada

O Estatuto do Idoso diz que o idoso tem direito à cultura, esporte, lazer, diversões, espetáculos, produtos e serviços que respeitem sua peculiar condição de idade e que o Poder Público criará condições de acesso a estes mecanismos.

Nesse sentido, uma das maneiras encontradas para dar este acesso é que 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 de carteira de identidade.

### ● Produtos e Serviços Específicos para Idosos

Os idosos brasileiros são responsáveis pela movimentação de parte considerável da economia nacional. Sua fonte de renda geralmente é a sua aposentadoria e eles são responsáveis hoje pelo sustento de sua família, aplicando o seu dinheiro para suprir necessidades básicas como alimentação, saúde e educação próprias como para os seus conviventes.

Segundo a pesquisa “Panorama da Maturidade”, elaborada pela Indicator Gfk, as maiores despesas dos idosos são com o supermercado, 24% do total de gastos. Em seguida vêm os gastos com planos de saúde, 9%, e com luz e telefone, ambos representam 6% do orçamento. Nas despesas pessoais, a compra de remédios tem o maior peso, 10%, e em seguida vêm as viagens, 5%. Mais da metade desses idosos fez ao menos uma viagem no último ano.

Porém, existem muitos produtos específicos como livros, computadores, artigos esportivos, clubes, cinemas, televisão, turismo e roupas, entre outros inúmeros itens que são necessários para o idoso ter uma vida mais saudável e feliz. Estes potenciais consumidores surgem a partir do momento em que descobrem que na maturidade eles podem fazer tudo aquilo que sempre quiseram, mas não fizeram por terem sempre outros compromissos a cumprir no passado.

### ● Turismo

As viagens turísticas são cada vez mais procuradas por idosos, havendo inclusive campanha governamental para seu incentivo. Mas, antes de viajar, preste atenção em seus direitos!

#### *Pacotes turísticos*

A agência de turismo é responsável pelo cumprimento do programa e das condições oferecidas em um pacote de viagem ou excursão, seja a oferta estipulada em contrato ou divulgada em peças publicitárias. Portanto, é obrigada a cumprir o prometido (art. 30, Código de Defesa do Consumidor).

Caso haja algum problema na prestação do serviço de turismo, a agência responde pelo ocorrido, mesmo que a culpa seja de outro prestador que integra o pacote turístico, como hotéis e empresas de transporte aéreo. Isso porque a regra aplicável a essas situações é a da responsabilidade objetiva (independentemente de culpa) e solidária (arts. 7º, parágrafo único, 14, caput e § 3º, 20, Código de Defesa do Consumidor). Portanto, havendo problema com quaisquer dos fornecedores, você tanto poderá exigir seus direitos perante cada um deles, e/ou reclamar da agência com a qual você contratou o pacote.

Algumas dicas para a escolha de pacotes turísticos e excursões:

- Escolha uma agência de turismo registrada na Embratur - Instituto Brasileiro de Turismo - órgão do Ministério do Turismo;
- Dê preferência a uma agência que já tenha sido utilizada e aprovada por pessoas amigas;
- Não deixe de verificar no Procon e na Embratur se existe alguma denúncia, queixa ou qualquer outro tipo de problema que envolva a agência de viagens com a qual você pretende contratar;
- Guarde todo o material promocional da agência, lembrando-se que o Código de Defesa do Consumidor determina que ela tem obrigação de cumprir toda e qualquer oferta;
- Certifique-se se, durante a viagem, serão oferecidas opções de passeio ou serviços pelos quais você terá de fazer pagamento extra;
- Prefira os pacotes cujos vôos e/ou percursos em ônibus sejam feitos por empresas de transporte tradicionais;
- Peça à agência, com alguns dias de antecedência, o voucher (documento de confirmação de reserva do hotel), nota de débito ou recibo referente à fatura do hotel, as passagens com o assento marcado, etiquetas de bagagem personalizada, roteiro da viagem e uma cópia da programação;
- Se desconfiar de um pacote já comprado, ligue para a companhia de transporte que vai usar e para o hotel onde vai ficar, confirme se as reservas foram feitas e pagas e deixe o seu número de telefone ou fax para que possa ser localizado em caso de algum problema;
- Examine cuidadosamente o contrato estabelecido entre você e a agência vendedora do pacote, fazendo constar por escrito tudo o que for combinado com o vendedor;
- Peça para o agente listar todos os documentos que você deve levar.

#### *Cancelamento de viagem*

Se uma agência de turismo cancelar viagem já contratada pelo consumidor, deve restituir o valor pago, além de indenizar eventuais danos morais e prejuízos financeiros causados.

Quando o cancelamento partir do consumidor, ele deve comunicar a sua decisão por escrito à agência o quanto antes possível. A agência deve efetuar a devolução da quantia paga antecipadamente, mas poderá cobrar uma multa, se houver previsão no contrato firmado pela partes, que não pode exceder a 10 % do pago pela viagem (art. 9º, Decreto-Lei 22.626/33).

#### *Cancelamento de reserva*

O consumidor pode, a qualquer tempo, cancelar as reservas feitas em hotel. Todavia, se o cancelamento realiza-se fora do prazo preestabelecido na confirmação da reserva, pode ser cobrada multa, desde que haja prévia informação ao consumidor sobre qual o valor da multa e em quais circunstâncias ela seria cobrada. O valor da multa não pode exceder a 10% do que seria pago pelo consumidor caso não tivesse cancelado a reserva (art. 9º, Decreto-Lei 22.626/33).

Em casos de contratação do hotel por intermédio de uma agência de viagens, se houver negativa do hotel de devolver o valor pago antecipadamente, o consumidor pode, a sua escolha, insurgir-se tanto contra o próprio hotel quanto contra a agência de viagens.

#### *Bagagem danificada ou desaparecida*

O hotel é responsável, independentemente da existência de culpa, pela reparação de danos em caso de desaparecimento ou dano em bagagens e objetos de seus hóspedes (art. 14 do Código de Defesa do Consumidor).

Para maior segurança, os objetos de valor (jóias, dinheiro, documentos, etc.) devem ser colocados no cofre do hotel. O consumidor deve exigir um recibo que comprove esse depósito, discriminando todos os pertences e quantias.

Se o hotel foi contratado por intermédio de agência de turismo esta também responde pelo ocorrido. Isso porque a regra aplicável a essas situações é a da responsabilidade obje-



tiva (independentemente de culpa) e solidária (arts. 7º, parágrafo único, 14, caput e § 3º, 20, Código de Defesa do Consumidor). Portanto, havendo problema com o hotel, você pode exigir dele os seus direitos e/ou reclamar da agência com a qual você contratou o pacote.

• **Acessibilidade e prioridade de atendimento em estabelecimentos comerciais**

O idoso consumidor tem o direito de possuir um atendimento prioritário e específico, podendo exigir mais informações sobre os produtos; tirar dúvidas e pesquisar preços em diferentes lojas; solicitar garantia dos produtos, sem ter que se comprometer em comprar ou não aquele produto, além de estes estabelecimentos fornecerem condições apropriadas para que os idosos consumidores exerçam sua autonomia na hora de escolher o produto que deseja consultar e/ou comprar.

Assim como o Poder Público, estabelecimentos privados devem reservar um local para tornar mais célere e confortável o atendimento aos idosos que estejam em sua loja (caixas específicas e atendimento qualificado fornecido pelos seus funcionários), como também fornecer contratos, livros e periódicos, de conteúdo e padrão editorial sejam adequados ao idoso, facilitando a leitura, considerando a natural redução da capacidade visual em decorrência da idade.

## 6. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO

Ao oferecerem empréstimos consignados com juros abaixo dos praticados no mercado, os bancos atraem milhões de idosos a cada ano. Cerca de 40% dos aposentados brasileiros já recorreram ao crédito consignado. São 700 mil novos contratos a cada ano, segundo dados recentes do Ministério da Previdência.

O empréstimo consignado para aposentados e pensionistas do Instituto Nacional do Seguro Social - INSS foi autorizado pela Lei 10.820/03 e é concedido por instituições financeiras conveniadas com o Instituto.

A autorização para a contratação feita pelo idoso deve ser prévia, expressa e por escrito, portanto, é proibida a contratação por telefone. Após a liberação do crédito, são efetuados descontos mensais em folha de pagamento. O prazo máximo para quitação do empréstimo é de 36 meses e o limite para comprometimento mensal não poderá ser superior a 30% do valor do benefício. Além disso, é proibida a cobrança de Taxa de Abertura de Crédito (TAC).

Existem três modalidades de empréstimos para os beneficiários do INSS. Na primeira, o empréstimo pode ser feito em qualquer banco, desde que seja conveniado com o INSS. Nesta modalidade, o INSS retém o valor da parcela, descontado diretamente do benefício, e repassa à instituição financeira que concedeu o empréstimo.

Na segunda modalidade, o empréstimo é concedido pelo banco em que o consumidor recebe sua aposentadoria ou pensão. Nesta modalidade, o INSS repassa o valor integral do benefício para a instituição financeira pagadora que, por sua vez, desconta a parcela referente à quitação do empréstimo.

A terceira forma de empréstimo consignado, oferecida por alguns bancos, é realizada por meio de cartão de crédito. Neste caso, não é permitida a emissão de cartão adicional. É proibida a cobrança de taxa administrativa ou para a emissão do cartão. Informe-se sobre o funcionamento desta modalidade junto ao banco em que você pretende contratar o empréstimo.

Para saber se a instituição financeira é conveniada com o INSS acesse [www.previdencia.gov.br](http://www.previdencia.gov.br) ou ligue para o PrevFone: 135.

**ATENÇÃO!** Os empréstimos consignados não são um sucesso absoluto. Pelo contrário, eles são usados como instrumentos de extorsão e de exploração dos idosos, muitas vezes pelos próprios familiares dos aposentados e pensionistas. Dados da Defensoria Pública do Distrito Federal indicam que mais da metade dos trabalhadores, aposentados e pensionistas que recorrem aos empréstimos consignados têm rendimentos inferiores a um salário mínimo. De cada dez pessoas, sete são vítimas do endividamento.

**DICAS PARA CONTRATAÇÃO DO EMPRÉSTIMO**

- desconfie de propagandas que prometem empréstimos com “Taxa Zero”;
- guarde o material publicitário ( jornais, revistas, folhetos) sobre o empréstimo, pois este integra o contrato e também deve ser cumprido;
- somente as instituições conveniadas com o INSS estão autorizadas a conceder o empréstimo consignado. Para saber se a instituição financeira é conveniada ao INSS acesse [www.previdencia.gov.br](http://www.previdencia.gov.br) ou ligue para o PrevFone: 135;
- é indispensável a autorização prévia, expressa e escrita para a contratação;
- não há necessidade de intermediários para contratar o empréstimo, em caso de dúvidas o consumidor deve preservar em sigilo seus dados pessoais.
- o titular do benefício deve evitar a realização de empréstimo sem necessidade.
- faça as contas, o desconto de 30% do benefício é significativo e poderá impedir o pagamento de outras contas.
- jamais realize o empréstimo para terceiros, pois a responsabilidade pelo pagamento será sempre de quem contratou o empréstimo.

*Taxas*

As taxas de juros são variáveis de acordo com o banco e com o prazo contratado para amortizar o empréstimo, mas não podem ser superiores a 2,64%. É proibida a cobrança de encargos diferentes dentro de uma mesma instituição financeira. Também foi proibida a cobrança da taxa de abertura de crédito - TAC nos contratos de empréstimo com desconto na folha de pagamento.

Ao contratar um empréstimo consignado é essencial que o consumidor pesquise para saber quais são as instituições financeiras que têm as menores taxas de juros. O Ministério da Previdência Social disponibiliza no site [www.previdencia.gov.br](http://www.previdencia.gov.br) as taxas de juros cobradas por todas as instituições conveniadas com o INSS.

É importante que o consumidor fique atento aos demais encargos cobrados pelos bancos, pois como a cobrança da taxa de abertura de crédito foi proibida nestes empréstimos restou a cobrança de IOF- Imposto sobre Operações Financeiras que incidem sobre as prestações. O acréscimo às prestações de valor referente a seguro para garantir o pagamento do empréstimo em caso de morte do titular, configura venda casada e é prática proibida pelo Código de Defesa do Consumidor.

## 7. HABITAÇÃO

### • Casas de Repouso

O idoso tem direito à moradia digna, seja no seio de sua família, ou no de conhecidos, quando assim o desejar, ou, ainda, em instituição pública ou privada. Portanto, o idoso pode escolher em que situação quer morar.

O cuidado e detalhamento do legislador em relação às Casas-Lares tem como objetivo impedir novos episódios de maus-tratos, como os inúmeros já denunciados, voltem a ocorrer. Para tanto, o Estatuto do Idoso foi detalhista na forma como deve ocorrer o funcionamento e a fiscalização desse tipo de estabelecimento.

Inicialmente, para que haja transparência na prestação do serviço frente à sociedade, é necessário que a instituição se identifique externamente e de forma visível.

Além disso, a fim de coibir internações forçadas, não é permitido que um familiar assine o contrato com a Casa-Lar, sendo obrigatório que o contrato seja firmado com o idoso. Todavia, se o idoso for incapaz (ou seja, estiver permanente ou provisoriamente sofrendo de doença física ou mental que o impeça de manifestar a sua vontade), essa tarefa caberá ao curador do idoso e, na ausência deste, a um membro da família. Se a família ou o curador declarar ser o idoso incapaz, não o sendo, e realizar a internação sem o seu consentimento, estará caracterizado crime.

No contrato de prestação de serviço oferecido pela Casa-Lar deve necessariamente ser especificado o tipo de atendimento, as obrigações da entidade e as prestações decorrentes do contrato, com os respectivos preços. Dentre os serviços oferecidos (que devem ser prestados por profissional capacitado e de forma individualizada), necessariamente deverão constar atividades educacionais, esportivas, culturais e de lazer. Também é obrigatório que a Casa-Lar ofereça espaço para o recebimento de visitas pelo idoso.

A fim de evitar que ocorra a apropriação pela instituição de bens do idoso sem o seu consentimento, o estatuto determina que deve ser emitido comprovante de depósito de bens móveis recebidos dos idosos.

Além do Ministério Público, cabe à Vigilância Sanitária e ao Conselho Municipal da Pessoa Idosa (na falta deste, ao Conselho Estadual ou ao Conselho Nacional da Pessoa Idosa) a fiscalização do funcionamento das Casas-Lares. Sendo assim, é necessária a inscrição dos programas dessas instituições junto aos dois últimos órgãos.

Se você conhecer uma instituição na qual as regras acima não sejam cumpridas, ou mesmo se souber de qualquer caso de maus-tratos (dentro ou fora de instituições), você deve procurar o Ministério Público e o Conselho da Pessoa Idosa. Se a denúncia envolver questões de higiene, além desses órgãos, também encaminhe-a à Vigilância Sanitária. No âmbito administrativo, as penas à instituição podem variar de advertência até interdição, dependendo da gravidade do caso. Se for aplicada multa, esta será de até R\$ 3.000,00. Essas penas não afastam a responsabilidade civil e criminal dos dirigentes da instituição.

### • Prioridade nos Programas Habitacionais

O Estado ainda assegura ao idoso a reserva de 3% das unidades residenciais de programas habitacionais públicos, dando-lhe prioridade na aquisição da casa própria, assim como todo um aparato na estrutura urbana local que propicie acessibilidade e liberdade, bem como critérios de financiamento adequados aos rendimentos da aposentadoria ou pensão do idoso, caso este queira adquirir tais imóveis.

## 8. ACESSO À JUSTIÇA

O Poder Público poderá criar varas especializadas e exclusivas do idoso. Para o atendimento prioritário será garantido ao idoso o fácil acesso aos assentos e caixas, identificados com a destinação a idosos em local visível e caracteres legíveis.

O idoso que for parte em uma ação judicial em andamento no Fórum terá prioridade na tramitação dos processos e procedimentos, em qualquer instancia. Para isso, o idoso deve provar que possui idade superior a 60 anos e requerer o benefício a autoridade judiciária competente para decidir a ação.

Caso o idoso faleça durante o andamento do processo, a prioridade estende-se cônjuge, companheira ou companheiro, desde que também possua idade superior a 60 anos.

Nos processos judiciais do Idec em que um ou mais consumidores representados são idosos, é prática do Instituto requerer a prioridade na sua tramitação.

Também têm prioridade na tramitação processos e procedimentos correntes na Administração Pública, empresas prestadoras de serviços públicos e instituições financeiras. Por fim, o idoso tem direito a atendimento preferencial junto à Defensoria Pública da União, dos Estados e do Distrito Federal em relação aos Serviços de Assistência Judiciária que estejam relacionadas a sua condição de idoso.

### • Ações coletivas em prol do idoso

São legítimos para as ações cíveis fundadas em interesses difusos, coletivos, individuais indisponíveis ou homogêneos dos idosos:

I – o Ministério Público;

II – a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios;

III – a Ordem dos Advogados do Brasil;

IV – as associações legalmente constituídas há pelo menos 1 (um) ano e que incluam entre os fins institucionais a defesa dos interesses e direitos da pessoa idosa, dispensada a autorização da assembléia, se houver prévia autorização estatutária.

## ENDEREÇOS ÚTEIS

### Conselhos do Idoso

#### *Como funciona*

Os Conselhos do Idoso contam com a participação de representantes da sociedade e têm a tarefa de fiscalizar e definir diretrizes para a execução das políticas para o idoso.

#### *Quando procurar*

Para denunciar discriminações, maus tratos e descumprimento da legislação protetiva ao idoso, e também para propor novas políticas e para fazer sugestões para a melhoria dos serviços, ações e políticas destinadas aos idosos. Saiba que os conselhos podem agir para corrigir o problema coletivo, mas não poderão resolver seu caso individual.

#### *Para acionar*

Basta enviar uma carta ao Conselho do Idoso ou ir pessoalmente. As reuniões dos conselhos são públicas, abertas a todos os interessados. Você pode ainda procurar um conselheiro, que será seu porta-voz.

#### Conselho Nacional de Idoso

Esplanada dos Ministérios, Bloco T, Anexo II, sala 209 CEP 70064-901 Brasília-DF  
Telefone: (61) 429.3598. E-mail: [cndi@mj.gov.br](mailto:cndi@mj.gov.br)

site: <http://www.mj.gov.br/sedh/cndi/>

#### Conselho Estadual do Idoso – São Paulo

Rua Antonio de Godoi , 122 , 11º andar – Centro - São Paulo – SP - CEP: 01034-000  
Telefone: (11) 3222-1229 / 3362-0221

E-mail: [cei@conselhos.sp.gov.br](mailto:cei@conselhos.sp.gov.br)

Site: <http://www.conselhos.sp.gov.br/ceidososp/index.html>

Municípios e demais Estados – consulte a prefeitura e o governo do Estado.

### Conselhos de Saúde

#### *Como funciona*

Obrigatórios por lei nos três níveis de governo (Municípios, Estados e União), os Conselhos de Saúde contam com a participação de representantes da sociedade e têm a tarefa de fiscalizar e definir diretrizes para a execução das políticas de saúde. Metade do conselho tem que ser formada por representantes dos usuários dos serviços de saúde.

#### *Quando procurar*

Os conselhos podem receber denúncias sobre o atendimento precário nos serviços de saúde; desvio de recursos e cobrança pela prestação de serviços públicos. Além disso, recebem sugestões para a melhoria dos serviços, ações e políticas de saúde, o que também pode ser feito durante as Conferências de Saúde. Saiba que os conselhos podem agir para corrigir o problema coletivo, mas não poderão resolver seu caso individual, ou seja, não têm como solucionar de imediato a demora de sua consulta, exame ou cirurgia, fornecer medicamentos ou reparar eventuais danos morais e materiais.

#### *Para acionar*

Basta enviar uma carta ao Conselho de Saúde ou ir pessoalmente. As reuniões dos conselhos e as plenárias das conferências são públicas, abertas a todos os interessados. Você pode ainda procurar um conselheiro de saúde representante dos usuários, que será seu porta-voz.

Informações sobre os conselhos e conferências podem ser obtidas no Conselho Nacional de Saúde: Esplanada dos Ministérios, Bloco G, Anexo B, sala 104B, CEP

70058-900, Brasília, DF. Tels.: (61) 3315-2150 e 3315-2151; Fax: (61) 3315-2414 e 3315-2472; E-mail: [cns@saude.gov.br](mailto:cns@saude.gov.br); Site: <http://conselho.saude.gov.br>

### **Ministério Público**

#### *Como funciona*

É o órgão que atua na proteção e na defesa dos direitos e interesses da sociedade. Quando recebe informações sobre casos de desrespeito aos direitos sociais, o Ministério Público (MP) pode instaurar um procedimento (inquérito civil) para ouvir quem eventualmente causou o dano e levantar provas. Quando tiver evidências de uma conduta prejudicial a um ou mais cidadãos, o MP pode fazer um termo de ajustamento de conduta (um acordo) ou mesmo ingressar com ação na Justiça.

Funciona em São Paulo, capital, a Promotoria de Atendimento ao Idoso, a primeira a ser implantada no país. Recebe denúncias de idosos, vítimas de violência e maus tratos. Casos de abusos cometidos em clínicas e asilos também são passíveis de denúncias.

#### *Quando procurar*

Para denunciar discriminações, maus tratos e descumprimento da legislação protetiva ao idoso.

#### *Para acionar*

Por meio de uma representação, que é um documento escrito que conta o problema e solicita providências, ou comparecendo pessoalmente ao Ministério Público, onde haverá alguém para tomar seu depoimento.

Ministério Público Federal  
Procuradoria Geral da República  
SAF – Sul, Quadra 04, conj. C  
CEP 70050-900, Brasília, DF  
Tel.: (61) 3031-5100  
Site: [www.pgr.mpf.gov.br](http://www.pgr.mpf.gov.br)  
Em São Paulo:  
Rua Peixoto Gomide, 768, Cerqueira César  
Tel.: (11) 3269-5000

Ministério Público Estadual  
São Paulo  
Rua Riachuelo, 115, 10º andar  
CEP 01007-904, São Paulo, SP  
Atendimento: de segunda a sexta-feira, das 13 às 19 horas.  
Telefone: (11) 3119-90830e 3119-9082.  
Site: [www.mp.sp.gov.br](http://www.mp.sp.gov.br)  
(em outras unidades da federação, troque a sigla sp pelas iniciais do seu Estado)

### **Delegacia do Idoso – São Paulo/SP**

#### *Quando procurar*

Para denunciar crimes cometidos contra o idoso, como maus-tratos e golpes relativos a empréstimo consignado.

#### *Para acionar*

Funciona na Estação República do Metrô  
Atendimento: de Segunda a Sexta-feira, das 9 às 19 horas.  
Telefones: (11) 3256-3540 3237-0666

Informação ao Idoso - Prefeitura Municipal de São Paulo  
<http://www.prodiam.sp.gov.br/idososp/biblio.htm>

## **Poder Judiciário**

### *Como funciona*

A Constituição Federal garante que toda lesão ou ameaça de direito seja apreciada pelo Poder Judiciário. Basta que o interessado procure a Justiça. Desde que preenchidas as formalidades exigidas, você sempre poderá levar o problema a um juiz de Direito. O acesso à Justiça se dá por meio de um documento denominado petição inicial, que deve ser elaborado e assinado por um advogado (a exceção é o Juizado Especial Cível – veja a seguir).

A partir daí, o juiz analisará o pedido do autor da ação, a resposta do réu, as provas apresentadas e decidirá a questão. Aquele que perder poderá recorrer aos Tribunais na tentativa de mudar a decisão do juiz.

### *Quando procurar*

Sempre que houver necessidade de exigir que os responsáveis sejam obrigados a corrigir falhas ou a prestar o serviço que o cidadão necessita. Por meio da Justiça, você pode conseguir o atendimento que precisa, por exemplo, a internação para fazer uma cirurgia, a realização de consultas ou exames, ter acesso a medicamentos etc. Também é possível recorrer à Justiça para buscar indenização ou reparação de danos de qualquer natureza sofridos em razão da falta de atendimento ou do atendimento de má qualidade.

### *Para acionar*

Os cidadãos podem ingressar na Justiça individualmente, contratando um advogado particular, ou recorrendo à assistência judiciária gratuita. O Ministério Público também pode representar o cidadão judicialmente, o que pode ainda ser feito por meio de uma associação ou entidade com legitimidade para propor ações judiciais e que tenha entre as suas finalidades, descritas no seu estatuto, a defesa da saúde ou da cidadania.

## **Juizado Especial Cível (JEC)**

### *Como funciona*

Antigamente conhecido como Juizado de Pequenas Causas, o JEC faz parte do Poder Judiciário, mas dedica-se exclusivamente ao julgamento de ações cujo valor envolvido não seja superior a 40 salários mínimos. Seu objetivo é resolver as causas de pequena complexidade e, por isso, costuma ser mais rápido do que a Justiça Comum. Após analisar o pedido de quem deu entrada na ação e ouvir a defesa do acusado, o juiz decide quem tem razão. Quem perder pode recorrer ao Tribunal. Na prática, na maioria dos casos, só é possível um recurso.

**FIQUE ATENTO: SE A AÇÃO FOR CONTRA O PODER PÚBLICO (MUNICÍPIO, ESTADO OU UNIÃO), NÃO PODERÁ SER PROPOSTA NESTE JUIZADO.**

### *Quando procurar*

Para discutir problemas desde que o valor envolvido não ultrapasse 40 salários mínimos e que o réu não seja o Poder Público.

### *Para acionar*

Para causas de até 20 salários mínimos não é preciso contratar um advogado. Basta recorrer à unidade mais próxima de sua casa (geralmente situa-se no Fórum). O pedido deve ser feito por escrito ou oralmente. É preciso anexar ao pedido todos os documentos que comprovam a reclamação: receitas, exames, prontuário médico, notas fiscais, orçamentos, contratos etc. Também é importante ter dados sobre eventuais testemunhas, como nome e endereço. Quando os valores discutidos estiverem entre 20 e 40 salários mínimos, é necessária a contratação de um advogado. Veja ao final desta cartilha um modelo de petição inicial.

Juizado Central de São Paulo/Capital  
(em outros locais, informe-se no Fórum)  
Rua Vergueiro, 835, CEP 01504-001  
Tels.: (11) 3207 5857 e 3207 5183



## Defensoria Pública

### *Como funciona*

Criada pela Constituição Federal de 1988, a Defensoria Pública tem o dever de prestar assistência jurídica gratuita aos necessitados, definidos por lei como aqueles que não têm condições de pagar os honorários de um advogado e as custas de um processo judicial sem prejuízo do sustento próprio e de sua família. De acordo com o problema, o cidadão deverá procurar a Defensoria Pública da União – que tratará, por exemplo, das causas nas quais o Governo Federal é umas das partes.

Já as Defensorias Estaduais cuidarão dos problemas cíveis, inclusive quando o Município for uma das partes.

Além da Defensoria, aquele que não pode arcar com os custos da contratação de um advogado pode recorrer aos escritórios experimentais da OAB ou a escritórios modelos das faculdades de Direito.

### *Quando procurar*

Toda vez que o cidadão precisar de esclarecimentos ou tiver a intenção de promover uma ação judicial, lembrando que só poderá contar com esse órgão se for considerado necessitado.

### *Para acionar*

O cidadão deve dirigir-se à Defensoria Pública ou às entidades que oferecem assistência jurídica gratuita, conforme o caso, relatar o problema e apresentar as provas de que se enquadra na condição de necessitado. Os critérios utilizados para essa classificação podem ser diferentes, dependendo do órgão ou da entidade procurada pelo cidadão.

#### Defensoria Pública-Geral da União

Esplanada dos Ministérios – Ministério da Justiça – Bloco “T”, Anexo II,  
2º andar, CEP 70.064-901, Brasília, DF. Tels: (61) 3429-3714 e 3429-3718  
Fax: (61) 3322-4638 - Site: [www.mj.gov.br/defensoria](http://www.mj.gov.br/defensoria)

#### Defensoria Pública do Estado de São Paulo

Av. Liberdade, 32, CEP 01502-000, São Paulo, SP  
Tel.: (11) 3105-5799 – Informações: 0800-178989  
Site: [www.defensoria.sp.gov.br](http://www.defensoria.sp.gov.br)

## Defesa do Consumidor

### *Como funciona*

As entidades de defesa do consumidor podem ser públicas, como os Procons estaduais e municipais, ou formadas a partir da organização da sociedade civil, como o Idec – Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor e outras associações integrantes do Fórum Nacional de Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor.

Tanto as entidades públicas como as civis recebem denúncias relativas a relações de consumo. Os Procons, por serem órgãos públicos, têm a obrigação de atender qualquer cidadão. O Idec, uma associação civil sem fins lucrativos, também orienta e defende toda a sociedade. Por exemplo, por meio da divulgação dos testes de produtos e serviços que realiza, das informações e orientações publicadas em seu site e também por meio de ações judiciais, chamadas ações civis públicas, que beneficiam todos os consumidores, sem distinção. Por outro lado, o atendimento individual no Idec é exclusivo para seus associados, que contribuem para a manutenção da instituição. Dependendo da modalidade de associação, o associado recebe mensalmente a Revista do Idec, participa das ações judiciais promovidas pelo instituto e tem à disposição o Serviço de Orientação ao Associado, que ensina o consumidor a defender os seus direitos, além de contribuir para que o Idec continue ajudando a todos.

### *Quando procurar*

Sempre que você quiser conhecer seus direitos, esclarecer dúvidas ou precisar resolver um problema relacionado ao consumo de produtos ou serviços.

*Para acionar*

Compareça pessoalmente a uma dessas entidades ou entre em contato, por telefone, e-mail ou carta.

**Procon de São Paulo**

Tel.: 151 (atendimento pelo telefone) ou 0800-7723633 (informações gerais), de segunda a sexta-feira, das 8 às 18 h  
Site: [www.procon.sp.gov.br](http://www.procon.sp.gov.br)

Poupatempo Sé: Praça do Carmo, ao lado da Estação Sé do Metrô  
Poupatempo Itaquera: Av. do Contorno, ao lado da Estação Itaquera do Metrô  
Poupatempo Santo Amaro: Rua Amador Bueno, 176/258  
Horário: de segunda a sexta-feira, das 7 às 19 h, aos sábados, das 7 às 13 h

Fórum de Procons  
Site: [www.mj.gov.br/dpdc](http://www.mj.gov.br/dpdc)

Idec - Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor  
Rua Dr. Costa Júnior, 356, Água Branca  
CEP 05002-000, São Paulo, SP  
Tel.: (11) 3874-2152  
E-mail: [naoassociado@idec.org.br](mailto:naoassociado@idec.org.br) - Site: [www.idec.org.br](http://www.idec.org.br)

Fórum Nacional das Entidades Civas de Defesa do Consumidor  
E-mail: [contato@forumdoconsumidor.org.br](mailto:contato@forumdoconsumidor.org.br)  
Site: [www.forumdoconsumidor.org.br](http://www.forumdoconsumidor.org.br)

**Agência Nacional de Saúde Suplementar***Como funciona*

É um órgão governamental vinculado ao Ministério da Saúde. Foi criado em 2000 e tem a tarefa de regular, regulamentar e fiscalizar o setor de planos e seguros de saúde.

*Quando procurar*

Quando houver irregularidades relacionadas a operadoras de planos de saúde, como negativas de atendimento, reajustes abusivos de mensalidades, descredenciamento de médicos, laboratórios e hospitais etc. A Agência deverá proibir, fazer cessar e multar as condutas contrárias à legislação do setor, mas não resolverá o problema concreto do consumidor.

*Para acionar*

Você pode encaminhar sua denúncia à ANS pelo telefone 0800-7019656, pela internet ([www.ans.gov.br](http://www.ans.gov.br)), ou por carta, para o endereço:  
Rua Augusto Severo, 84, Glória, Rio de Janeiro, RJ, CEP 20021-040.

**Vigilância Sanitária***Como funciona*

Tem a obrigação de controlar os riscos à saúde. Fiscaliza a comercialização de alimentos, bebidas, medicamentos, sangue, produtos e equipamentos médicos. Também é responsável pela fiscalização de serviços de saúde, como hospitais, clínicas, laboratórios e casas-lares no que diz respeito à manutenção das condições de higiene. A Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) tem sede em Brasília; os Centros de Vigilância Sanitária são ligados às Secretarias de Estado da Saúde, e a Vigilância Sanitária presente nos municípios é ligada à Secretaria Municipal de Saúde.

*Quando procurar*

Quando você tiver denúncias relacionadas à estrutura inadequada dos serviços de saú-

de, falta de higiene (inclusive em casas-lares), fraude, falsificação e problemas na qualidade de medicamentos, sangue e hemoderivados, produtos para a saúde e alimentos, entre outras.

*Para acionar*

Entre em contato por telefone ou encaminhe carta ou e-mail denunciando o problema. A partir das denúncias, a Vigilância tem a obrigação de fiscalizar, efetuar diligências, interditar ou multar os responsáveis.

**Anvisa**

É possível encaminhar denúncias à Anvisa pelo site [www.anvisa.gov.br](http://www.anvisa.gov.br) ou ainda por carta para o endereço:

SEPN 515, Bloco B, Edifício Ômega, Sede 1, 4º andar  
Brasília, DF, CEP 70770-502  
Tels. 0800-611997 e (61) 3448-1000

Em São Paulo:

Centro de Vigilância Sanitária (CVS)  
Tel.: (11) 3066-8000  
E-mail: [cvs@cvs.saude.sp.gov.br](mailto:cvs@cvs.saude.sp.gov.br)  
Site: [www.cvs.saude.sp.gov.br](http://www.cvs.saude.sp.gov.br)

**Defesa dos Direitos Humanos**

*Como funciona*

Existem diversas instâncias, como as comissões de Direitos Humanos ligadas ao Poder Legislativo (Câmara dos Deputados, Assembleias Legislativas e Câmaras Municipais) e as secretarias e conselhos de Direitos Humanos, ligados ao poder Executivo. Elas recebem, investigam e apuram denúncias de violação dos direitos humanos.

*Quando procurar*

Sempre que o usuário for vítima ou presenciar qualquer violação dos direitos civis e de cidadania, preconceito, discriminação, maus-tratos, abandono e toda forma de violência ou atentados contra a dignidade humana que possam vir a ocorrer nas unidades e serviços de saúde, a exemplo de hospitais psiquiátricos e lares de idosos.

*Para acionar*

Encaminhe uma carta à Comissão, Secretaria ou Conselho de Direitos Humanos relatando o fato.

Comissão de Direitos Humanos e Minorias da Câmara dos Deputados  
Câmara dos Deputados  
Anexo II, Pav. Superior, Ala A, Sala 185  
Tels.: (61) 3216-6570 e 3216-6574  
Site: [www.camara.gov.br/cdh](http://www.camara.gov.br/cdh) - Fale conosco

Secretaria Especial dos Direitos Humanos – Ministério da Justiça  
Edifício Sede, Esplanada dos Ministérios, Bloco T, Sala 420  
CEP 70064-900, Brasília, DF  
Tels.: (61) 3429-3142 e 3429-3454  
Fax: (61) 3223-2260  
E-mail: [direitoshumanos@sedh.gov.br](mailto:direitoshumanos@sedh.gov.br)  
Site: [www.mj.gov.br/sedh](http://www.mj.gov.br/sedh)

**Imprensa e meios de comunicação**

*Como funciona*

Os meios de comunicação (rádio, TV, jornais, revistas e internet) podem ser impor-

tantes aliados dos cidadãos. Mas saiba que o seu depoimento, o seu caso ou a sua imagem só podem ser divulgados com sua prévia autorização.

*Quando procurar*

Para denunciar as omissões das autoridades, as deficiências dos serviços públicos e privados, os abusos dos planos de saúde, as falhas de hospitais e unidades de saúde, a falta de medicamentos, equipamentos e médicos, os erros de profissionais, a má prestação de serviços em geral e outros problemas.

*Para acionar*

Envie uma carta ou e-mail à redação ou à coluna, seção ou painel do leitor; ou telefone para o veículo de comunicação e peça para falar com o setor de Pauta (que define os assuntos que vão virar notícia) ou com a Reportagem.

### **Outras Organizações Não-Governamentais**

*Como funciona*

São entidades da sociedade civil sem fins lucrativos que têm atuações específicas, mas são todas comprometidas com a defesa de melhores condições de saúde e de vida para a população.

*Quando procurar*

Para propor encaminhamentos e lutas coletivas em defesa dos idosos, ou para participar de atividades por estas organizadas. As ONGs podem pressionar para agilizar a solução dos problemas, participar de atos, manifestos, denúncias públicas e levar informações e denúncias ao Ministério Público, o que você também pode fazer.

**CRECI@ - Centro de Referência da Cidadania do Idoso**

Promove festas temáticas, como carnaval, além de bailes, exposições, palestras, cursos e oficinas regulares, como de Yoga, Canto e Coral. Todas as atividades são gratuitas.

Rua Formosa, 215, no Vale do Anhangabaú

Telefones: 3255-5302 e 3258-7450.

Entrada: gratuita.

Oficinas regulares: Yoga, Canto e Coral, Atividades Físicas para Idosos, Xadrez, Contos, Violão, Dança Afro Mix e Introdução às Técnicas Teatrais.

**Instituto da Melhor Idade Estação Vidal**

Desenvolve atividades visando a melhoria da qualidade de vida das pessoas da melhor idade. Cursos de yoga, dança de salão, pintura em tela, violão, ginástica, bijuteria, caminhada, dança coreográfica, etc.

Sede: Rua Teixeira e Souza, 85 Água Branca

Fone: 11 - 3865-6917

[www.institutodamelhoridade.com.br](http://www.institutodamelhoridade.com.br)

**SBGG – Sociedade Brasileira de Geriatria e Gerontologia**

Avenida Brigadeiro Luiz Antônio, 388 conj. 35 São Paulo -SP

Telefone: (11) 3106-1331 e 3107-6119

## MODELOS DE CARTA E AÇÃO JUDICIAL PARA JUIZADO ESPECIAL

O Idec disponibiliza para seus associados modelos de cartas para reclamação, de ações judiciais e também de representação ao Ministério Público.

Nessa publicação você encontrará modelos genéricos, mas outros modelos específicos estão disponíveis para os associados do Idec na Autoconsulta, componente da área exclusiva do associado no site do Instituto onde podem ser encontradas orientações sobre os mais variados problemas de consumo.

### ● Modelo de carta

(Local e data)

A (nome do fornecedor)

A/C (endereço ao SAC — Serviço de Atendimento ao Consumidor ou à diretoria da empresa)

Prezados senhores,

eu, (nome), venho à presença de V. Sas. para expor e solicitar o que segue:

1. **Identificação do produto/serviço:** Primeiro, identifique o produto ou serviço adquirido: para isso, indique a marca, o modelo e o número do lote do produto ou da execução do serviço; a loja em que foi adquirido o produto ou contratado o serviço, bem como o vendedor que o atendeu; no caso de serviço, indique o nome do(s) profissional(ais) que executou(aram) o trabalho, bem como o local da prestação do serviço. Enfim, dê todos os elementos para que o fornecedor identifique o produto ou o serviço que você adquiriu relatar o fato de forma clara e sintética.

2. **Relato do fato:** Em seguida relate o problema de forma clara e objetiva;

3. **Documentos:** anexe à carta cópias de todos os papéis que provam suas alegações (nota fiscal de compra do produto ou recibo referente ao valor pago pelo serviço e orçamento do serviço etc.). Quando a empresa se convence do erro que cometeu, muitas vezes ela procura resolvê-lo ou pelo menos fazer um acordo com o consumidor. **Atenção!** Guarde sempre o original dos documentos, pois eles são a prova de seu direito.

4. **Solicitação:** não se esqueça de concluir a carta com uma solicitação. É preciso deixar claro o que se deseja com a carta (por exemplo, no caso de vício do produto, pode ser a troca do produto ou a devolução da quantia paga), e, para isso, nada melhor do que se informar previamente para saber o que o CDC prevê em cada caso;

5. **Prazo para resposta:** por fim, não esqueça de estabelecer um prazo para o fornecedor lhe responder. Assim, se não houver resposta no prazo fixado, dê prosseguimento à sua reclamação perante os órgãos competentes (JEC, por exemplo)

Dessa forma, fica a empresa notificada de que, na falta de solução para a presente reclamação, no prazo de (inserir um prazo razoável para que a empresa atenda seu pedido), a contar do recebimento desta, serão adotadas as medidas administrativas e judiciais cabíveis.

Atenciosamente,

(Nome e assinatura. Se você for associado do IDEC e desejar identificar-se como tal, acrescente ao lado do nome: “associado do IDEC nº ...” Acrescente também seu endereço e outros meios para que o fornecedor entre facilmente em contato com você, tais como telefone, fax e e-mail.)

### ● Modelo de Ação Judicial

Para entrar com ação perante o Juizado Especial Cível (JEC) em causas envolvendo valores inferiores a 20 salários mínimos.

Exmo. Sr. Dr. Juiz Diretor do Juizado Especial Cível da *(nome da cidade ou do fórum regional)*

*(deixar dez linhas em branco)*

*(nome, nacionalidade, estado civil, profissão, número do RG e do CPF/MF), residente e domiciliado (inserir endereço), vem propor a presente ação em face de (nome do fornecedor), situado (endereço do fornecedor), pelos motivos abaixo:*

*(relatar o fato de forma clara e sintética. Exemplo: no caso defeito, identificar o produto/serviço adquirido, bem como o problema apresentado; no caso de danos morais e/ou materiais sofridos em razão de defeito do produto/serviço, especificar os prejuízos morais e/ou materiais).*

*(Inserir pedido liminar, como segue no parágrafo abaixo, somente nas hipóteses em que haja urgência e perigo na demora da apreciação do caso pelo juiz. Se não houver razão para o pedido de liminar, pule o parágrafo seguinte.)*

*Como se verifica dos fatos acima relatados, o caso em questão é de extrema gravidade e não pode aguardar, razão pela qual faz-se imprescindível que V. Exa. determine liminarmente (inserir a medida que se quer ver imediatamente prestada pela Justiça. Exemplo: no caso de negativa de cobertura por empresa de assistência médica, que a empresa seja obrigada a garantir o atendimento pleiteado; no caso de corte indevido da linha telefônica, que o serviço seja imediatamente restabelecido, etc.).*

*Assim sendo, requer a V. Exa. a citação do réu para comparecer à audiência de conciliação a ser designada e, querendo, oferecer sua contestação oportunamente, sob pena de serem considerados verdadeiros os fatos alegados, esperando que ao final o pedido inicial seja julgado procedente, condenando-se o réu a (inserir o pedido: o que você deseja que a Justiça determine. Exemplo: no caso de defeito do produto, a substituição do produto por outro da mesma espécie, a restituição da quantia paga ou o abatimento do preço; no caso de danos materiais e/ou morais sofridos em razão de defeito do produto/serviço, a condenação do fornecedor ao pagamento de indenização; no caso de cobrança indevida, a devolução do valor pago em dobro).*

*Requer também seja prestada assistência judiciária, nos termos do artigo 9º, I, da Lei nº 9.099/95. (incluir este pedido caso o réu seja pessoa jurídica ou firma individual e você deseje ser representado por advogado da assistência judiciária do Estado).*

*Dá-se à causa o valor de R\$ (inserir o valor envolvido. Exemplo: no caso de defeito do produto ou serviço, o preço do produto ou serviço; no caso de cobrança indevida, o valor a ser restituído; no caso de indenização, o valor pedido).*

Neste termos,  
pede deferimento.

(Local e data)

\_\_\_\_\_  
(nome e assinatura)

