



INSTITUTO BRASILEIRO DE ESTUDO E DEFESA DAS RELAÇÕES DE CONSUMO

CARTILHA DO CONSUMIDOR

EDIÇÃO ESPECIAL:

IDOSOS

Saiba os direitos dos Idosos frente ao
Código de Defesa do Consumidor e ao
Estatuto do Idoso.

www.ibedecgo.org.br

(62) 3215-7777

Goiânia – Brasil
1ª Edição – Outubro de 2013

APRESENTAÇÃO

O Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741 de 1º de outubro de 2003) diz que toda pessoa com idade igual ou superior a 60 anos tem seus direitos assegurados por lei e pela Constituição Federal. Pesquisas do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) mostram que os indivíduos desta faixa etária somavam 23,5 milhões da população do país em 2012, mais que o dobro do número registrado em 1991, quando eram 10,7 milhões.

Graças à maior expectativa de vida do “novo idoso”, até o ano de 2060 o número desta população deve quadruplicar, podendo levar o Brasil a ter a sexta maior população do mundo formada por pessoas de 60 anos acima, segundo o IBGE.

Diante da expectativa dos anos que ainda viverá, muitas vezes o idoso se esbarra em novas situações, com as quais não estava acostumado a lidar, e acaba sendo prejudicado por não ter o conhecimento de seus direitos e não saber como pleiteá-los junto aos órgãos competentes, departamentos, empresas e fornecedores.

Pensando na situação da chamada “terceira idade” e em comemoração aos dez anos do Estatuto do Idoso no país, o Instituto Brasileiro de Estudo e Defesa das Relações de Consumo - Seção Goiás (Ibedec-GO) publica a Cartilha do Consumidor – Edição Especial Direitos dos Idosos para que o cidadão/consumidor, com 60 anos ou mais de idade,

possa conhecer seus direitos e aprender como agir diante de possíveis desrespeitos.

A lei é bem clara: o idoso, além dos direitos que a própria Constituição Federal assegura a toda pessoa humana, oferece ainda oportunidades e facilidades para preservação de sua saúde física e mental e seu aperfeiçoamento moral, intelectual, espiritual e social, em condições de liberdade e dignidade.

DIREITOS BÁSICOS DOS IDOSOS

O artigo 3º do Estatuto do Idoso diz que é obrigação da família, da comunidade, da sociedade e do poder público assegurar, com absoluta prioridade, a efetivação do direito à vida, à saúde, à alimentação, à educação, à cultura, ao esporte, ao lazer, ao trabalho, à cidadania, à liberdade, à dignidade, ao respeito e à convivência familiar e comunitária.

DIREITO DOS IDOSOS - SAIBA MAIS

Além das prioridades enumeradas anteriormente, seguem outras citações relacionadas aos direitos e deveres dos idosos no Brasil:

- Atendimento preferencial no Sistema Único de Saúde (SUS);

- Distribuição gratuita de remédios, principalmente daqueles de uso continuado (como em casos de diabetes, hipertensão, etc.);
- Fornecimento gratuito pelo poder público de próteses e órteses, entre outros recursos relativos ao tratamento, habilitação ou reabilitação, oferecendo cuidado especial às doenças que afetam preferencialmente os idosos;
- Proibição de planos de saúde em reajustar mensalidades de acordo com o critério de idade;
- Um (a) acompanhante no caso de internação do idoso ou se ele estiver em observação em qualquer unidade de saúde, segundo o critério médico;
- Direito ao transporte coletivo público gratuito para maiores de 65 anos, sob a apresentação de carteira de identidade. Em algumas cidades brasileiras, a gratuidade é concedida a partir dos 60 anos (informe-se na sua região);
- Reserva obrigatória nos veículos de transporte coletivo de 10% dos assentos para os idosos, com aviso legível;
- Para pessoas entre 60 e 65 anos, ficará a critério da legislação local dispor sobre as condições para exercício da gratuidade nos meios de transporte coletivo público urbano e semi-urbano;
- Em viagens interestaduais (de um Estado para o outro), aos idosos com mais de 60 anos, com renda igual ou

inferior a dois salários mínimos, serão reservadas duas vagas gratuitas em cada veículo, comboio ferroviário ou embarcação do serviço convencional de transporte interestadual de passageiros, conforme decreto nº 5.934 de 18 de outubro de 2006;

- É assegurada a reserva de 5% das vagas nos estacionamentos públicos e privados, posicionadas de forma a garantir a melhor comodidade ao idoso. Para ter a permissão para utilizar estas vagas, é preciso adquirir um cartão nas secretarias municipais de Transporte ou órgãos afins, deixando-o em local visível, como o painel do carro. Se na sua cidade não houver a regulamentação, faça uma denúncia ao Ministério Público. Ocorrendo o desrespeito ao uso exclusivo da vaga, denuncie à autoridade responsável pela administração do trânsito no município;

- No sistema de transporte coletivo, deve ser assegurada a prioridade do idoso na hora do embarque;

- Na declaração de imposto de renda, os idosos têm prioridade no recebimento de restituições;

- Quem discriminar o idoso, impedindo ou dificultando seu acesso a operações bancárias, aos meios de transporte ou a qualquer outro meio de exercer sua cidadania, pode ser condenado. A pena varia de seis meses a um ano de reclusão, além de multa;

- Direitos aos alimentos na forma da lei civil. A obrigação alimentar é solidária, podendo o idoso optar por quem fornecerá os alimentos para sua sobrevivência. Caso ele ou seus familiares não possuam condições econômicas de prover o sustento do próprio idoso, impõe-se ao poder público este provimento, no âmbito da assistência social;
- Ao idoso que necessita ficar em entidades filantrópicas, ou casa-lar, é facultada a cobrança de sua participação no custeio da entidade, desde que não exceda a 70% de qualquer benefício previdenciário ou de assistência social recebido pelo idoso;
- Todo idoso tem direito a 50% de desconto em atividades de cultura, esporte e lazer;
- O primeiro critério de desempate em concurso público é o da idade, com preferência para os concorrentes com idade mais avançada;
- É obrigatória a reserva de 3% das unidades residenciais para os idosos nos programas habitacionais públicos ou subsidiados com recursos públicos;
- É assegurada a prioridade na tramitação dos processos e procedimentos e na execução dos atos e diligências judiciais em que figura, como parte ou interveniente, pessoa com idade igual ou superior a 60 anos, em qualquer instância;

- Ao idoso a partir de 65 anos, que não possua meios para prover sua subsistência ou por sua família, é assegurado o benefício mensal de um salário mínimo, nos termos da Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS).

O ESTATUTO DO IDOSO E O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

A presente cartilha com os direitos do idoso, veiculada pelo Ibedec, pretende mostrar que, além do Estatuto do Idoso, o Código de Defesa do Consumidor (CDC) - Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990 - o ampara.

Apesar de alguns artigos do CDC serem claros sobre os direitos dos idosos, há muito para ser feito, já que diariamente é observado o desrespeito do fornecedor em relação ao consumidor/idoso.

Apenas como esclarecimento, o consumidor/idoso tem como direitos básicos, demonstrados no artigo 6º do Código:

- I - À proteção da vida, saúde e segurança contra riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;
- II - À educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;
- III - À informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de

quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

IV - À proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

V - À modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

VI - À efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

VII - Ao acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

VIII - À facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

IX - (Vetado);

X - À adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

O artigo 4º, inciso IV do CDC, diz que a Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, oferecer proteção de seus interesses econômicos, a melhoria de sua qualidade de

vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: “IV - Educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo”;

Qualquer consumidor - especialmente, o idoso - tem o direito de obter toda a informação necessária para a aquisição e utilização do produto adquirido.

Um dos problemas enfrentados, com o passar do tempo, se refere à audição e à visão do idoso. Neste ponto, é bom esclarecer que todo contrato, embalagens, rótulos, manuais e avisos têm de ter tamanho adequado para leitura e entendimento do consumidor.

O parágrafo 3º, do artigo 54 do Código de Defesa do Consumidor, relata que “os contratos de adesão escritos serão redigidos em termos claros e com caracteres ostensivos e legíveis, cujo tamanho da fonte não será inferior ao corpo 12, de modo a facilitar sua compreensão pelo consumidor (redação da Lei 11.785, de 2008). Portanto, todo contrato de adesão, ou seja, aquele cujas cláusulas tenham sido aprovadas pela autoridade competente ou estabelecidas unilateralmente pelo fornecedor de produtos ou serviços, sem que o consumidor possa discutir ou modificar substancialmente seu conteúdo (artigo 54 do CDC), deve ser redigido em letra não inferior ao corpo 12. Exemplos de contratos de adesão são os de transporte, seguro, telefone, luz, entre outros.

O artigo 39 inciso IV, do Código de Defesa do Consumidor, veda o fornecedor de produtos e serviços, dentre outras coisas, de “prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços”.

Diante disso, é importante frisar que todo consumidor – especialmente o idoso - tem seus direitos resguardados pelo CDC, proibindo que o fornecedor aproveite do desconhecimento do idoso para oferecer produtos e serviços inadequados;

PLANOS DE SAÚDE

Infelizmente, hoje existe um desrespeito aos direitos dos idosos junto aos planos de saúde. A tabela de valores determinada pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), para aplicação dos índices, raramente são respeitadas. Diante disto, o idoso, muitas vezes, tem de ingressar com ação junto ao Poder Judiciário. Veja algumas citações importantes:

- É importante esclarecer que não pode haver discriminação do idoso por meio de cobrança de valores diferenciados, em razão de sua idade;
- A tabela por faixa etária dos planos de saúde deve conter uma determinação sobre o reajuste – “59 anos ou mais” - ,

sem qualquer outra indicação de idade. E esta condição deve estar expressa no contrato.

- Por intermédio da Súmula 19/2011 da ANS, a comercialização de planos privados de assistência à saúde, por parte das operadoras, tanto na venda direta quanto na mediada por terceiros, não pode desestimular, impedir ou dificultar o acesso ou ingresso de beneficiários em razão da idade, condição de saúde ou por portar deficiência, inclusive, com a adoção de práticas ou políticas de vendas restritivas direcionadas a estes consumidores;

- Outro ponto importante: os locais de venda de planos privados de assistência à saúde por terceiros devem estar aptos a atender a todos os potenciais consumidores (ou beneficiários), que desejem aderir a um plano, sem qualquer tipo de restrição por causa da idade, condição de saúde ou por portar deficiência;

- Caso não seja obedecido o que determina a Súmula 19/2011 da ANS, o idoso deve denunciar tal infração junto à Agência Nacional de Saúde Suplementar, podendo acarretar penalidades para a operadora do plano em questão;

- Atualmente, graças à Resolução Normativa 265/2011 da ANS, existem as bonificações e premiações para os idosos que participam de programas para promoção do “Envelhecimento Ativo ao Longo do Curso da Vida” e pela participação em programas para “População-Alvo

Específica” e programas para “Gerenciamento de Crônicos”.

- A bonificação consiste em vantagem pecuniária, representada pela aplicação de desconto no pagamento da contraprestação pecuniária, concedida pela operadora ao beneficiário de plano privado de assistência à saúde, como incentivo à sua participação em programa para “Promoção do Envelhecimento Ativo ao Longo do Curso da Vida”;

- Já a premiação consiste em vantagem, representada pela oferta de prêmio, concedida pela operadora ao beneficiário de plano privado de assistência à saúde, como incentivo à sua participação no programa para “População-Alvo Específica” e no programa para “Gerenciamento de Crônicos”;

- A adesão aos programas citados acima depende do idoso. Ele é quem pode demonstrar a intenção em participar do programa, desde que o interessado cumpra as regras acordadas entre as partes, referentes aos programas para promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças, relacionadas à Resolução Normativa 265/2011 da Agência Nacional de Saúde Suplementar.

- Os programas de “Envelhecimento Ativo” preveem a manutenção da capacidade funcional e da autonomia dos indivíduos, ao longo do curso da vida, incorporando ações para a “Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças”, desde o pré-natal até as idades mais avançadas.

- Sobre as coberturas dos planos de saúde, o Ibedec destaca que muitos idosos assinaram contratos antes do dia 2 de janeiro do ano de 1999. Estes contratos têm cláusulas que excluem determinadas coberturas para certas doenças, tratamentos, próteses, além de determinar o tempo de internação.

- Se for lesado, o idoso deve procurar seus direitos junto ao Poder Judiciário, que tem aplicado o Código de Defesa do Consumidor (CDC) para o caso citado acima, entre outros. A Justiça, na maioria das vezes, tem declarado nulas as cláusulas abusivas;

CRÉDITO CONSIGNADO

Atualmente, diversas instituições financeiras no Brasil têm “bombardeado” a terceira idade com o “marketing do crédito consignado ao idoso”. É importante saber que se trata de empréstimo, mediante pagamento mensal do valor emprestado, que será descontado, geralmente em parcelas longas, da folha de pagamento da aposentadoria e/ou da pensão do próprio idoso.

Como o crédito consignado pode ser feito de várias formas – pessoalmente ou por cartão magnético em caixas eletrônicos -, o idoso deve ficar atento para nunca fornecer a senha ou o cartão, porque o risco de outra pessoa pegar o dinheiro é alto.

Se isso ocorrer, o idoso deve denunciar o fato na delegacia do idoso (quando houver), na delegacia do consumidor (se existir) ou em uma delegacia comum. É necessário registrar um boletim de ocorrência. Na falta de opções, vá ao Ministério Público.

Infelizmente, temos visto parentes (filhos, netos, irmãos) se aproveitando da ingenuidade do idoso, realizando empréstimos em nome dele, prejudicando sua manutenção e sua própria sobrevivência. Se isto ocorrer, o idoso deve procurar o Ministério Público, relatando o fato para que o problema seja sanado;

As regras sobre o crédito consignado estão na Instrução Normativa nº 28 do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS). Os idosos interessados podem também acessar o site *www.inss.gov.br*. No endereço, é fornecida a lista dos bancos e financeiras que mantêm convênio com a Previdência Social e que podem formalizar o empréstimo consignado para o aposentado e/ou pensionista.

Cuidados na hora de pedir um empréstimo consignado:

- As parcelas devem ser descontadas diretamente do benefício;
- É proibida a contratação por telefone;
- A autorização para o consignado deve ser por escrito ou através dos caixas eletrônicos;

- Exija sempre a cópia do seu contrato;
- Não faça empréstimos consignados com pessoas que estejam circulando na rua, nas portas de bancos, entre outros lugares. São estelionatários que se passam, falsamente, por corretores;
- Procure sempre as taxas menores dos agentes financeiros;
- Não aceite cobrança de qualquer tipo de taxas ou impostos e, principalmente, de Taxa de Abertura de Crédito (TAC);
- Para emissão do cartão de crédito, é permitida a cobrança de uma taxa única no valor de R\$ 15,00 (quinze reais), com pagamento dividido em até três vezes;
- O consumidor pode comprometer, no máximo, 30% de sua renda com o empréstimo consignado, sendo 20% da renda para empréstimos consignados e 10% para o cartão de crédito;
- O número de parcelas não pode superar 60 meses;
- Na hora da contratação, as instituições financeiras devem informar previamente: o valor total financiado; a taxa mensal e anual de juros; os acréscimos remuneratórios, moratórios e tributários; valor, número e periodicidade das prestações; e a soma total a pagar pelo empréstimo.

A FIGURA DO CUIDADOR

O poder aquisitivo do brasileiro em alta e o aumento da expectativa de vida de pessoas de 60 anos acima fizeram com que fosse criada a profissão de cuidador do idoso. O cuidador - na grande maioria dos casos remunerado - presta assistência facilitando a alimentação, a saúde e a higiene da pessoa cuidada.

Hoje, não existe legislação relacionada à função do cuidador, ou seja, qualquer pessoa da família ou uma pessoa estranha pode atuar como tal. Sem sindicatos representativos - ou tendo poucas associações de classe que defendam seus interesses -, é normal ouvir perguntas referentes a esta nova profissão. Como contratar? Qual é o salário-base? E os direitos trabalhistas? Os deveres?

Na Classificação Brasileira de Ocupações, o cuidador de idosos é conceituado como trabalhador doméstico, assim como a empregada doméstica, a babá, a faxineira ou a cozinheira. Desta forma, o que vale para a empregada doméstica vale para o cuidador de idosos. Na citada Classificação, o cuidador é o “acompanhante de idosos, cuidador de pessoas idosas e dependentes, cuidador de idosos em domicílio, cuidador de idosos institucional, gero-sitter”.

O profissional em questão deve estar atento à alimentação, saúde e higiene e, principalmente, ter cuidados com a medicação a ser consumida pelo idoso,

além de acompanhá-lo em consultas médicas. Infelizmente, por meio de notícias veiculadas na mídia, temos visto e lido notícias lamentáveis, envolvendo cuidadores impondo maus tratos aos idosos.

Diante da possibilidade de violência psicológica e/ou física, é imprescindível que os familiares acompanhem de perto a rotina dos cuidadores que estão com o idoso. Verificar se a pessoa cuidada apresenta hematomas; se há reclamação do próprio idoso em relação ao cuidador; se ele está aseado; se são obedecidos os horários de alimentação; se o ambiente está sadio; e se os medicamentos estão sendo ministrados nos horários corretos.

Se o idoso não gozar de lucidez, os familiares devem prestar atenção se ele mudou seu comportamento, se apresenta sinais de depressão ou agressividade. Sempre que o idoso sofrer maus tratos, tanto do cuidador como de familiares, quem souber do fato deve procurar uma delegacia especializada, se houver, ou comum ou ainda o promotor de Justiça de sua cidade.

A PENSÃO ALIMENTÍCIA

Muitos idosos brasileiros, infelizmente, passam por vários constrangimentos e necessidades básicas por falta de amparo de seus familiares. Hoje, sabemos que o filho tem direito a uma pensão alimentícia, quando acionado pelo Poder Judiciário. Mas e o idoso? Tem direito à pensão

alimentícia? Pode pedir este benefício aos parentes? A resposta é sim.

Caso necessite de uma pensão para poder suprir suas necessidades, o idoso pode pleitear, junto ao Poder Judiciário, a pensão alimentícia. Vale lembrar também que será verificada, pelo juiz, a possibilidade de pagamento pelos parentes. Portanto, o idoso pode pedir pensão alimentícia para seus ascendentes (pais, avós etc.), descendentes (filhos, netos, entre outros), e cônjuge - que, apesar de não ser parente, deve obrigações em função da sociedade conjugal. Quando não tiver qualquer uma das pessoas acima, o idoso pode pedir pensão alimentícia aos irmãos, tios e sobrinhos.

É bom esclarecer que, mesmo recebendo um benefício previdenciário, o idoso pode pleitear a pensão alimentícia: basta demonstrar que os benefícios não suprem as suas necessidades. Diante disto, o Poder Judiciário verificará os fatos, se são procedentes, e se os parentes têm condições de arcar com a pensão.

PENALIDADES PARA AQUELES QUE DESRESPEITAM O ESTATUTO DO IDOSO

- Pessoas que discriminem, impeçam, humilhem, desdenhem, menosprezem ou impõem dificuldades de acesso a operações bancárias, aos meios de transporte, ao direito de contratar ou por qualquer outro meio ou instrumento necessário ao exercício da cidadania, por

motivo de idade, podem ser condenados com a pena de reclusão de seis meses a um ano e multa;

- Pessoas que deixem de prestar assistência ao idoso, quando possível fazê-lo, sem risco pessoal, em situação de iminente perigo, ou recusem, retardem ou dificultem sua assistência à saúde, sem justa causa, ou não pedem, nestes casos, o socorro de autoridade pública, podem ser condenados de seis meses a um ano de prisão, além de pagamento de multa;

- Abandonar o idoso em hospitais, casas de saúde, entidades de longa permanência ou congêneres, ou não prover suas necessidades básicas, quando obrigado por lei ou mandado, pode levar o indivíduo à condenação de seis meses a três anos de reclusão, além do pagamento de multa;

- Expor a perigo a integridade e a saúde, física ou psíquica, do idoso, submetendo-o a condições desumanas ou degradantes, ou privando-o de alimentos e cuidados indispensáveis, quando obrigado a fazê-lo, ou sujeitando-o a trabalho excessivo ou inadequado, pode levar a pessoa a ser condenada à detenção de dois meses a um ano, mais multa;

- Aquele que impedir, de qualquer forma, o acesso de alguém a cargo público por motivo de idade; negar emprego ou trabalho; recusar, retardar ou dificultar atendimento ou deixar de prestar assistência à saúde, sem justa causa; deixar de cumprir, retardar ou frustrar, sem

justo motivo, a execução de ordem judicial expedida na ação civil a que alude o Estatuto do Idoso; e ainda recusar, retardar ou omitir dados técnicos indispensáveis à propositura da ação civil, quando requisitados pelo Ministério Público, também pode ficar preso entre seis meses e um ano, além de pagar multa;

- Reter o cartão magnético de conta bancária relativa a benefícios, proventos ou pensão do idoso, bem como qualquer outro documento com o objetivo de assegurar recebimento ou ressarcimento de dívida, pode ser condenado à detenção de seis meses a dois anos e multa;

- Descumprir, retardar ou frustrar, sem justo motivo, a execução de ordem judicial, expedida nas ações em que o idoso for parte ou interveniente, pode levar à prisão de seis meses a um ano, e multa;

- Apropriar-se ou desviar bens, proventos, pensão ou qualquer outro rendimento do idoso, realizando aplicação diversa diferente de sua finalidade, pode ser condenado à reclusão de um a quatro anos, além do pagamento de multa;

- Negar acolhimento ou permanência do idoso, como abrigado, por recusa deste em outorgar procuração à entidade de atendimento, pode ser condenado à prisão de seis meses a um ano e multa;

- Quem exhibir ou veicular, por quaisquer meios de comunicação, informações ou imagens depreciativas ou

injuriosas ao idoso, pode ser condenado à prisão de um a três anos e multa;

- Induzir o idoso, sem discernimento de seus atos, a outorgar procuração para fins de administração de bens ou deles dispor livremente pode levar à prisão de dois a quatro anos;

- Coagir o idoso, de qualquer modo, a doar, contratar, testar ou outorgar procuração, pode ficar preso entre dois e cinco anos;

- A pessoa que lavrar ato notarial que envolva o idoso sem discernimento de seus atos, sem a devida representação legal, pode ser condenada à reclusão de dois a quatro anos.

INFORMAÇÕES ÚTEIS EM GOIÂNIA (GO):

Secretaria Municipal de Saúde de Goiânia: Disque Saúde 0800 646 1560

Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS): 0800 701 9656

Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT): 0800 610 300

Promotoria do Idoso e do Deficiente: Rua 23, esquina com a Avenida B, Quadra A-6 Lotes 15/24, Setor Jardim

Goiás. Telephone: (62) 3243-8070 / E-mail:
esmp@mp.go.gov.br.

Abrigo Casa Lar Irmã Clara: Rua SC-26 Quadra 82, Área 5, Bairro São Carlos. Telephone: (62) 3593-0895

Abrigo Solar Augusto de Bastos: Avenida Antônio Fidélis, 800, Parque Amazonas. Telephone: (62) 3280-1031

Abrigo Solar Espírita Apóstolo Tomé: Rua F-1000 Quadra 76 Lotes 6/8, Vila Finsocial. Telephone: (62) 3292-5255

Abrigo dos Idosos São Vicente de Paulo: Rua B-6 Quadra 9 Lote 2, nº 250, Vila Americano do Brasil. Telephone: (62) 3253-1199

Associação Primavera Flor (Aspriflor): Rua C-37 nº 98, Jardim América. Telephone: (62) 3259-2053

Associação Vivência e Sabedoria Jardim América: Avenida Brasil com Rua C-148, Jardim América. Telephone: (62) 3251-4488

Associação dos Idosos do Brasil: Rua Francisca Costa Cunha, nº 570, Quadra 63 Lote 1-E, Setor Aeroporto. Tel.: (62) 3212-9528

Associação de Idosos Viva a Vida Vera Cruz: Avenida Gercina Borges Teixeira com a Avenida Ari Barro, Lotes 1/4, Conjunto Vera Cruz. Telephone: (62) 3593-7243

Associação de Idosos do Santos Dumont: Rua 22 Quadra 66 Lotes 14/15, Setor Santos Dumont. Telefone: (62) 3092-7925

Associação de Idosos do Parque Amazonas (Assipam): Praça Coronel Elias Bufaiçal, esquina com Maria Cardoso e Rua Carumã, Parque Amazonas. Telefone: (62) 3202-3831

Associação de Idosos do Setor Pedro Ludovico - Rua 1.108 esquina com Rua 1.104, St. Pedro Ludovico. Tel.: (62) 3242-9905

Associação de Idosos do Bairro Floresta: Rua BF-21 Quadra 34 Lote 3, Bairro Floresta. Telefone: (62) 3593-6023

Associação de Idosos do Setor Serrinha: Avenida T-15 Quadra 35 s/nº, Setor Serrinha. Telefone: (62) 3259-3619

Associação da Terceira Idade do Jardim América: Praça C-164, s/nº, Jardim América. Telefone: (62) 3274-4365

Associação dos Moradores do Bairro Jardim Guanabara: Rua Goiás Quadra 56 Lote 18, Jardim Guanabara. Tel.: (62) 3207-5043

Associação dos Moradores do Parque Atheneu: Rua 2 Unidade 301, Parque Atheneu. Telefone: (62) 3273-1560

Associação dos Moradores do Jardim Curitiba IV:
Avenida JC Quadra 10 Lote 13, Jardim Curitiba. Telefone:
(62) 3295-0825

Associação dos Moradores do Estrela D'alva: Avenida
Otávio Lúcio Quadra 5 Lote 9, Setor Estrela D'alva. Tel.:
(62) 3211-3101

Associação de Moradores do Conjunto Morada Nova:
Rua Luiz Pereira Qd. 72-A, 100, Conj. Morada Nova. Tel.:
(62) 3287-0112

Associação de Moradores do São Judas Tadeu: Av.
Brasília com Av. São Cristovão, São Judas Tadeu. Tels:
(62) 3205-2654/4409

Associação dos Pensionistas da Polícia e do Bombeiro:
Avenida Goiás Norte com Avenida Contorno, Setor Norte
Ferroviário. Telefone: (62) 3225-4032

**Arquidiocese de Goiânia - Pastoral de Grupo de
Convivência de várias paróquias:** Praça Dom Emanuel
Quadra 32, s/nº, Setor Central. Telefone: (62) 3223-0759

Conselho Estadual do Idoso: Avenida Anhanguera, nº
171, Setor Oeste. Telefone: (62) 3201-3109

Conselho Municipal do Idoso: Praça Santos Dumont
esquina com República do Líbano, 185, Setor Aeroporto.
Tel.: (62) 3524-2619

Casa do Idoso Vila Mutirão: Avenida do Povo Quadra 33
Lote 1, Vila Mutirão. Telefones: (62) 3298-2576/1394

Complexo Gerontológico - Abrigo Sagrada Família:
Alameda Contorno, s/nº, Setor Bela Vista. Telefone: (62)
3201-9601

Centro de Trabalho Comunitário (CTC): Rua E Quadra
32 Lote 22, Setor Progresso. Telefone: (62) 3586-2206

**Centro Promocional Todos os Santos do Bairro
Capuava:** Rua Prudente de Moraes, s/nº Bairro Capuava.
Tel.: (62) 3581-1239

Centro de Saúde Jardim Guanabara I: Av. Contorno
com Av. Nazaré Quadra 36 Lote 1, Jd. Guanabara I. Tel.:
(62) 3286-6697

Ciams Setor Pedro Ludovico: Avenida Edmund Pinheiro
de Abreu, Qd. 16-A Lt. 4, Setor Pedro Ludovico. Tel.: (62)
3524-1676

Ciams Urias Magalhães: Rua Guajajaras, s/nº, Setor Urias
Magalhães. Telefone: (62) 3292-9793

Federação de Idosos de Goiás: Rua 2 nº 24, Centro.
Telefone: (62) 3945-1609

Grupo de Idosos Associação Setor Sudoeste: Rua Nicarajá, s/nº, Parque Anhanguera II. Telefone: (62) 3278-6066

Grupo de Idosos Comunidade Reviver do Conjunto Caiçara: Rua Cabo Verde, 5, Conjunto Caiçara. Telefone: (62) 3202-6488

Grupo Fraterno Espírita: Rua VF-100 Quadra 76 Lote 8, Setor Finsocial. Telefone: (62) 3292-5255

Grupo Associação Idosos Conjunto Itatiaia: Endereço: Rua 14, Qd. 13, Lt. 10, Conjunto Itatiaia, Responsável: Maria Carneiro, Fone: (62) 3205-1609

Irradiação Espírita Cristã Solar Colombino: Rua Antônio Fidélis, 800, Parque Amazonas. Telefone: (62) 3280-1031

Lar Fabiano de Cristo: Rua 42 Quadra 22, nº 375, Setor Santos Dumont. Telefone: (62) 3297-1412

Liga dos Amigos do Setor Norte Ferroviário: Rua 5 Quadra A Lote 14, Setor Norte Ferroviário. Telefone: (62) 3609-5066

Solar da Terceira Idade: Rua 115-C, nº 104, Quadra 534 Lote 10, Setor Sul. Telefone: (62) 3218-2441;

Vila Vida – OVG: Rua 267 esquina com Rua 270, Setor Coimbra. Telefone: (62) 3201-9542 / Fax: (62) 3201-9540

CONTATOS ÚTEIS EM APARECIDA DE GOIÂNIA (GO)

Associação Núcleo Espírita Amigo De Sempre: Rua Igarapé Quadra 40 Lotes 2/4, Jardim Mont Serrat. Telefone: (62) 3549-6567/9516

Associação Solar das Acácias: Rua 15 de Março Quadra 3 Lote 4, Parque Flamboyant. Telefones: (62) 3282-9095 / 3241-1435

Lar Mãe Sebastiana: Rua L-12 Quadra 8 Lote 14, Papillon Park. Telefone: (62) 3594-7180

Abrigo para Idosos Serra da Areia: Rua Leão Sousa Filho, s/nº, Chácara Santo Antônio (R34), Jardim Riviera. Telefone: (62) 3283-9043 / 3094-3850

ÓRGÃOS DE DEFESA DO CONSUMIDOR EM GOIÂNIA

Dentro do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, previsto no artigo 105 do Código de Defesa do Consumidor (CDC), o consumidor lesado – especialmente o idoso - pode recorrer aos seguintes órgãos:

1 – Procons

1.1. - Procon Goiás (Superintendência de Proteção aos Direitos do Consumidor): Rua 8 n° 242, Edifício Torres, 1° andar, Setor Central. Telefone: 151 / Site: www.procon.go.gov.br.

1.2. – Procon Municipal - Avenida Tocantins n° 191., Contatos: 0800 646 0156 e pelo site www.goiania.gov.br, por meio do link “administração” (à direita).

* O Procon tem poderes para aplicação de multas aos fornecedores que praticam abusos contra os consumidores e ainda intermediam a conciliação entre consumidores e fornecedores.

2 - Ministério Público do Estado de Goiás (MPGO)

2.1. – Centro de Apoio Operacional (CAO) de Defesa do Consumidor: Rua 23 esquina com a Avenida Fued José Sebba, Quadra A6 Lotes 15/24, Jardim Goiás. Contatos: 127 / (62) 3243-8000 / www.mp.go.gov.br.

O MP é um órgão público de tutela dos interesses do cidadão, incluindo na categoria de consumidores. O CAO tem poder para instauração de inquéritos civis, a fim de apurar práticas abusivas contras consumidores, além de ter competência para processar, criminalmente, os fornecedores infratores. Ainda pode representar a coletividade de consumidores em Ações Cíveis Públicas.

3 - Poder Judiciário

3.1. - Juizados Especiais Cíveis: são órgãos do Poder Judiciário (www.tjgo.jus.br), com poder de conciliar e

julgar situações que lhe são submetidos, por meio de juízes leigos e togados. Atendem a causas de valor não superior a 40 salários mínimos. Para quem tiver problemas de até 20 salários mínimos, pode reclamar sozinho, sem a assistência de um advogado.

4) Instituto Brasileiro de Estudo e Defesa das Relações de Consumo Seção Goiás (Ibedec-GO)

Trata-se de uma entidade sem fins lucrativos, mantida por seus associados. O órgão não tem poder de multar empresas, porém, pode buscar a conciliação entre consumidores e fornecedores e ainda entrar com ações judiciais para reparações de danos, fazendo valer os direitos descritos no Código de Defesa do Consumidor.

Basicamente, o objetivo do instituto é reunir especialistas das áreas econômicas e jurídicas para estudar e orientar a população em geral, no que diz respeito às relações de consumo e todos os seus desdobramentos. Sua intenção é difundir os direitos dos consumidores e a forma de defendê-los.

O Ibedec também luta junto aos três poderes da República Federativa do Brasil (Legislativo, Executivo e Judiciário) para que os direitos dos consumidores, garantidos pela Constituição Federal, Código Civil, Código de Defesa do Consumidor (CDC) e legislação específica sejam respeitados.

Ainda atua no campo político, visando sensibilizar os governantes e legisladores quanto aos problemas vividos pelos consumidores, procurando soluções para seus problemas. Sempre apresentamos sugestões legislativas com foco nos benefícios e no respeito aos direitos do consumidor.

O Ibedec possui um cadastro de profissionais da área econômica e jurídica, que são conveniados, na prestação de serviços aos consumidores, evitando que pessoas entrem com “ação errada” na Justiça e, muitas vezes, acabe sendo prejudicado. Também realiza um amplo trabalho de informação da comunidade, mediante a participação em entrevistas e debates em rádio, televisão e jornais, com o intuito de disseminar os meios de defesa aos consumidores.

A filiação ao Ibedec só acontece a partir do momento em que o consumidor utilizar algum serviço do próprio órgão ou de seus conveniados.

Convidamos você, idoso, e demais consumidores, a conhecer melhor o Ibedec, que oferece o acesso a toda legislação que envolve o consumidor. Aproveite para ler as notícias jurídicas mais recentes, acessando o site www.ibedecgo.org.br.

Procure-nos! Conhecer seus direitos é a base para se defender dos abusos!

Disque-Consumidor: (62) 3215-7700/7777 (agende, gratuitamente, seu atendimento)

Site: *www.ibedecgo.org.br*

E-mail: *ibedec@ibedecgo.org.br*

Endereço: Rua 5 n° 1.011 (Praça Tamandaré), Setor Oeste, Goiânia (GO).

Autores da cartilha:

Wilson Cesar Rascovit, presidente do Ibedec Goiás * *E-mail: wilson@ibedecgo.org.br*

Consultor Jurídico do Ibedec: Rodrigo Daniel dos Santos
E-mail: *rodrigo@ibedec.org.br*

Edição e revisão de texto: Marjorie Avelar (Jornalista -
DRT 01753 JP-GO) * **E-mail:**
assessoria.ibedecgo@gmail.com