

Dicas

Muitos pensam que chegar à terceira idade é uma fase apenas para desfrutar do tempo livre, sem se preocupar com trabalho ou estudo. Mas existe um certo grupo de idosos que, em vez de ficar em casa vendo TV ou ir à praça jogar damas, escolheu voltar a estudar por vontade própria.

Para isto, eles procuram a UnATI (Universidade Aberta para a Terceira Idade), uma universidade voltada para o público idoso, que oferece estudos dos mais variados temas e atividades (como danças e passeios), promovendo um envelhecimento saudável — mental e fisicamente.

Você idoso, poderá encontrá-la em muitas Universidades. Procure informar-se a respeito através da ABrUnati (Associação Brasileira das Universidades Abertas da Terceira Idade)

Conclusão

O idoso passa por muitas dificuldades, por isso campanhas de conscientização para toda a população podem ser grandes aliadas na luta pela melhoria da qualidade de vida da pessoa idosa. Instrumentos como esta cartilha facilitam a disseminação de informações que podem mudar a vida de um idoso.

Os idosos também precisam ter ciência dos seus direitos para fazê-los cumprir diariamente. Existem muitas leis a favor da pessoa idosa, porém para se tornarem um direito real o idoso precisa conhecê-las.

Uma sociedade consciente é capaz de cobrar do Estado a garantia dos direitos da pessoa idosa. Só assim teremos uma sociedade mais igualitária.

O jovem de hoje precisa enxergar que amanhã será um idoso e que a luta de hoje por uma velhice digna lhe beneficiará no futuro.

Prefácio

Este material tem o objetivo de facilitar o relacionamento do idoso com as instituições bancárias, bem como democratizar informações que o ajudem a conhecer e garantir seus direitos.

Esta cartilha é fruto da parceria entre o PROCON CARIOCA e o NUDECON (Núcleo de Defesa do Consumidor - Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro)

A população idosa mundial aumenta gradativamente. O século XX foi um marco, pois a expectativa de vida aumentou de forma considerável devido, principalmente, a dois fatores: os avanços tecnológicos, que proporcionaram à medicina o progresso no tratamento e na prevenção de doenças, e as melhorias promovidas no sistema de saneamento básico. Estes fatos contribuíram, significativamente, para o aumento da longevidade.

Atualmente o Brasil apresenta grande contingente de pessoas idosas e, segundo a OMS (Organização Mundial de Saúde) a expectativa de vida no nosso país pulará dos 75,4 anos para 88,6 anos.

Diante deste cenário destaca-se o desafio que o Brasil terá de enfrentar: investir com afinco na saúde e nos projetos de cunho social, para uma população em que grande parte é dependente de pensões e benefícios fornecidos pela seguridade social.

É impreterível que o idoso conheça os instrumentos que versam sobre os seus direitos. Houve um grande avanço na esfera legal, haja vista a Constituição de 1988 que foi a primeira a tratar da proteção jurídica do idoso. Em 1994 a política nacional do idoso — lei número 8842/94 — que tem o objetivo de assegurar seus direitos sociais, criando condições dignas para prover sua autonomia, integração e participação efetiva na sociedade. Além do Estatuto do Idoso — lei número 10.741 de 01 de outubro de 2003 — que estabelece a prioridade absoluta nas questões cujo foco é a proteção ao idoso e a garantia de novos direitos.

Mesmo diante de tantos aparatos legais, que favorecem o cidadão idoso, esta parcela da população ainda é vítima de preconceito e violência. O Brasil comporta uma população numerosa de idosos, devido ao aumento da expectativa de vida, contudo ainda não está preparado para oferecer condições de um envelhecimento digno.

O despreparo do sistema é evidente e, torna-se clara, a necessidade de investimento em profissionais de excelência para atendimento especializado à terceira idade. O idoso torna-se, então, vítima da violência, da falta de respeito e ausência do comprometimento aos seus direitos.

A sociedade, segundo o artigo terceiro do Estatuto do Idoso, também tem o dever de assegurar ao idoso a efetivação de seus direitos básicos, como a vida, saúde, cidadania, dignidade, entre outros. Mas, fica evidente o despreparo da sociedade em todas as instâncias, quer sejam públicas ou privadas. Um exemplo desse fato são os casos de violência contra a pessoa idosa mostrados, com frequ-

Como recorrer ao Procon Carioca

Pelo telefone **1746**, opção **7**;

Acessando: www.rio.rj.gov.br/web/proconcarioca;

Pelas redes sociais: facebook.com/proconcarioca e twitter.com/proconcarioca.

Demais telefones úteis

- Associação dos Aposentados e Pensionistas da Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro: **(21) 3473-2569**
- Banco Central: **145**
- Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro - Núcleo Especial de Atendimento à Pessoa Idosa: **(21) 2332-6342 ou 2332-6343**
- Delegacia Especial de Atendimento às Pessoas de Terceira Idade: **(21) 2333-9272/9273/9274/9275/9276/9277**
- Fórum Permanente da Política Nacional e Estadual do Idoso do Rio de Janeiro: **(21)7535-7602**
- Ligue Idoso (denúncias): **0800-0239191**
- Secretaria Extraordinária da Qualidade de Vida do Município do Rio de Janeiro: **(21) 2503-2402**



Plano de saúde



O Estatuto do Idoso determina que os planos de saúde não podem discriminar o idoso, cobrando por isso valores diferentes nas mensalidades. O Estatuto determina que as mensalidades dos planos de saúde não podem mais ser reajustadas para quem tiver 60 anos ou mais.

Como recorrer a Defensoria Pública

Poderá agendar atendimento com o NEAPI (Núcleo Especial de Atendimento à Pessoa Idosa) através dos telefones: (21) 2232-6342 ou (21) 2232-6343, das 11 e 17h. Endereço NEAPI: Rua Humberto de Campos 315, Leblon.

Mais esclarecimentos - telefone: 129.

ência, pela mídia.

Sendo assim, torna-se imprescindível conscientizar a população que o idoso é um cidadão com direitos, deveres e merecedor de respeito como qualquer outro, independente mente de faixa etaria. E, ao governo cabe fazer cumprir os direitos garantidos ao idoso, permitindo assim que a terceira idade tenha, de fato, seu espaço social assegurado.

O idoso e o Banco



As operações bancárias se dão através de contratos bancários. Os consumidores adquirem crédito das instituições financeiras através dos contratos bancários. A relação entre os consumidores e os serviços de natureza bancária, financeira, crédito e securitária (parágrafo 2o, artigo III da lei 8078/90), estão subordinados ao Código de

Defesa do Consumidor (CDC). Sendo assim, o PROCON CARIOCA deve fiscalizar e aplicar penalidades administrativas e multas às instituições que não fizerem cumprir as normas definidas pelo Código de Defesa do Consumidor. Dessa forma, o idoso que for lesado pela instituição bancária pode recorrer ao PROCON CARIOCA através dos seguintes canais: www.rio.rj.gov.br/web/proconcarioca, pelo telefone 1746, opção 7 e pelas redes sociais [facebook.com/proconcarioca](https://www.facebook.com/proconcarioca) e twitter.com/proconcarioca

O idoso pode esclarecer dúvidas e receber as primeiras orientações de acordo com o fato que, porventura, for prejudicado.

É direito do idoso tomar ciência prévia para leitura dos contratos de adesão pelo tempo que achar necessário; sendo assim, não se sinta obrigado a contratar nenhum serviço bancário, mesmo que o funcionário do banco insista. É seu direito analisar a proposta que lhe foi oferecida antes de contratá-la! O consumidor tem direito a uma cópia do contrato bancário, não importando a forma como realizado. Sempre exija a sua via contratual.

Fique atento aos serviços que o Banco lhe oferece, pode ocorrer do banco executar determinado serviço sem sua prévia autorização e conhecimento. Discordando daquele serviço conteste imediatamente na gerência (de preferência por escrito). O Banco não pode se aproveitar do estado de necessidade do idoso para impor-lhe produtos e serviços.

É importante que acompanhe periodicamente os lançamentos em sua conta corrente, podendo assim evitar pagar por algo que não contratou. Você tem o direito à informação! Fique atento a limites de créditos liberados em sua conta, como Cheque especial, por exemplo. Muitas vezes o idoso não tem ciência daquele valor que o Banco disponibilizou e acaba retirando o dinheiro achando que lhe pertence. Por fim acaba tendo que negociar uma dívida que nem mesmo sabia que adquiriu.

pessoas com deficiência ou aos idosos que não conseguem se sustentar e cujas famílias também não possuem meios para prover sua subsistência.

- Ainda que o idoso receba aposentadoria ou pensão do INSS, e caso este benefício não atenda às suas necessidades básicas, ele tem o direito a receber pensão alimentícia dos seus familiares. Ele poderá dar entrada na justiça com uma Ação de Alimentos e este auxílio poderá ser solicitado aos pais, filhos, netos, cônjuge e, na ausência destes, poderá ser solicitado aos irmãos, tios ou sobrinhos. O juiz fixará o valor que será pago ao idoso de acordo com suas necessidades. Esta pensão poderá ainda ser rateada entre todos os parentes citados para que a responsabilidade não recaia apenas sobre um.
- Pelo menos 3% do total das moradias habitacionais populares, devem destinadas aos idosos e para eles devem ser vendidas com prioridade. Os critérios de concessão de crédito ao idoso deverá ser adequado aos seus rendimentos. Esses imóveis devem ter equipamentos comunitários adequados aos idosos e construção que garanta e facilite a acessibilidade.
- Todos os cidadãos acima dos 60 anos e que apresentem documento oficial com foto, têm direito a pagar pelo menos 50% do valor total do ingresso em eventos artísticos, culturais, esportivos e de lazer.
- Os maiores de 65 anos, que apresentem documento oficial com foto, têm direito a utilizar gratuitamente o transporte coletivo público urbano e metropolitano. Estes transportes devem reservar, no mínimo, 10% dos assentos para os idosos e estes assentos deverão possuir sinalização indicativa desta preferência. Em qualquer tipo de transporte coletivo (ônibus, avião, metrô, trem, barca etc.), os idosos têm direito à prioridade e à segurança para embarcar e desembarcar.

Alguns direitos garantidos aos idosos.

- O idoso tem direito a ser atendido, com prioridade, nos órgãos públicos e privados que prestam serviços à população. Isso significa que ao chegar a esses locais, logo após quem estiver sendo atendido, será a sua vez, a menos que outras pessoas que também tenham direito a atendimento preferencial (outros idosos, gestantes, pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, pessoas com crianças de colo) já estejam aguardando. O atendimento preferencial deve ser prestado em hospitais, clínicas, supermercados, cinemas, teatros, aeroportos e muitos outros lugares.
- O idoso tem direito a concorrer e ocupar uma vaga de emprego, público ou privado, para a qual tenha habilidade e capacidade, não podendo haver discriminação por idade, com imposição de limite máximo para contratação.
A admissão só pode ser impedida se o tipo de função ou cargo não for compatível com as limitações que podem vir a ocorrer com a idade. Nos concursos públicos, o primeiro critério de desempate é o da idade, com preferência para os mais velhos.
- Os idosos, têm o direito à aposentadoria ou pensão pelo regime Geral de Previdência Social (INSS). Antes de se aposentar, porém, também têm direito a participar de programas que os preparem para essa nova fase de suas vidas, com esclarecimentos sobre seus direitos sociais e de cidadania.
- Todo idoso com 65 anos ou mais que não receba benefício da Previdência Social ou de outra previdência (mesmo que privada) e cuja renda da família seja menor que 1/4 do salário mínimo por pessoa, faz jus ao Benefício de Prestação Continuada. O BPC é um benefício no valor de um salário mínimo, pago pelo Governo Federal, por meio do Sistema Único de Assistência Social, às

No caso de contratos realizados fora da agência bancária, o idoso tem até sete dias para cancelá-lo: é o “direito de arrependimento”.

É importante fazer menção ao artigo 104 do Estatuto do Idoso que capitula como crime a retenção do cartão magnético de conta bancária relativa a benefícios, proventos ou pensão do idoso, bem como qualquer outro documento com objetivo de assegurar recebimento ou ressarcimento da dívida.

Procedimentos Bancários

Começando a entender. Existem duas siglas idênticas porém de significados diferentes.

- CDC- Código de Defesa do Consumidor que este ano completa 25 anos e assegura o direito de todos os cidadãos consumidores.
- CDC- Crédito Direto ao Consumidor

▪ Caixa Eletrônico

Este terminal pode ser utilizado para saques, pagamentos de contas, extratos, transferências, entre outros serviços. A maioria dos idosos não utiliza o caixa eletrônico, muitas vezes, pela dificuldade em lidar com o sistema, porém durante o expediente a maioria dos bancos disponibiliza funcionários, que estão devidamente identificados, para ajudar nestes casos. Sendo necessário digitar a senha nestes terminais, aconselha-se, por segurança, colocar o corpo junto ao teclado, evitando assim, que a combinação seja vista. A ajuda de estranhos nunca deve ser solicitada.

É importante ainda digitar corretamente a senha, em caso de erro são permitidas três tentativas; após o que, seu cartão é bloqueado. Fique atento às mensagens que aparecem no visor do caixa eletrônico alertando seu erro, assim evita-se o bloqueio do cartão.

Se o bloqueio do cartão ocorrer em horário de expediente bancário é possível comunicar ao gerente, sendo fora deste horário o ideal seria entrar em contato com a central de atendimento, de preferência através do telefone que o banco disponibiliza no próprio terminal de atendimento. Não é aconselhável usar telefone de estranhos, pois as informações pessoais podem ficar registradas no aparelho.

Mesmo com a opção do caixa eletrônico a sua utilização não é obrigatória, caso prefira utilize o guichê no interior da agência. É importante ressaltar que ninguém, nem mesmo funcionários do banco, estão autorizados a solicitar a senha. A senha é de uso exclusivo do cliente.

▪ Cheques

O cheque ainda é uma opção de pagamento e ao utilizá-lo é importante ter bastante atenção. O talão deve ser guardado em local seguro onde só o possuidor tenha acesso. Cheques em branco nunca devem ser assinados.

Acompanhar as movimentações da sua conta é de extrema importância. Através dos extratos, é possível verificar se foi debitado algum valor indevido, proveniente de cheques que não foram emitidos pelo próprio cliente. A atitude correta é reclamar com o banco, redigindo uma carta que conteste a autenticidade de sua assinatura, solicitando a devolução da quantia e dos possíveis prejuízos como juros, por exemplo. Sendo comprovado que a assinatura não é do cliente, o banco fará o ressarcimento do valor debitado.

Sendo necessário sustar um cheque é possível fazê-lo por telefone, porém, num prazo de 48 horas, é preciso o comparecimento na

Golpes mais comuns. Fique Ligado

Conto do Cartão Engolido

Devido a um mecanismo que o golpista instala no caixa eletrônico, o cartão magnético do banco utilizado pela vítima fica retido. Mantendo-se um pouco distante, o estelionatário observa a vítima digitar a senha. Quando a vítima desiste de usar a máquina e deixa o cartão, o golpista o retira e saca o dinheiro da conta corrente da vítima.

Golpe do Recadastramento Bancário

O estelionatário liga para a vítima e se diz representante do banco em que ela possui conta. Este induz o cliente a fazer seu recadastramento bancário, digitando os números de sua agência, conta e senha. Com os identificadores dos sinais sonoros dos números digitados, os golpistas conseguem ter acesso a essas informações e sacam o dinheiro da vítima.

Golpe da "Saidinha"

Um golpista já está dentro da agência e observa a vítima retirar o dinheiro. Quando ela já está de saída, o golpista avisa ao seu cúmplice, que está do lado de fora da agência, e este, por sua vez, rouba a vítima. Os golpistas também podem aguardar a vítima sair do banco, segui-la por alguns quilômetros e aí efetuar o roubo.

Agências Bancárias e Caixas Eletrônicos

- Evite ir ao banco sozinho, procure ir acompanhado até à agência;
- Em caso de dúvidas, procure um funcionário do banco que apresente identificação visível e evite ajuda de estranhos;
- No caixa, atenção, posicione o corpo bem junto ao teclado, evitando assim que alguém veja a sua senha ao digitá-la;
- Confira o dinheiro no caixa, evitando fazê-lo fora da agência;
- Não guarde o número da senha junto ao cartão;
- Utilize caixas eletrônicos no interior da agência ou em locais bem movimentados, como shoppings, por exemplo, e, preferencialmente durante o dia.

Fique atento!

Nunca forneça sua senha pessoal a estranhos.



agência bancária. Na situação de furto, roubo, ou extravio, o boletim de ocorrência deve ser feito na delegacia e a central de atendimento do banco deve ser comunicada imediatamente, para que a sustação do cheque seja solicitada. Porém, em até 48 horas, também é necessário ir à agência para confirmar a sustação.

Algumas dicas para evitar fraudes em cheques:

- Guardar o talão em local seguro;
- Emitir cheques para empresas idôneas;
- Cruzar o cheque, se não for para saque no caixa;
- Ao emitir um cheque nominá-lo;
- Riscar o trecho "ou a sua ordem", para impedir endossos.

▪ Juro

Juro é a remuneração cobrada pelo empréstimo do dinheiro. É expresso como um percentual sobre o valor emprestado (taxa de juros). É assim que os bancos cobram para emprestar o dinheiro. As taxas de juros dos diversos tipos de contatos estão no site do Banco Central.

Importante ficar atento não só ao valor dos juros e sim ao CET (custo efetivo total) de cada empréstimo bancário, pois nessa taxa estão todos os encargos e despesas incidentes nas operações de crédito.

▪ **Empréstimo Consignado**

É uma espécie de mútuo bancário com desconto em folha de pagamento. Há legislação específica para disciplinar os empréstimos consignados.

O valor de todos os empréstimos consignados somados não pode ultrapassar a 30% dos rendimentos do consumidor. Fique atento para que os contratos realizados não ultrapassem esse percentual.

Apesar dos juros serem os menores do mercado para empréstimos, observe que contratos em longo prazo podem fazer com que o valor final a ser pago seja muito elevado.

Se você tiver com sua margem consignável ultrapassando ao limite de 30% permitido por lei procure ajuda de um advogado na Defensoria Pública.

▪ **Crédito Direto ao Consumidor (CDC)**

É um contrato pelo qual o banco empresta ao cliente certa quantia em dinheiro. Hoje, este contrato pode ser realizado direto no banco, nos caixas eletrônicos, por telefone ou pela internet.

A prestação para pagamento do Crédito Direto ao Consumidor (CDC), pode ser descontada diretamente da conta corrente e a taxa de juros comumente aplicada não é tão baixa quanto a do empréstimo consignado; contudo, menor que a do cheque especial e cartão de crédito.

O PROCON CARIOCA esclarece ainda que, caso o idoso deseje liquidar o empréstimo que tenha contratado, tem direito ao abatimento dos juros (normas do Banco Central).

▪ **Porta Automática**

Este é o mecanismo de acesso ao banco sensível a metais. Exigido para a segurança bancária, tanto da instituição como dos clientes. O travamento da porta é automático, sendo assim, o segurança do banco só tem acesso para destravá-la. Neste sentido, como orientação da Defensoria Pública, “é dever de todos os usuários, clientes ou simples visitantes da agência bancária compreender esta necessidade e cooperar com o trabalho do vigia, dentro do limite da razoabilidade”.

Na ida ao banco leve somente o necessário, para que a perda de tempo na passagem pela porta seja evitada. Antes de entrar, devem ser separados os objetos que possam ocasionar o travamento da porta, como chave ou guarda-chuva. Estes objetos devem ser depositados no compartimento que o banco disponibiliza.

Contudo, em caso de real constrangimento ao idoso, a Defensoria Pública orienta que, “este deve procurar pelo menos duas testemunhas do fato, anotar a hora do ocorrido, comunicar ao gerente da agência e em caso de ofensa, física ou moral (por ex.: agressões, empurrões, xingamentos, prática de racismo etc.), deverá se dirigir à Delegacia Policial para registrar a ocorrência”.

Depois de registrar a ocorrência na Delegacia Policial o idoso pode ainda procurar a Defensoria Pública, para que o caso seja devidamente avaliado. Sendo cabíveis medidas de natureza cível, receberá as orientações adequadas.

Internet



O banco deve manter a segurança e o sigilo das transações efetuadas nos serviços que oferecem, entretanto quando depende exclusivamente do cliente, o banco não tem esta autonomia.

O acesso ao banco pela internet tem se tornado cada vez mais assíduo e se mostrado seguro quando utilizado em computadores confiáveis. Por isso, máquinas que não tenham antivírus não devem ser utilizadas para este tipo de operação. Apenas equipamentos confiáveis devem ser usados. A senha de acesso ao internet banking deve ser trocada periodicamente.

O banco não envia por e-mail link para acesso à página e também não pede, via e-mail, atualização cadastral que necessite de informações como número de agência, conta ou senha. Em caso de dúvida em alguma transação realizada pela internet o contato com a central de atendimento do banco deve ser feito. Caso o cliente seja vítima de fraude via internet a gerência deve ser procurada para possível contestação dos valores sacados e ressarcimento.

Nunca contrate um empréstimo sem entender todas as cláusulas, nem tampouco sem verificar se a saúde financeira sua e de sua família ficará preservada.

▪ **Cartão de Crédito**

Cartão de crédito é um instrumento de crédito contratual que possibilita a livre aquisição de bens de serviços.

Um alerta é quanto ao pagamento da fatura do cartão de crédito. Nunca deixe de pagar a totalidade do valor! Os juros no rotativo são os mais altos do mercado. Em curto espaço de tempo você provavelmente terá sua dívida duplicada

▪ **Débito Automático**

Este é um serviço que o banco oferece, visando facilitar o pagamento de contas. O débito automático consiste em o cliente autorizar o banco a debitar de sua conta corrente o pagamento de contas como água, luz, telefone, gás, entre outras, nas datas dos vencimentos. Isto pode evitar atraso no pagamento, muitas vezes ocasionado pelo esquecimento.

O débito automático também evita a ida ao banco, tornando o idoso menos propenso a ser vítima de golpes ou assaltos, além de evitar fila, mesmo no atendimento preferencial.

O banco só pode debitar valores de sua conta com autorização do idoso ou amparado por determinação judicial ou legal. Em caso de dúvidas, o gerente da conta deve ser procurado para mais esclarecimentos.

▪ **Cheque Especial**

O limite de crédito do “cheque especial” é um contrato existente entre um banco e um consumidor para que este tenha disponível um crédito de um determinado valor vinculado a sua conta bancária.

A taxa de juros no cheque especial costuma ser muita alta e o consumidor deve ter cuidado diante da facilidade de utilização.

▪ **Financiamento de Veículos**

Existem dois tipos de financiamento: leasing e crédito direto ao consumidor (CDC). Nas duas hipóteses há compra do bem mediante garantia real dada através do próprio veículo a ser adquirido.

Apesar dos juros serem baixos para este tipo de empréstimo com garantia real, como os valores a serem tomados são geralmente altos e o parcelamento extenso, o valor final do negócio restará extremamente elevado se comparado ao valor do bem.

▪ **Superendividamento**

Superendividamento é a condição do consumidor, pessoa física, não poder saldar as dívidas que possui com os ganhos provenientes de seu trabalho, sem prejudicar a subsistência própria ou de sua família.

Caso você pense que está enfrentando o superendividamento, não se apavore! É um fenômeno que vem crescendo na sociedade moderna de consumo e tem tratamento. Procure ajuda. A Defensoria Pública mantém atendimento ao consumidor superendividado que é realizado no Núcleo de Defesa do Consumidor - NUDECON.

O Procon Carioca e a Defensoria Pública destacam algumas dicas para evitar o superendividamento:

1. **NÃO GASTE** mais do que você ganha.
2. **TENHA CUIDADO** com crédito fácil.
3. Não assuma dívida sem antes **REFLETIR** e **CONVERSAR** com sua família.
4. **LEIA** o contrato e os prospectos.
5. **EXIJA** a informação sobre as taxa de juros mensal e anual.
6. **EXIJA** o prévio cálculo do valor total da dívida e **AVALIE** se é compatível com sua renda.
7. **COMPARE** as taxas de juros dos concorrentes.
8. **NÃO ASSUMA** dívidas em benefício de terceiros.
9. **NÃO ASSUMA** dívidas e **NÃO FORNEÇA** seus dados por telefone ou pela internet.
10. **RESERVE** parte de sua renda para as despesas de sobrevivência.
11. **VISITE** o site www.rioprevidencia.rj.gov.br e **FREQUENTE** os cursos úteis a sua educação financeira.