

# O RESPEITO NÃO TEM IDADE. A VERDADEIRA CIDADANIA ESTÁ NO RESPEITO AOS LONGEVOS.

Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor — Procon-SP  
Endereços e canais de atendimento



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



**aplicativo**  
disponível para android e iOS



**YouTube**  
TV Procon-SP



**facebook**  
proconsp



**instagram**  
@proconsp



**twitter**  
@proconspoficial



**blog**  
[educaproconsp.blogspot.com.br](http://educaproconsp.blogspot.com.br)



**ligue 151 (capital) — ligação tarifada — de 2ª a 6ª, das 8h às 17h**  
para orientações e consulta ao cadastro de reclamações fundamentadas



**por carta**  
caixa postal 152  
cep 01031-970



**atendimento pessoal — de 2ª a 6ª, das 7h às 19h — sábados, das 7h às 13h**  
Itaquera                      Santo Amaro                      Sé  
Av. do Contorno, 60              Rua Amador Bueno, 229, 2º andar              Praça do Carmo s/nº  
Metró Itaquera                      Mais Shopping                      Metrô Sé



**outros municípios**  
consulte a prefeitura de sua cidade ou o site do Procon-SP



**núcleos regionais — fiscalização, cursos, pesquisas, palestras e suporte aos Procons municipais**  
Bauru — Campinas — Presidente Prudente — Ribeirão Preto — Santos — São José do Rio Preto — São José dos Campos — Sorocaba



**ouvidoria 0800 377 6266 — críticas, elogios e sugestões ao Procon-SP**  
Rua Barra Funda, 930 — Barra Funda — 01152 000 — São Paulo — SP  
[www.ouvidoria.sp.gov.br](http://www.ouvidoria.sp.gov.br)



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

# PROCON SP



ESCOLA DE  
PROTEÇÃO E  
DEFESA DO  
CONSUMIDOR

# PROCON SP



GOVERNO DO ESTADO  
DE SÃO PAULO

# PROCON LONGEVIDADE

Os idosos – cidadãos com 60 anos de idade (Estatuto do Idoso - Lei Federal nº 10.741/2003 – constituem a camada da população que mais cresce no Brasil, modificando a configuração etária da sociedade e conseqüentemente o perfil do consumidor.

Para o Código de Defesa do Consumidor, o idoso é hipervulnerável, ou seja, em razão de sua especial condição, são os mais expostos às práticas comerciais perigosas e nocivas e abusos de toda ordem.

Porém, nos produtos e serviços para essa faixa etária, nem sempre as orientações e informações necessárias são oferecidas de forma satisfatória. Soma-se a essa lacuna, pessoas mal-intencionadas, que se aproveitam da sua boa-fé.

Assim, é importante estar atento a situações como:

- golpes relacionados a trocas de cartão do banco no caixa eletrônico;
- empréstimos consignados não solicitados;
- recadastramentos falsos em que se pede a senha da conta;
- ofertas de associações que alegam reajustar aposentadorias;
- venda de produtos milagrosos sem comprovação científica;

- ou quaisquer outros problemas relacionados a utilização de métodos desleais e coercitivos que prejudiquem o consumidores idosos.

Dicas gerais para evitar golpes:

- não repasse dados pelo telefone em ligações desconhecidas. Desligue e contate o banco e/ou administradora do cartão para confirmar a origem do contato;
- havendo dúvida de ofertas muito vantajosas, questione um órgão de defesa do consumidor;
- caso necessite realizar transações bancárias e precise de auxílio, fale com pessoas da instituição bancária de sua confiança;
- se houver necessidade de verificação da aposentadoria, inicialmente consulte a Previdência Social.

## ATENÇÃO!

- As penas previstas para o crime de estelionato são dobradas quando cometido contra o idoso (art. 171 §4, Código Penal).
- O Código de Defesa do Consumidor considera como agravante os crimes quando cometidos a idosos (art 76, inciso IV, b, Lei 8078/90).
- O próprio Estatuto do idoso elenca várias condutas como criminosas quando realizadas contra idoso.