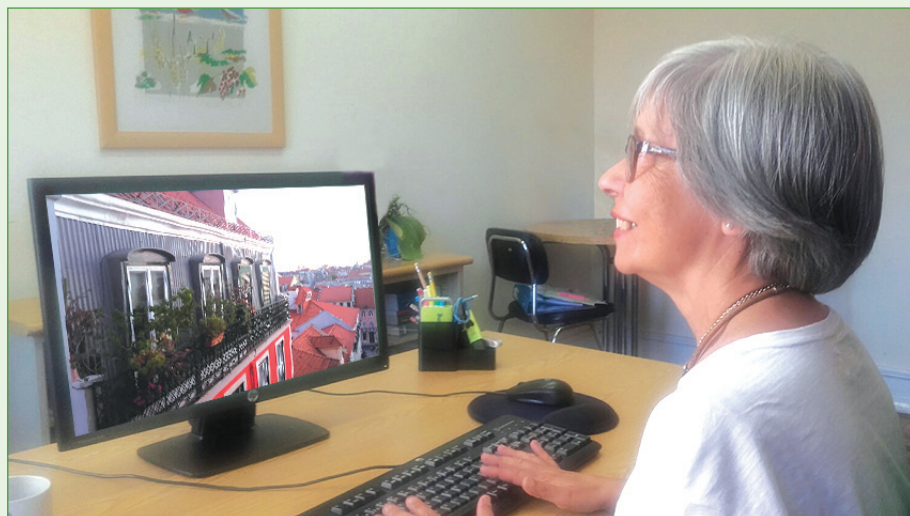


GUIA PRÁTICO DO CONSUMIDOR IDOSO



GUIA PRÁTICO
DO CONSUMIDOR
IDOSO

setembro 2016

FICHA TÉCNICA:

Título: Guia Prático do Consumidor Idoso

Edição: Direção-Geral do Consumidor

Praça Duque de Saldanha, n.º 31
1069-013 Lisboa

Conceção: Direção-Geral do Consumidor e Polícia de Segurança Pública

Impressão e acabamento: OPAL PUBLICIDADE, S.A.

Tiragem: 9.700 exemplares
setembro 2016

ÍNDICE

A CONSAGRAÇÃO DOS DIREITOS	5
Na Constituição da República Portuguesa.....	5
Na União Europeia.....	6
Carta dos Direitos do Idoso da ONU.....	7
A DIREÇÃO-GERAL DO CONSUMIDOR INFORMA	9
Compras de Bens e Aquisição de Serviços.....	10
Compras através de Telefone.....	11
Celebração de Contratos fora de Estabelecimentos Comerciais.....	12
Serviços Públicos Essenciais.....	13
Concursos Televisivos “Ligue 760”.....	17
Alimentação.....	18
Medicamentos.....	21
Atendimento Prioritário.....	22
Cartão Municipal do Idoso.....	22
Transportes Públicos.....	24
Apresentação de Reclamações.....	25
SEGURANÇA EM AMBIENTE DOMÉSTICO	27
Na Sala.....	27
Na Cozinha.....	28
No Quarto.....	29
Na Casa de Banho.....	29
Nas Escadas no Interior da Casa.....	30
A POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA ACONSELHA	31
Em Casa.....	32
Proteção da Habitação durante as férias.....	33
Na Rua.....	34
Na Caixa Multibanco.....	34
Cuidado com os Burlões.....	35
No Trânsito.....	36
Numa Situação de Emergência.....	37
RODA DA ALIMENTAÇÃO MEDITERRÂNICA	38

Em 2015 foi aprovada a Estratégia de Proteção ao Idoso, através da Resolução do Conselho de Ministros n.º 63/2015, de 25 de agosto. Nesta Resolução do Conselho de Ministros estabelecem-se diversas medidas de reforço dos direitos dos idosos, designadamente, nas áreas da saúde e da segurança social.

O XXI Governo Constitucional estabelece ao longo do seu Programa diversas medidas que visam, além da inclusão e do reforço da proteção social, promover a qualidade de vida dos idosos no domínio do desporto e da proteção do consumidor.

O consumidor idoso é um agente ativo da mudança; as políticas para a terceira idade são hoje mais pró-ativas, contudo, em matéria de consumo, os idosos apresentam diversas fragilidades, integrando o grupo dos consumidores vulneráveis.

É a pensar neste grupo de consumidores que a Direção-Geral do Consumidor e a Polícia de Segurança Pública conjugaram esforços com o objetivo de disponibilizar este guia prático que contém informação sobre como exercer os seus direitos, enquanto consumidores, e os cuidados a observar para garantir a sua segurança.

A CONSAGRAÇÃO DOS DIREITOS



NA CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA PORTUGUESA

A Constituição da República Portuguesa consagra no capítulo dos “Direitos e deveres sociais” os direitos das pessoas idosas, dedicando o seu artigo 72.º à terceira idade.

Artigo 72.º – “Terceira Idade”

“1. As pessoas idosas têm direito à segurança económica e a condições de habitação e convívio familiar e comunitário que respeitem a sua autonomia pessoal e evitem e superem o isolamento ou a marginalização social.

2. A política de terceira idade engloba medidas de carácter económico, social e cultural tendentes a proporcionar às pessoas idosas oportunidades de realização pessoal, através de uma participação ativa na vida da comunidade.”



NA UNIÃO EUROPEIA

A União Europeia reconhece os idosos como consumidores potencialmente vulneráveis. Na Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia existem duas referências aos consumidores idosos:

Artigo 21.º – “Não discriminação”

“É proibida a discriminação em razão, designadamente, do sexo, raça, (...) idade...”.

Artigo 25.º – “Direitos das pessoas idosas”

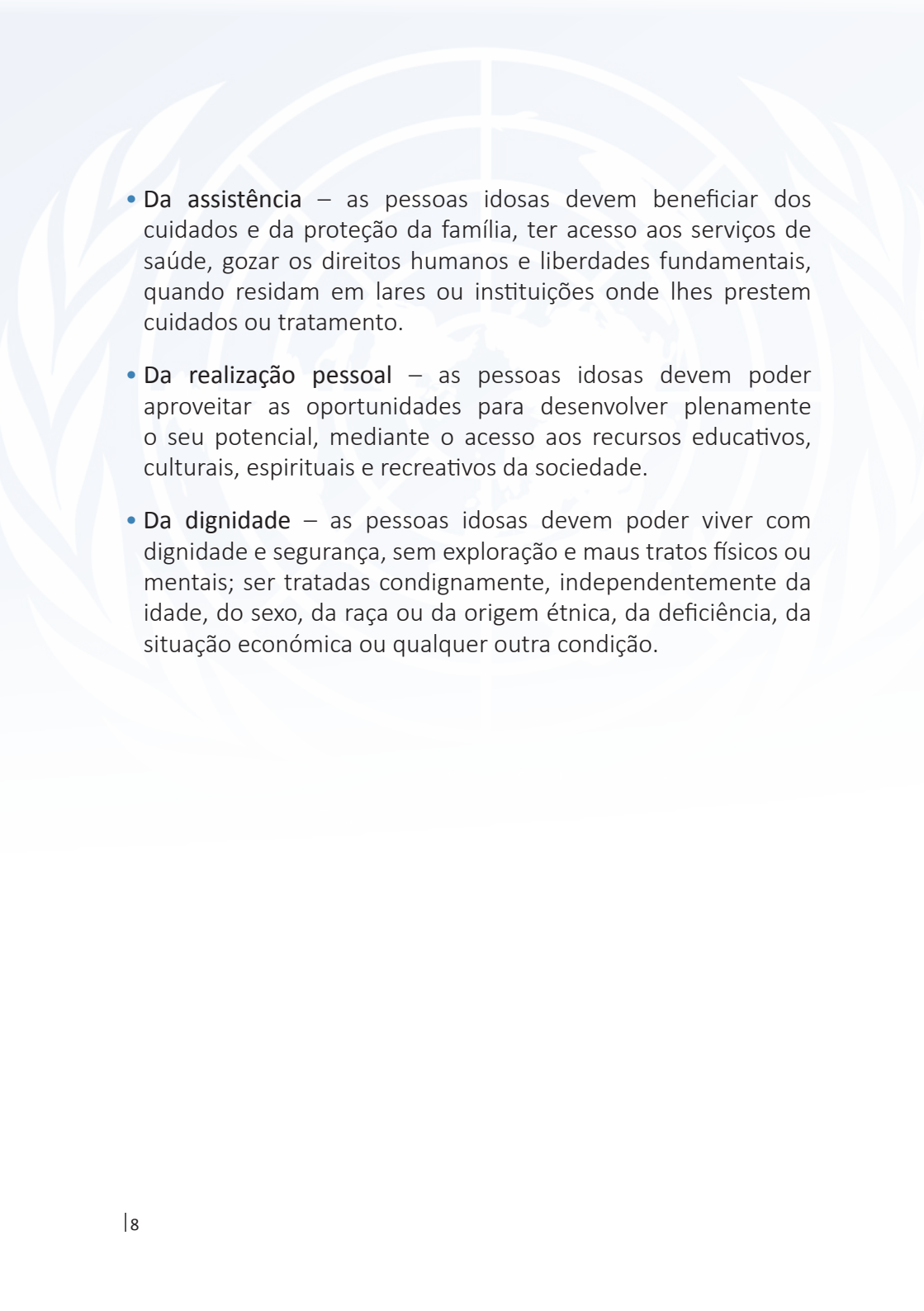
“A União reconhece e respeita o direito das pessoas idosas a uma existência condigna e independente e à sua participação na vida social e cultural.”



CARTA DOS DIREITOS DO IDOSO DA ONU

Em 1991, a Assembleia Geral das Nações Unidas adotou, através da Resolução n.º 46/91, de 16 de dezembro de 1991, os Princípios das Nações Unidas para as Pessoas Idosas:

- **Da independência** – inclui o acesso à alimentação, à água, à habitação, ao vestuário, aos cuidados de saúde adequados, à oportunidade de trabalho remunerado e ao acesso à educação e à formação.
- **Da participação** – as pessoas idosas devem poder participar ativamente na formulação e na aplicação das políticas que afetem diretamente o seu bem-estar e poder partilhar os seus conhecimentos e capacidades com as gerações mais novas, bem como formar movimentos ou associações de idosos.

- 
- **Da assistência** – as pessoas idosas devem beneficiar dos cuidados e da proteção da família, ter acesso aos serviços de saúde, gozar os direitos humanos e liberdades fundamentais, quando residam em lares ou instituições onde lhes prestem cuidados ou tratamento.
 - **Da realização pessoal** – as pessoas idosas devem poder aproveitar as oportunidades para desenvolver plenamente o seu potencial, mediante o acesso aos recursos educativos, culturais, espirituais e recreativos da sociedade.
 - **Da dignidade** – as pessoas idosas devem poder viver com dignidade e segurança, sem exploração e maus tratos físicos ou mentais; ser tratadas condignamente, independentemente da idade, do sexo, da raça ou da origem étnica, da deficiência, da situação económica ou qualquer outra condição.

A DIREÇÃO-GERAL DO CONSUMIDOR INFORMA...

O consumidor idoso goza dos mesmos direitos que os consumidores em geral, fazendo, no entanto, parte do grupo de consumidores vulneráveis.

De acordo com a **Lei de Defesa do Consumidor**, todos os consumidores gozam dos seguintes direitos:

- a) Direito à qualidade dos bens e serviços;
- b) Direito à proteção da saúde e da segurança física;
- c) Direito à formação e à educação para o consumo;
- d) Direito à informação para o consumo;
- e) Direito à proteção dos interesses económicos;
- f) Direito à prevenção e à reparação dos danos patrimoniais ou não patrimoniais que resultem da ofensa de interesses ou direitos individuais homogêneos, coletivos ou difusos;
- g) Direito à proteção jurídica e a uma justiça acessível e pronta;
- h) Direito à participação, por via representativa, na definição legal ou administrativa dos seus direitos e interesses.

Alguns destes direitos, como o direito à informação para o consumo, o direito à saúde e segurança e o direito à proteção dos interesses económicos, merecem especial atenção atendendo à fragilidade do consumidor idoso.



COMPRAS DE BENS E AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS

- Compare os preços antes de qualquer decisão de compra;
- Esclareça todas as suas dúvidas. O fornecedor de bens/prestador de serviços está obrigado por lei a informar os consumidores sobre as características dos bens e dos serviços, incluindo preços e duração da garantia dos bens;
- Antes de assinar qualquer contrato, leia atentamente o seu conteúdo; nenhum consumidor deve assinar contratos sem que antes tenha sido informado sobre as condições e implicações do mesmo;
- Tratando-se de contratos pré-elaborados (chamados contratos de adesão) o vendedor de bens e o prestador de serviços estão obrigados a explicar ao consumidor todas as condições do contrato; esta explicação deve ser efetuada com antecedência para que o consumidor possa conhecer, adequadamente, as implicações que decorrem da assinatura de qualquer documento;
- Os bens móveis corpóreos (ex. telefone, televisão, frigorífico, etc.) têm uma garantia legal de 2 anos; tal significa que se o bem apresentar algum defeito, durante este prazo, pode exigir junto do profissional que este proceda à reposição da sua conformidade (solicitando a reparação, a substituição do bem, a redução do preço ou a resolução do contrato).



COMPRAS ATRAVÉS DE TELEFONE

- ➔ Se for contactado por telefone pelo fornecedor de bens/prestador de serviços para lhe vender bens ou serviços, saiba que só ficará vinculado ao contrato depois de assinar a oferta ou enviar o seu consentimento escrito ao fornecedor ou prestador de serviços.

ATENÇÃO: A exigência da forma escrita não se aplica nos casos em que o contacto telefónico partir da iniciativa do consumidor.

- ➔ Por se tratar de contratos celebrados à distância, tem o direito, antes da celebração do contrato, a que lhe sejam facultadas diversas informações importantes para que possa refletir antes de contratar;
- ➔ Caso se arrependa da compra que efetuou através de telefone ou da internet, deve saber que pode voltar atrás e resolver o contrato de forma a desvincular-se. Terá, no entanto, de o fazer dentro do prazo de 14 dias seguidos a contar da data da celebração do contrato de prestação do serviço ou da entrega do bem;
- ➔ O direito de arrependimento pode ser exercido através de vários meios: carta, contacto telefónico e devolução do bem, entre outros.

Por questões relacionadas com a facilidade de prova, a Direção-Geral do Consumidor aconselha que a resolução do contrato seja sempre efetuada por carta registada com aviso de receção.



CELEBRAÇÃO DE CONTRATOS FORA DE ESTABELECIMENTOS COMERCIAIS

- ➡ Quando a compra de bens (ex. colchões, aspiradores, etc.) se realizar em sua casa, em reuniões, em excursões organizadas pelo profissional ou em locais indicados por este, saiba que está a celebrar contratos fora do estabelecimento comercial. Por isso, dispõe de uma proteção acrescida;
- ➡ Estes contratos devem ser efetuados por escrito e devem conter, em língua portuguesa, as mesmas informações que os contratos celebrados à distância;
- ➡ Nestes contratos também se aplica o direito de arrependimento que pode ser exercido sem qualquer encargo e dentro do prazo de 14 dias seguidos a contar do dia da receção do bem ou, no caso dos serviços, a partir do dia da celebração do contrato.

ATENÇÃO: existem contratos em que o consumidor não goza do direito de arrependimento, por exemplo:

- Contratos relativos a bens fabricados de acordo com as orientações do consumidor;
- Contratos relativos a bens suscetíveis de se deteriorarem rapidamente.

Para saber mais sobre estes contratos, consulte o Portal do Consumidor da Direção-Geral do Consumidor, em **www.consumidor.pt**



SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS

O fornecimento de água, gás, eletricidade, bem como os serviços de comunicações eletrónicas (telefone, televisão e internet), são qualificados pela lei como serviços públicos essenciais.

A tarifa social na eletricidade e no gás:

- ➔ Para os consumidores economicamente vulneráveis, foi criada a “tarifa social” a aplicar no fornecimento de eletricidade e de gás natural. A tarifa social da eletricidade e a tarifa social do gás natural são apoios que equivalem a um desconto, anualmente definido por portaria do Governo, efetuado nas respetivas faturas;
- ➔ Para usufruir da tarifa social, o consumidor tem de se encontrar numa situação de carência socioeconómica a comprovar pelo sistema de segurança social e ser beneficiário de uma das seguintes prestações sociais: complemento solidário para idosos; rendimento social de inserção; subsídio social de desemprego; abono de família; pensão social de invalidez; pensão social de velhice;
- ➔ Também pode beneficiar desta tarifa o consumidor cujo agregado familiar tenha um rendimento total, anual, igual ou inferior a 5.808€, acrescido de 50% por cada elemento do agregado familiar que não aufera de qualquer rendimento, até um máximo de 10.

Além dos requisitos anteriormente indicados, é necessário que:

- ➡ O consumidor seja titular de contrato de fornecimento de eletricidade/gás natural;
- ➡ O consumo de eletricidade/gás natural se destine exclusivamente a uso doméstico, em habitação permanente;
- ➡ Na eletricidade, a instalação seja alimentada em baixa tensão, com uma potência contratada que não ultrapasse 6,9 KVA;
- ➡ No gás natural, o consumo anual não ultrapasse os 500 metros cúbicos.

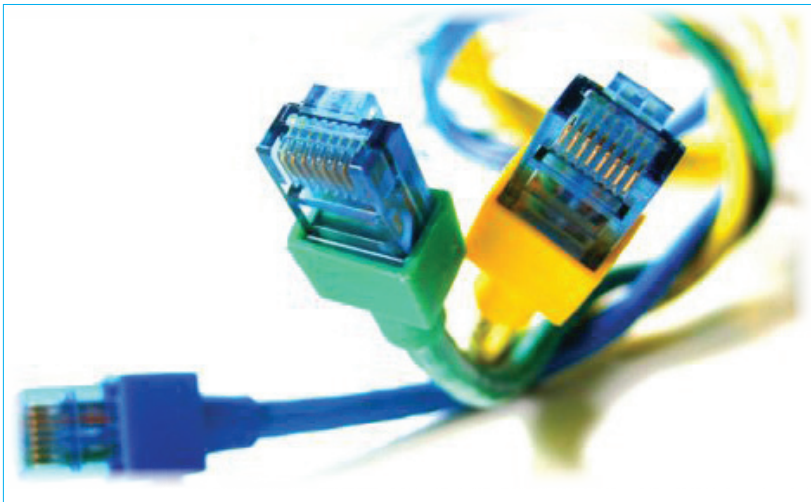
A partir de 1 de julho de 2016, a tarifa social é atribuída de forma automática aos consumidores que reúnam as condições identificadas. Cabe à Direção-Geral de Energia e Geologia (DGEG) identificar os potenciais beneficiários da tarifa social.

Certifique-se junto do seu comercializador de que os seus dados pessoais se encontram devidamente atualizados. O desconto da tarifa social deve ser identificado nas faturas. Consulte a fatura referente aos consumos do mês de julho.

Para mais informações sobre a tarifa social vá a **www.erse.pt** / **www.dgeg.pt**

A fidelização nos contratos de comunicações eletrônicas:

- ➡ A recente alteração à Lei das Comunicações Eletrônicas mantém como período máximo de fidelização 24 meses, mas obriga as empresas a oferecerem a possibilidade de celebração de contratos sem fidelização, bem como contratos com 6 e 12 meses de período de fidelização;
- ➡ As empresas estão obrigadas a conservar, no caso de celebração de contratos por telefone, a gravação das chamadas telefônicas durante todo o período de vigência do contrato acordado;



- ➡ Saiba igualmente que durante o período de fidelização ou no seu termo, **as empresas não podem estabelecer novos períodos de fidelização**, exceto se por vontade expressa do assinante for contratada a disponibilização subsidiada de novos equipamentos ou oferta de condições promocionais devidamente identificadas e quantificadas;
- ➡ Não se esqueça de que se resolver o contrato durante o período de fidelização, existem encargos a suportar decorrentes dessa resolução. Estes encargos não podem ultrapassar os custos que o fornecedor teve com a instalação da operação, sendo proibida a cobrança de qualquer contrapartida a título indemnizatório ou compensatório.

Para saber mais sobre os contratos de comunicações eletrónicas consulte o Portal do Consumidor da ANACOM - Autoridade Nacional de Comunicações, em **www.anacom-consumidor.com**

A prescrição de dívidas nos Serviços Públicos essenciais:

- ➡ Se lhe for faturado um serviço seis meses depois de ter sido prestado, saiba que pode recusar o seu pagamento. Para tal, terá de invocar a prescrição da dívida, devendo fazê-lo por escrito, antes do pagamento da respetiva fatura.



CONCURSOS TELEVISIVOS “LIGUE 760”

760

Quando num programa de televisão, o apresentador o convidar a participar num concurso através de contacto telefónico para um número iniciado por 760..., tenha especial atenção ao seguinte:

- Estes concursos têm de ser previamente autorizados pelo serviço competente do Ministério da Administração Interna, devendo os seus regulamentos estar disponíveis nos sítios da internet dos respetivos canais de televisão;
- Se tiver possibilidade de consultar os regulamentos, deve fazê-lo antes de qualquer participação através da realização de chamadas telefónicas;
- Nestes concursos, os prémios não se traduzem em entrega de dinheiro. Em regra, correspondem à atribuição de um cartão de pagamento a utilizar em compras, durante um período de tempo e em determinados estabelecimentos comerciais;
- O preço das chamadas telefónicas para números iniciados por 760..., não traduz o preço total a pagar pelo consumidor, uma vez que ao mesmo acresce o IVA.



ALIMENTAÇÃO

- Para manter um estilo de vida saudável, faça uma dieta equilibrada seguindo as recomendações da Roda da Alimentação Mediterrânica e ande diariamente;
- As refeições devem ser nas quantidades recomendadas pela nova Roda dos Alimentos, equilibradas e variadas;
- Privilegie a sopa, os cozidos e os grelhados sem gordura, com pouco ou nenhum sal, acompanhados de legumes. A sobremesa deve ser constituída por fruta variada da época;
- Beba água com frequência e evite a ingestão de bebidas alcoólicas ou com gás.

Na compra dos géneros alimentícios, não se esqueça de ler a informação constante do rótulo:

- No rótulo existem menções obrigatórias e menções adicionais. São menções obrigatórias, entre outras, a denominação de venda do género alimentício, a lista de ingredientes, a quantidade de determinados ingredientes ou categoria de ingredientes, a quantidade líquida e a data (validade).

- Saber distinguir as diferentes formas utilizadas nos rótulos para indicação da data (validade), pode fazer a diferença entre desperdiçar e aproveitar.

Existem duas formas possíveis de apresentação:

1) “Data-limite de consumo” - utilizada para alimentos que facilmente se deterioram (ex. iogurte, leite do dia, queijo fresco, etc.), sendo a expressão utilizada no rótulo “Consumir até...”, seguida da indicação do dia e do mês.

ATENÇÃO: Estes produtos não podem ser consumidos para além da data fixada no rótulo, uma vez que podem colocar em risco a saúde e segurança dos consumidores.



2)“Data de durabilidade mínima” - aplicada aos géneros alimentícios através das expressões:

- “Consumir de preferência antes de...” seguida da indicação do dia e do mês, para alimentos com uma duração inferior a 3 meses (ex. pão de forma); ou
- “Consumir de preferência antes do fim de ...” seguida da indicação do mês e do ano, para alimentos com uma duração entre 3 a 18 meses (ex. arroz, massa) ou simplesmente a indicação do ano para alimentos com uma duração superior a 18 meses (ex. conserva de pescado, mel).

ATENÇÃO: Os consumidores poderão, à sua responsabilidade, consumir estes produtos desde que os mesmos se apresentem inalterados (a embalagem e as características).





MEDICAMENTOS

- ➔ Compete exclusivamente ao médico receitar medicamentos sujeitos a receita médica;
- ➔ A escolha do medicamento, a dose e os horários da toma, só podem ser fixados por um profissional de saúde;
- ➔ Nunca recorra à automedicação. Peça aconselhamento farmacêutico em todas as situações em que, não tendo oportunidade de consultar o médico, precisa de um medicamento não prescrito.

Dispensa de medicamentos no domicílio do consumidor:

- ➔ As farmácias e os locais de venda de medicamentos não sujeitos a receita médica podem dispensar medicamentos no domicílio do consumidor, desde que estejam registados no INFARMED – Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde;
- ➔ O pedido poderá ser feito nas farmácias ou nos locais de venda de medicamentos não sujeitos a receita médica, através do sítio eletrónico do estabelecimento ou do seu correio eletrónico, telefone ou telefax;
- ➔ Deve saber que a compra através de sítios da internet não autorizados não garante o acesso a medicamentos com qualidade, segurança e eficácia;
- ➔ Comprar medicamentos através dos sítios da internet sem ser pelos canais licenciados, previstos na lei, põe em risco a saúde dos cidadãos.



ATENDIMENTO PRIORITÁRIO

Nos serviços da administração central, regional e local, bem como nos institutos públicos nas modalidades de serviços personalizados do Estado ou de fundos públicos, é regra o atendimento prioritário para os cidadãos idosos, doentes, grávidas, pessoas com deficiência ou acompanhadas com crianças de colo ou casos específicos.

Assim, os consumidores idosos, com idade igual ou superior a 65 anos, fazem parte do grupo a quem deve ser dada prioridade no atendimento. Esta regra é aplicável nos serviços da Administração Pública onde seja efetuado atendimento presencial ao público, e será em breve extensível a todas as entidades públicas e privadas.



CARTÃO MUNICIPAL DO IDOSO

Com o objetivo de promover a qualidade de vida e bem-estar dos consumidores idosos, muitas autarquias criaram o Cartão Municipal do Idoso.

Esta iniciativa, de âmbito municipal, é dirigida a munícipes idosos residentes nos concelhos aderentes e visa conceder diversos benefícios, destacando-se:

- ➔ O acesso gratuito a todos os equipamentos desportivos e espetáculos promovidos pela autarquia;
- ➔ A comparticipação de uma percentagem na parte que cabe ao utente na aquisição, mediante receita médica, de todos os medicamentos;
- ➔ A redução de uma percentagem no consumo de água para uso doméstico;
- ➔ A redução nas tarifas do lixo e saneamento;
- ➔ Os descontos nas taxas municipais;
- ➔ Os descontos nas empresas de bens e serviços que sejam aderentes ao Cartão do Idoso;
- ➔ Os descontos nas pequenas reparações domésticas no domicílio a realizar pelos serviços da câmara municipal.

Para saber se o município da sua área de residência disponibiliza o Cartão Municipal do Idoso, o consumidor deverá contactar as linhas de atendimento da Câmara Municipal.



TRANSPORTES PÚBLICOS

Passe Social +

O consumidor idoso que for beneficiário do Complemento Solidário para Idosos (CSI) tem o direito a uma redução de 50% sobre o valor que vigorar nos títulos de transporte.

A venda dos títulos de transporte abrangidos pelo Passe Social + é efetuada pelos operadores de transporte coletivo de passageiros, mediante pedido dos interessados, através do preenchimento de modelo definido pelas autoridades metropolitanas de Lisboa e Porto.

Reserva obrigatória de lugares:

Nos termos da lei, nos veículos com lotação para passageiros em pé, existem lugares reservados a consumidores com determinadas características onde se incluem os consumidores idosos.

São os quatro primeiros lugares a partir da entrada dos veículos, devidamente assinalados por meio de dístico, que estão reservados aos seguintes passageiros: idosos, consumidores com mobilidade reduzida, doentes, passageiros que transportem crianças de colo e grávidas.

APRESENTAÇÃO DE RECLAMAÇÕES

Se comprou um bem ou adquiriu um serviço e não ficou satisfeito, designadamente, porque surgiram problemas no processo de venda, de entrega ou de utilização da garantia, então pode reclamar.

Em qualquer conflito de consumo, comece sempre por contactar o fornecedor de bens/prestador de serviços para tentar resolver o problema. Se não for possível chegar a uma solução nesta fase, pode:

- ➔ Apresentar a reclamação no **livro de reclamações** que tem de existir e ser disponibilizado em todos os estabelecimentos de comércio instalados com carácter fixo ou permanente e nos quais exista contacto com o público;
- ➔ Dirigir a reclamação à **entidade de fiscalização** ou à **entidade reguladora competente**, consoante o sector em causa (ex. a reclamação relacionada com a compra em estabelecimento de comércio deve ser apresentada junto da ASAE- Autoridade de Segurança Alimentar e Económica; a reclamação relativa a serviços de comunicações eletrónicas – telefone, internet, televisão- deve ser encaminhada para a ANACOM; a reclamação relacionada com a prestação de serviços hospitalares deve seguir para a ERS- Entidade Reguladora da Saúde);

- ➔ Apresentar reclamação junto do **Centro de Informação Autárquico ao Consumidor** da área da sua residência;
- ➔ Recorrer aos serviços dos **Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo** que estão preparados para prestar informação e dar solução extrajudicial simples, rápida e grátis ou a custos reduzidos.

ATENÇÃO: Se o conflito de consumo tiver lugar no âmbito dos serviços públicos essenciais (ex. água, eletricidade, gás e comunicações eletrónicas), por solicitação do consumidor, o conflito é sujeito à apreciação de um tribunal arbitral dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo legalmente autorizados.

Para saber quais são os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo autorizados, consulte o Portal do Consumidor da Direção-Geral do Consumidor, em www.consumidor.pt



SEGURANÇA EM AMBIENTE DOMÉSTICO



NA SALA

- ➔ Prefira as passadeiras e os tapetes antiderrapantes ou fixos ao chão para evitar quedas;
- ➔ Certifique-se de que a mobília onde eventualmente se apoia é estável e segura;
- ➔ Não coloque fios elétricos debaixo de carpetes ou tapetes;
- ➔ Não utilize os aquecedores para secar roupa e mantenha-os afastados de cortinas e móveis;
- ➔ Não utilize braseiras a carvão em salas fechadas ou pouco arejadas e mantenha limpas a chaminé e condutas de saída de fumos, de modo a evitar intoxicações por inalação de monóxido de carbono.

Não se esqueça de que os acidentes mais graves são devidos a intoxicações por inalação de monóxido de carbono.



NA COZINHA

- ➔ Ilumine bem a cozinha, especialmente nas áreas do fogão, lava-loiça e bancada;
- ➔ Mantenha o chão seco para evitar quedas;
- ➔ Não coloque materiais inflamáveis perto do fogão;
- ➔ Desligue o esquentador e apague o fogão, sempre que se ausentar;
- ➔ Utilize as botijas de gás na posição vertical e feche-as no final de cada utilização;
- ➔ Limpe regularmente o exaustor e os filtros;
- ➔ Não se esqueça de que a instalação e manutenção dos aparelhos de combustão devem ser feitas de acordo com as instruções do fabricante e, no caso dos aparelhos a gás, por profissionais credenciados;
- ➔ Desligue da tomada os eletrodomésticos mais pequenos quando não estão a ser utilizados;
- ➔ Arrume a louça e objetos que utiliza frequentemente em armários e gavetas acessíveis, deixando os artigos mais pesados para os mais baixos.

Não se esqueça de que a cozinha é o local onde ocorrem mais acidentes, sendo os traumatismos/fraturas, as queimaduras e as feridas, as lesões que ocorrem com maior frequência.



NO QUARTO

- Mantenha uma luz de presença no quarto e uma lanterna perto da cama para utilizar sempre que ocorram falhas de eletricidade;
- Certifique-se de que tem espaço suficiente para se movimentar à volta da cama;
- Prefira tapetes antiderrapantes ou fixos ao chão para evitar quedas;
- Tenha uma cadeira estável onde se possa apoiar ou sentar em caso de necessidade.



NA CASA DE BANHO

- Coloque barras de apoio na casa de banho e instale pegas na banheira para se apoiar em caso de desequilíbrio;
- Utilize na banheira um banco que seja devidamente apropriado para esse equipamento;
- Coloque proteções autocolantes na base da banheira ou polibã para não escorregar.

Os acidentes mais frequentes nesta divisão são as quedas. Por isso, faça pequenas modificações que lhe irão proporcionar uma melhor qualidade de vida.

NAS ESCADAS NO INTERIOR DA CASA

- Coloque corrimãos em ambos os lados das escadas;
- Não utilize tapetes e passadeiras soltas;
- Coloque fita antiderrapante na extremidade dos degraus;
- Mantenha as escadas desobstruídas;
- Instale interruptores no topo e na base das escadas.





A POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA ACONSELHA...

A prevenção do crime passa por um conjunto coordenado de medidas que visam a melhoria das suas condições de segurança ou dos seus bens. A sua postura nos mais diversos ambientes pode contribuir para a sua segurança. **O melhor método de minimizar o risco é a adoção de medidas preventivas.** A maioria das pessoas, embora inconscientemente, já adota algumas medidas que se indicam de seguida. No entanto, algumas delas são desconhecidas por muitos.



EM CASA

A Polícia aconselha-o a adotar as seguintes medidas:

- ➡ Mantenha as portas e janelas sempre bem fechadas, mesmo quando se encontre dentro de casa. Portas e janelas sólidas e resistentes são importantes;
- ➡ Equipe a sua porta de entrada com um óculo, uma corrente de segurança e uma fechadura de alta segurança;
- ➡ Não abra a porta a pessoas suspeitas ou desconhecidas, sem ter a certeza de quem são efetivamente;
- ➡ Quando atender o telefone não faculte dados pessoais e nunca diga que está sozinho em casa;
- ➡ Tenha sempre à mão os seguintes números de telefone:
 - 112 (Número de Emergência Nacional);
 - Esquadra da Polícia da sua área de residência;
 - Amigos e familiares.



PROTEÇÃO DA HABITAÇÃO DURANTE AS FÉRIAS

- ➔ Não comente com estranhos que vai de férias ou se vai ausentar;
- ➔ Não deixe nada escrito na porta, janelas ou caixa do correio, que possa indicar a sua ausência;
- ➔ Informe um vizinho de confiança, ele é a segurança mais próxima;
- ➔ Dê uma aparência de atividade à sua residência. Peça a alguém em quem confie para que abra as persianas e cortinados durante o dia e ligue a iluminação interior durante a noite;
- ➔ Não deixe acumular correspondência, peça a alguém de confiança que a vá recolhendo;
- ➔ Catalogue e faça um inventário dos seus objetos de valor e anote os seus números de série;
- ➔ Quando se ausentar da sua casa, por vários dias, informe a Esquadra da Polícia da sua área de residência.



NA RUA

- ➔ Transporte consigo apenas o dinheiro necessário e divida-o por diversos sítios (entre a carteira, a mala e os bolsos);
- ➔ Evite o uso de objetos de valor, de carteiras na mão ou no bolso, de forma visível;
- ➔ Transporte as malas e os sacos do lado oposto à faixa de rodagem e caminhe sempre pelo lado interior do passeio;
- ➔ Em transportes públicos com poucos passageiros, sente-se próximo do motorista;
- ➔ Evite dar informações sobre a sua vida a pessoas estranhas;
- ➔ Se for abordado por desconhecidos que circulam numa viatura, não deve aproximar-se do veículo para dar indicações;
- ➔ Evite circular sozinho na rua, principalmente à noite.

NA CAIXA MULTIBANCO

- ➔ Habitue-se a fazer os levantamentos com cartão durante o dia e em caixas automáticas instaladas em locais movimentados. Sempre que possível opte por máquinas instaladas no interior dos bancos ou em zonas comerciais;
- ➔ Assegure-se de que não há ninguém demasiado próximo de si, que consiga obter o seu código ou roubar o seu dinheiro;
- ➔ Não se distraia ao utilizar o multibanco;

- ➡ Não aceite a ajuda de estranhos, procure sempre um funcionário devidamente identificado para o auxiliar;
- ➡ Caso se sinta observado, carregue na tecla encarnada para anular a operação;
- ➡ Após o levantamento do dinheiro, guarde-o de imediato, tal como o cartão;
- ➡ Não guarde os códigos junto com os cartões;
- ➡ Confirme periodicamente as movimentações bancárias da sua conta.



CUIDADO COM OS BURLÕES

- ➡ Não abra a porta a estranhos;
- ➡ Não deixe de verificar a identidade dos desconhecidos que sob os mais variados pretextos se lhe apresentam à porta:
 - Bons modos e boa apresentação não chegam;
 - Uniformes só por si não dão garantias;
 - Se tiver dúvidas, faça um telefonema antes de abrir a porta.
- ➡ Alerta um familiar ou um vizinho quando for abordado por alguém desconhecido, junto à sua residência;

- ➡ Não entregue dinheiro, ouro/joias ou outro tipo de valores;
- ➡ Nunca confie na divulgação de eventuais avarias feitas por quem lhe aparece à porta;
- ➡ Nenhuma das grandes empresas de serviços faz cobranças ao domicílio por serviços prestados ou avarias técnicas;
- ➡ Não aceite entrar em viaturas ou acompanhar desconhecidos;
- ➡ Quando estiver na dúvida, não hesite em contactar a Esquadra da Polícia da sua área de residência.



NO TRÂNSITO

- ➡ Respeite as passadeiras;
 - ➡ Não se precipite para o meio do trânsito só porque o sinal já mudou e a prioridade lhe assiste;
 - ➡ Nunca atravesse sem antes olhar para a direita e para a esquerda;
 - ➡ Não atravesse entre viaturas estacionadas. Os condutores não estão à espera que apareça um peão e podem atropelá-lo;
- Nunca atravesse pela frente do autocarro. Os condutores que circulam no mesmo sentido não o conseguem ver;
- ➡ Saia sempre do veículo pelo lado da berma ou passeio.

NUMA SITUAÇÃO DE EMERGÊNCIA

- ➔ Mantenha a calma e não reaja com violência;
- ➔ Tente chamar a atenção de alguém que esteja perto, se necessário grite por socorro;
- ➔ Procure ver se conhece os suspeitos. Tente decorar como estão vestidos, cor e tamanho do cabelo, altura, estatura e sinais particulares (tatuagens, cicatrizes, etc.);
- ➔ Se utilizarem um carro, decore ou escreva a matrícula, marca, cor e destino que seguiram;
- ➔ Peça ajuda à força policial da área ou ligue 112.

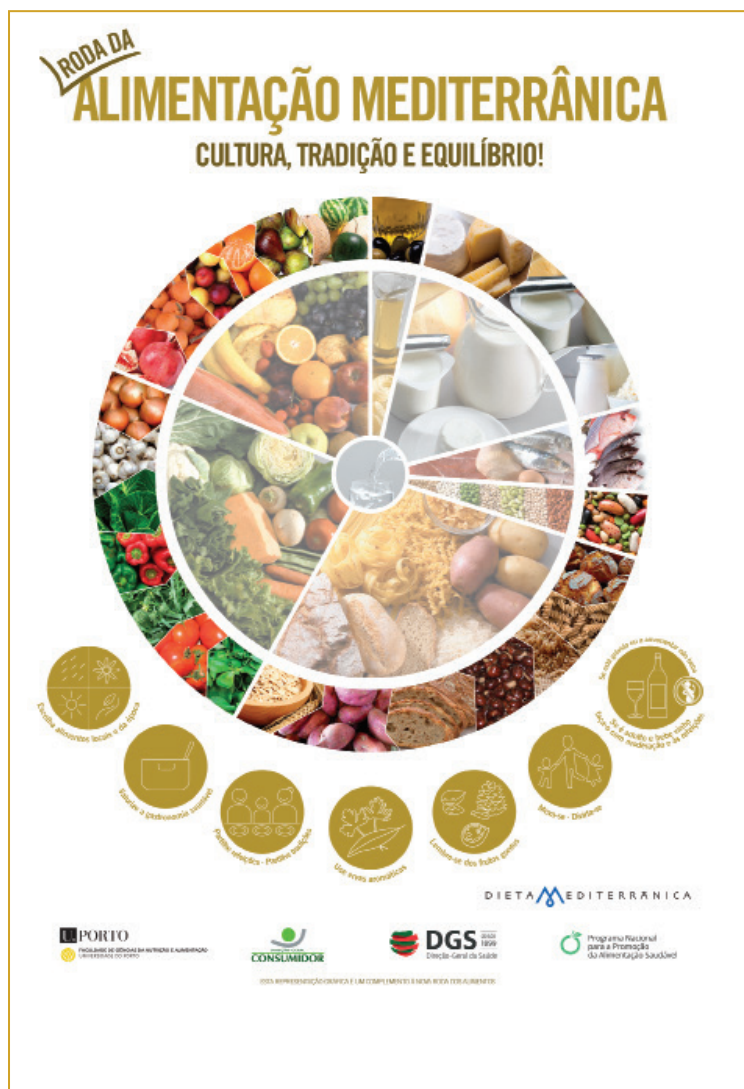
**REDUZA O RISCO DE SE TORNAR UMA VÍTIMA. FIQUE ATENTO!
NÃO SE DEIXE DISTRAIR.**



**A SEGURANÇA COMEÇA EM CADA UM DE NÓS.
TODOS JUNTOS FAZEMOS UMA SEGURANÇA MELHOR E MAIS EFICAZ.**

A SUA COLABORAÇÃO É IMPORTANTE!

RODA DA ALIMENTAÇÃO MEDITERRÂNICA



Direção-Geral do Consumidor
Praça Duque de Saldanha, n.º 31
1069-013-Lisboa
Telefone: 21 356 46 00 - Telecópia: 21 356 47 19
endereço eletrónico: dgc@dg.consumidor.pt
www.consumidor.pt
<https://www.facebook.com/dgconsumidor>

Comando Metropolitano de Lisboa da PSP
Avenida de Moscavide n.º 88
1886 – 502 Moscavide
Telefone: 21 765 42 42
www.psp.pt