

# Relatório

## anual de atividades

# 2013

Consumidor

Impacto

Mobilização

Justiça

Defesa

Parceria

Igualdade

Ética

Responsabilidade social

Serviços essenciais

Conscientização

**idec**

# Sumário

## 03 Apresentação

### Idec

04 Quem somos / O que fazemos

05 A força dos nossos associados

## Nossas atividades

08 Saúde

12 Direito à comunicação nas telecomunicações e na internet

16 Segurança alimentar e nutricional

20 Serviços financeiros

23 Consumo sustentável, mudança climática e RSE

25 Outros temas

29 Cursos realizados em 2013

30 Orientação ao associado

31 Representação dos interesses dos consumidores

32 Comunicação, campanhas e mobilização

33 Projetos

34 Demonstrações financeiras

35 Balanço social

38 Conselhos e equipes



# Apresentação

## PREZADOS ASSOCIADOS E PARCEIROS,

O ano de 2013 foi marcante para o Idec, com importantes mudanças internas e desafios a serem vencidos diante das problemáticas relações de consumo. Internamente, após um período de coordenação exercida por um grupo interino, tivemos o retorno da associada fundadora Elici Maria Checchin Bueno, desde novembro como coordenadora executiva. Com ela, o Instituto dá continuidade ao propósito de sua existência: lutar pelos direitos dos consumidores brasileiros e fortalecer a prevenção e a resolução de conflitos entre empresas e consumidores.

Ao longo do ano, o Idec testou produtos e serviços dos mais variados segmentos; orientou seus associados, informou os cidadãos por meio de sua revista e de seu portal, realizou campanhas e representou os interesses dos consumidores em comitês, comissões e câmaras técnicas.

Dentre as vitórias alcançadas está a renúncia do diretor da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), Elano Figueiredo, após o Instituto denunciar que ele omitiu no currículo enviado ao Senado Federal que já havia trabalhado para operadoras, evidenciando os conflitos de interesses. Outra atuação importante do Idec foi em seu protagonismo pela regulação da internet, na chamada lei do Marco Civil da Internet, aprovada em 23 de abril de 2014.

No tema de alimentos, continuamos atentos à segurança, qualidade e informação. Nesse momento em que o mundo inteiro volta suas atenções a doenças como obesidade, diabetes e outras, muito ligadas à dieta, continuamos a fazer pesquisas e testes, com o intuito de municiar o consumidor para que suas escolhas minimizem esses riscos, e para que os fornecedores melhorem seus produtos.

No final de 2013, o Idec voltou todas as suas energias para o julgamento dos planos econômicos pelo Supremo Tribunal Federal (STF). Não poderia ser diferente, já que a luta pelo ressarcimento dos poupadores lesados, iniciada em 1990, foi a primeira bandeira do Instituto e tem papel fundamental em sua história pela defesa dos direitos dos consumidores. Ao longo dessas duas décadas, o Idec se manteve nessa batalha e, hoje, é a mais importante voz que se levanta contra os abusos do poderoso sistema financeiro brasileiro. Todavia, para fazer frente a esse gigante, é preciso que a sociedade se una. Como um bom combatente, o Instituto já está alerta a outros possíveis adversários. Na esfera do legislativo, em 2014, a reforma do Código de Defesa do Consumidor (CDC) está sendo discutido no Parlamento.

No âmbito governamental, vale destacar o Plano Nacional de Consumo e Cidadania (Plandec), anunciado pela presidente Dilma Rousseff, em março de 2013. Com ele, os problemas que afligem o consumidor brasileiro foram inseridos na agenda do governo. É positivo fazer com que ministérios, agências reguladoras e autarquias federais busquem soluções integradas para as queixas registradas nos Procons do país. No entanto, ainda temos um longo caminho a percorrer.

Para finalizar, afirmamos que este trabalho — contínuo e inesgotável — de construção da cidadania no Brasil só é possível porque temos uma equipe comprometida e dedicada às lutas empreendidas, incansáveis conselheiros que nos brindam com sua notoriedade e sabedoria, instituições que viabilizam nossos projetos e vocês, associados e associadas, que nos apoiam incondicionalmente.

A todos, nosso sincero agradecimento!



**Marilena Lazzarini,**  
presidente do Conselho Diretor



**Fulvio Giannella Junior,**  
coordenador executivo  
(até abril de 2013)



**Carlota Aquino,**  
coordenadora executiva interina  
(de maio a outubro de 2013)



**Elici Bueno,**  
coordenadora executiva  
(a partir de novembro de 2013)

## QUEM SOMOS

O Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec) é uma associação de consumidores, sem fins lucrativos, fundada em 1987. Sua missão é promover a educação, a conscientização, a defesa dos direitos do consumidor e a ética nas relações de consumo, com total independência política e econômica. Para tanto, não recebe recursos de empresas ou partidos políticos, sendo mantido por seus associados e por instituições que não comprometem a sua independência.

O Idec é membro pleno da Consumers

International (CI) – federação que congrega mais de 250 associações de consumidores do mundo todo – e do Fórum Nacional das Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor (FNECDC), criado para fortalecer o movimento dos consumidores no Brasil.

Para o Instituto, consumidor não é somente aquele que participa do mercado, exercendo seu poder de compra, mas também aquele que, por falta de poder aquisitivo, não tem acesso a bens e serviços essenciais. Desse modo, ao contribuir para que todos os cidadãos possam desfrutar de bens e serviços essenciais, o Idec promove o desenvolvimento social, o consumo sustentável e a consolidação da democracia na sociedade brasileira.

## O QUE FAZEMOS

### Informa os consumidores

Publica notícias e demais informações em seu site, um dos mais completos portais de defesa do consumidor, para ajudar os consumidores a se prevenir e solucionarem problemas relacionados ao consumo. Os associados dispõem de conteúdos exclusivos.

### Orienta seus associados

Associados de todo o Brasil podem receber orientação sobre seus direitos como consumidor indo ao Idec pessoalmente ou por meio de telefone, carta, e-mail, fax ou do canal “Idec Orienta”, disponível no site do Instituto.

### Testa produtos e serviços e realiza pesquisas

Os produtos testados são comprados em estabelecimentos comerciais, sem prévio aviso; o Idec não aceita presentes ou doações de empresas. Os trabalhos são conduzidos por técnicos especializados e os testes, realizados em laboratórios reconhecidos por sua alta qualidade. Os testes não têm caráter de certificação. Dessa forma, o Idec não permite que as empresas façam propaganda com os resultados divulgados. Para garantir sua credibilidade e isenção, o Idec não atesta qualquer empresa ou produto.

### Representa os consumidores

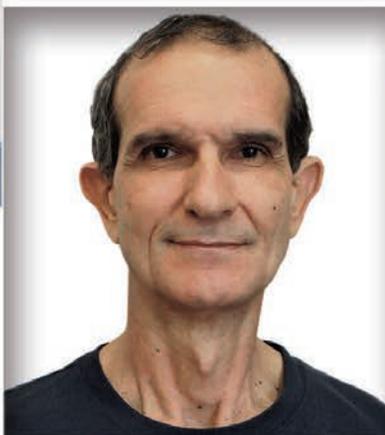
O Idec representa os interesses dos consumidores em comitês, comissões e câmaras técnicas.

### Edita a REVISTA DO IDEC

Pioneira, a revista sobre direitos do consumidor é distribuída mensalmente aos associados do Idec. Assim como os outros meios de comunicação do Instituto, não veicula nenhum tipo de publicidade, seja de empresas, seja de governos. Além da revista, o Idec edita livros sobre direitos do consumidor, segurança e saúde.

# A força dos **nossos associados**

Os associados são a base de sustentação do Idec, pois sem o seu engajamento e participação não conseguiríamos manter a independência. Além disso, é a contribuição financeira deles que torna possível realizar grande parte de nossas atividades. Contamos com a confiança desses importantes colaboradores, que acreditam em nossa missão de promover a educação, a conscientização e a defesa dos direitos do consumidor, além da ética nas relações de consumo. Agradecemos aos 9.061 associados que estiveram conosco em 2013.



“O Idec tem evoluído, ao longo dos anos, junto com a dinâmica do mercado, e tem sido de grande auxílio para o consumidor. Ao nos tornarmos mais cientes e esclarecidos sobre os nossos direitos, impulsionamos o fornecedor a buscar cada vez mais a sua excelência.”

**Maria Cecília Miragaia Benfatti,**  
*administradora de empresas –*  
*São José dos Campos (SP)*

“Percebo que o Idec está bastante empenhado em atender o seu público. Quando pedi orientação, minha dúvida foi sanada por e-mail, com eficiência, praticidade e de forma esclarecedora. Hoje, incentivo amigos e familiares a se associarem também.”

**Flavio Ferreira Burgos,** *consultor de tecnologia – São Paulo (SP)*

“Ao longo dos anos, acompanhei muitas vitórias do Idec. E faço a minha parte para que novas sejam conquistadas: participo de todas as campanhas e as divulgo nas minhas redes sociais. Todos os meses, aguardo a chegada da REVISTA DO IDEC como quem lê um romance de mistério

em capítulos: ‘será que nós, os mocinhos, vamos vencer?’”

**Regina Aradhan,** *jornalista – Petrópolis (RJ)*

“Sugiro a todos que leiam a revista e visitem o site do Idec. Nesses dois veículos, é possível acompanhar o trabalho dessa organização, que, notadamente, evoluiu tanto em relação às pesquisas e aos testes de produtos e serviços quanto às ações judiciais coletivas em prol dos direitos do consumidor.”

**Marli Carrara Vegas,**  
*diretora empresarial – São Paulo (SP)*

“O trabalho que o Idec desempenha vai muito além dos problemas nas relações de consumo. Por exemplo, ele conscientiza os cidadãos sobre os cuidados que devem ter com o meio ambiente. Além disso, as pesquisas realizadas são importantes para a construção de uma sociedade mais justa. O Idec merece nota 10!”

**Oswaldo Bifulco,** *economista aposentado – Campos do Jordão (SP)*

“A atuação do Idec contribui para mudanças positivas na sociedade. Sem a sua filosofia, seu posicionamento, sua integridade e sua capacidade, a voz do consumidor não teria a força que tem. O Instituto atua com seriedade e competência para que os princípios presentes no Código de Defesa do Consumidor sejam respeitados.”

**Inaiá Maria R. Lopes,** *aposentada – São Paulo (SP)*





“Logo que tomei conhecimento do trabalho do Idec, há mais de duas décadas, me associei. Desde então, acredito nos propósitos e na principal missão do Instituto, que é melhorar as relações de consumo no Brasil.”

***Edimar Soares Dia,  
aposentado – Florianópolis (SC)***

“O Idec tem conquistado cada vez mais espaço nas diferentes frentes em que atua. Com isso, já alcançou importantes vitórias para nós, cidadãos, como a redução dos reajustes abusivos de planos de saúde, a etiquetagem veicular e a rotulagem de alimentos transgênicos. Também deu visibilidade a um direito desconhecido por muitos consumidores: a possibilidade de ter uma conta bancária gratuita por meio da contratação de serviços essenciais.”

***Beatriz Couto,  
gestora ambiental e voluntária – São Paulo (SP)***

O Idec é, sem dúvidas, um norte para os consumidores que querem conhecer os seus direitos. Desde o dia em que vi, na porta do Instituto, a fila formada por seus primeiros associados, em 1995, percebo que a voz do consumidor se multiplicou e, hoje, é escutada por todos.”

***João Bigatão Neto,  
aposentado – São Paulo (SP)***

“Acho importante o trabalho do Idec, porque ele não atua somente em casos de erros gritantes das empresas, mas aborda também situações em que o consumidor não sabe que pode ser lesado. O Idec desperta um novo olhar para o consumidor-cidadão e, claro, educa para um consumo consciente.”

***Paula Montes de Freitas,  
administradora de empresas  
e voluntária – São Paulo (SP)***

“O Idec exerce um papel importante ao prezar pelo consumidor – parte mais vulnerável e hipossuficiente da relação de consumo –, já que os órgãos e instituições responsáveis por essa função, como as agências reguladoras, o Judiciário e, principalmente, o Legislativo, muitas vezes são omissos.”

***Breno Tirado, médico e  
advogado – Belo Horizonte (MG)***

# Saúde

Em 2013, pesquisas do Idec revelaram inúmeros problemas no setor de planos de saúde: de negativa de cobertura pelas operadoras a reajuste dos planos coletivos acima da inflação. Não foi surpresa, então, o fato de o setor ter ficado no topo do ranking de reclamações do Instituto. Outro déjà vu foi a ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar) ter incluído 50 procedimentos obrigatórios em seu rol, mas deixado de fora vários tratamentos reivindicados pelo Idec.



## **CONTRA A COBRANÇA EXTRA PARA MÉDICOS ACOMPANHAREM O PARTO**

Em 10/01, o Idec participou de reunião na ANS sobre o parecer 39/12 do CFM (Conselho Federal de Medicina), que autoriza a cobrança extra para que médicos de sobreaviso acompanhem o parto. O Idec reiterou seu posicionamento sobre a abusividade da cobrança: caso o profissional decida cobrar pela jornada de sobreaviso, o pagamento deve ser feito pela operadora de plano de saúde e não pelo consumidor. Também participaram do encontro, o Ministério Público, o Ministério da Saúde, outras entidades de defesa do consumidor, representantes das operadoras de planos de saúde e dos médicos obstetras.

## **LÍDER DE RECLAMAÇÕES MAIS UMA VEZ**

Por mais um ano, o setor de planos de saúde foi o que mais gerou reclamações de consumidores ao Idec: 26,66% (6,26% a mais que em 2012). As queixas mais comuns foram negativa de cobertura, reajuste abusivo e descredenciamento de médicos e hospitais. Os números revelam que há um problema na regulação e que a ANS não está resolvendo os problemas dos consumidores, apesar de ter colocado em prática, nos últimos dois anos, algumas ações, como por exemplo, a suspensão temporária da venda de alguns planos. No entanto, o Idec defende que, em alguns casos, para surtir efeito, a suspensão deveria ser definitiva.

## **PEDIDO DE INFORMAÇÃO SOBRE REAJUSTE À ANS**

Em março, o Idec solicitou à ANS, respaldado pela Lei de Acesso à Informação (LAI), dados sobre os reajustes dos planos de saúde coletivos aplicados nos últimos anos. Essas informações – que são enviadas pelas operadoras à ANS – foram negadas pela agência reguladora e por outras duas instâncias às quais o Idec recorreu: o Ministério da Saúde e a CGU (Controladoria Geral da União). Esta última alegou que a informação solicitada poderia afetar a concorrência do setor de planos de saúde e que, de acordo com o art. 5º, §2º, do Decreto nº 7724/2012, informações relativas à atividade empresarial de pessoas jurídicas obtidas pelas agências reguladoras não são objeto da LAI. Por discordar dos argumentos, o Idec recorreu, em agosto, à última instância prevista na LAI, a Comissão Mista de Reavaliação de Informações, mas seu pedido foi negado.

## **EM DEFESA DO SUS**

Em abril, o Idec realizou o ato público “Os planos de saúde vão acabar com o SUS?”, do qual participaram representantes de diversas entidades da área da saúde. No evento, que foi transmitido ao vivo pela internet, foi discutido o futuro do sistema público de saúde no Brasil com base em notícias sobre um suposto pacote de subsídios públicos e isenções tributárias às operadoras da saúde privada. O ato público deu origem à petição eletrônica “Presidente Dilma: não acabe com o SUS #atoSUS” – que até setembro último havia conseguido mais de 52 mil assinaturas –, enviada à presidente Dilma, com pedido de audiência. A fim de destacar a necessidade de se destinar mais recursos públicos ao SUS, o Idec repudiou publicamente, por meio de cartas enviadas à Presidência da República, a destinação de um pacote de medidas de estímulo ao setor envolvendo redução de impostos, maior financiamento da infraestrutura hospitalar, negociação de dívidas de entidades e proposta de redução em 80% da base de cálculo do PIS/Confins para as operadoras de planos de saúde.



## IDEC NOTIFICA UNIMED RIO E GOLDEN CROSS

Em defesa dos ex-clientes da Golden Cross, adquirida pela Unimed Rio, o Idec enviou, em outubro, notificação às duas empresas, após consumidores terem denunciado o descredenciamento de médicos, hospitais e laboratórios. Cópias foram enviadas à Senacon (Secretaria Nacional do Consumidor), ao Ministério Público, à Defensoria Pública, ao Procon-SP e à ANS. O Idec propôs ainda uma ação civil pública na Justiça Federal de São Paulo para que a Unimed-Rio mantenha a mesma rede de médicos, laboratórios e hospitais da Golden Cross ou que, caso isso não aconteça, a venda seja cancelada. O pedido do Idec não foi acatado.

## MAIS 50 PROCEDIMENTOS OBRIGATÓRIOS

Em outubro, a ANS incluiu 50 itens ao rol de procedimentos obrigatórios, dentre eles, 37 medicamentos orais para o tratamento domiciliar de diferentes tipos de câncer, oito cirurgias por videolaparoscopia, tratamento de dores crônicas nas costas utilizando radiofrequência e cobertura do exame de pet-scan para alguns casos. O Idec havia pedido, em Consulta Pública, a inclusão de mais de 350 procedimentos. No entanto, muitos deles ficaram de fora, como os transplantes de coração, fígado e pulmão. O Idec participou da Câmara Técnica e da Consulta Pública que antecederam a norma sobre as novas coberturas do rol, defendendo que os planos de saúde devem cobrir todos os tratamentos recomendados às doenças listadas pela Organização Mundial de Saúde (OMS). Caso haja negativa de cobertura, o consumidor deve recorrer ao Poder Judiciário.

## ADITIVOS EM CIGARROS NA MIRA DA DEFESA DO CONSUMIDOR

Após a Anvisa (Agência Nacional de Vigilância Sanitária) ter voltado atrás da decisão tomada em 2012 e autorizado a adição de 120 substâncias ao tabaco por um ano, o Idec e mais cinco entidades de defesa à saúde enviaram, em 18/09, carta à agência reguladora pedindo que esses aditivos fossem definitivamente proibidos.

## ELANO FIGUEIREDO RENUNCIA A MANDATO NA ANS

Em 03/10, três meses após assumir a diretoria da ANS, Elano Figueiredo renunciou ao cargo, depois de o Idec denunciar que ele omitiu no currículo enviado para a sabatina do Senado Federal que já havia trabalhado para operadoras, o que causaria conflitos de interesses entre público e privado. O Instituto fez forte campanha a favor da exoneração de Figueiredo, incluindo o encaminhamento de uma representação – elaborada em parceria com a Associação Brasileira de Saúde Coletiva (Abrasco) – à Comissão de Ética Pública. O documento continha indícios de que Figueiredo teria atuado judicialmente contra inúmeros consumidores e até contra a própria ANS, entre outras ações que comprometeriam sua gestão.

## PESQUISA COM PLANOS DE SAÚDE

Em fevereiro, o Idec analisou o contrato de 10 operadoras de planos de saúde e encontrou muitas cláusulas abusivas que excluem ou limitam a cobertura de uma série de procedimentos (<http://goo.gl/L54Yb>). O mais grave é que essas irregularidades são reconhecidas pela ANS. Em outra etapa da pesquisa (<http://goo.gl/WYRDS>), publicada no Portal do Idec, constatou-se que a maior parte das empresas descumpre as regras impostas pela agência reguladora para a oferta; foi analisado ainda, numa terceira etapa, o processo de contratação de planos de saúde.

## MEDICAMENTOS SOFRERAM AUMENTO ACIMA DA INFLAÇÃO

Também em fevereiro, levantamento do Idec divulgado em seu Portal (<http://goo.gl/dTBmq>) apontou que 65% dos medicamentos analisados (referência, genérico e similar) apresentaram preço médio com reajuste em relação à pesquisa realizada em 2009; e que o preço de 32% dos produ-

tos aumentou acima da inflação acumulada. Também foram identificados remédios genéricos com preço mais elevado que o de referência, o que contraria Resolução da CMED (Câmara de Regulação do Mercado de Medicamentos).

## **REAJUSTES ABUSIVOS EM PLANOS DE SAÚDE COLETIVOS**

Em junho e julho, o Instituto avaliou os planos de saúde coletivos, que correspondem a 77% dos planos comercializados no país e não são regulados pela ANS. Na primeira pesquisa (<http://goo.gl/rrbrR>), revelamos que, em 82% das ações, a Justiça considerou os reajustes aplicados à mensalidade, abusivos. Já na segunda (<http://goo.gl/hxcE2D>), mostramos que as novas regras para reajuste de planos coletivos com até 30 usuários não impediram o aumento excessivo do valor da mensalidade: três planos encareceram mais de 20% (São Francisco saúde, Admédico e São Domingos Saúde). Entre julho e agosto, o Idec recebeu 130 relatos de consumidores sobre abusos cometidos pelas operadoras de saúde em relação ao reajuste da mensalidade.

## **PARTICIPAÇÃO EM CONSULTA PÚBLICA SOBRE A AGENDA REGULATÓRIA DA ANS**

Em janeiro, o Idec participou da Consulta Pública nº 52/2012, que tratou da agenda regulatória da ANS para o biênio de 2013/2014. Em suas contribuições, o Idec defendeu a inclusão de um eixo sobre defesa do consumidor,

contendo os seguintes temas: ampliação de coberturas de procedimentos; regulação dos reajustes dos contratos coletivos, com autorização prévia dos valores pela ANS; criação de regras claras para a substituição de hospitais, clínicas e profissionais da rede credenciada contratada; ampliação da fiscalização do cumprimento dos prazos de atendimento por meio de fiscalização ativa, em parceria com órgãos de defesa do consumidor e do Poder Judiciário; e regulação de outras formas de serviços de saúde suplementar que não sejam prestados por operadoras ou seguradoras, como cartões de desconto, cartões pré-pagos e descontos em saúde ofertados por funerárias.

## **BULAS FORA DO PADRÃO**

De 17 medicamentos alopáticos analisados (cuja comercialização com a “nova” bula já é obrigatória), apenas cinco estão em total conformidade com a Resolução nº 47/2010 da Anvisa. Três apresentaram bulas no formato antigo e as outras nove não cumprem todas as regras. A pesquisa foi publicada em abril (<http://goo.gl/TBgYa>).

## **Saiba mais**

[11/01] Planos de saúde continuam descumprindo regras e ANS aplica nova suspensão – <http://goo.gl/m7Cbq>

[24/01] Defesa do consumidor precisa estar na agenda da ANS para os próximos dois anos – <http://goo.gl/kxrZx>

[07/03] Idec repudia pacote de ajuda a operadoras de planos de saúde – <http://goo.gl/lkDl1>

[04/04] ANS determina que operadoras de planos de saúde criem ouvidorias – <http://goo.gl/d7e76>

[25/04] ANS inclui novos critérios ao analisar operadoras de planos de saúde – <http://goo.gl/ZNHbM>

[17/09] Acordo limita a 10,17% o reajuste de planos de saúde – <http://goo.gl/TVRQDG>

[18/09] Consumidor agora tem acesso a mais informações sobre os profissionais e estabelecimentos credenciados às operadoras de saúde – <http://goo.gl/svUeSE>

[08/10] Entidades civis repudiam repasse de recursos públicos a planos de saúde privados – <http://goo.gl/ikZS7s>

[19/11] Governo propõe linha de crédito do BNDES para financiar seguradoras e operadoras de planos de saúde particular – <http://goo.gl/YTZY2n>

[04/12] Operadoras de saúde devem devolver em dobro cobranças indevidas – <http://goo.gl/EEFWQ3>

# Direito à comunicação nas telecomunicações e na Internet

A preocupação do Idec com o setor de telecomunicações, um dos mais problemáticos, continuou forte em 2013. O Instituto concentrou suas forças na luta pelo Marco Civil da Internet e pela universalização da banda larga; na busca por melhorias na prestação dos serviços de telecomunicações, por meio de campanhas e da participação em consultas públicas da Anatel (Agência Nacional de Telecomunicações); e na propagação dos direitos dos consumidores. Dentre as ações que tinham como objetivo informar o consumidor, merece destaque o lançamento do site Guia Telecom, destinado a usuários de telefonia móvel e fixa, banda larga móvel e fixa, e TV por assinatura; e a criação de uma falsa operadora de banda larga, a Relaxnet. Três pesquisas foram feitas pela equipe técnica do Instituto para avaliar o serviço prestado pelas operadoras.



### III FÓRUM DA INTERNET

O Idec marcou presença no III Fórum da Internet no Brasil, organizado pelo CGI.br (Comitê Gestor da Internet no Brasil) em Belém do Pará (de 03 a 05/05). A advogada do Idec e representante do terceiro setor no CGI.br coordenou a discussão sobre diversidade e inclusão digital, da qual participaram membros da sociedade civil, de empresas, do meio acadêmico e do governo.

### PELA LIBERDADE DE EXPRESSÃO

Em 26/09, o Idec participou do painel sobre internet no Seminário “Velhos de Novos Desafios da Liberdade de Expressão”, em São Paulo. A representante do Instituto abordou o desafio da universalização do acesso à rede e os problemas do PNBL (Programa Nacional de Banda Larga) em garantir políticas públicas e uma regulação que confira ao Estado prerrogativas suficientes para exigir que o serviço de Internet oferecido pelas operadoras possa ser utilizado por todos os cidadãos, independentemente de sua localização ou condição socioeconômica.

A liberdade de expressão também foi tema de reunião com os relatores para a liberdade de expressão da ONU (Organização das Nações Unidas) e da OEA (Organização dos Estados Americanos). O encontro aconteceu no Rio de Janeiro, em 13/10. A representante do Idec apresentou casos de violação à liberdade de expressão no Brasil.

### A FAVOR DO MARCO CIVIL DA INTERNET

O Idec lutou com todas as forças pela aprovação do Marco Civil da Internet – projeto de lei que estabelece princípios, valores, direitos e responsabilidades para o uso da rede no país –, cuja votação foi adiada inúmeras vezes. Em 07/08, o Instituto defendeu, numa audiência pública na Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática da Câmara dos Deputados, a aprovação do Marco Civil e reforçou o repúdio a qualquer alteração no texto. Dias depois, enviou carta à Ministra da Secretaria das Relações Internacionais, Ideli Salvatti, e à Secretária Nacional de Defesa do Consumidor, Juliana Pereira da Silva, em defesa da aprovação do Marco Civil da Internet sem as alterações propostas, que beneficiariam as empresas de telecomunicações.

O Instituto também reforçou a campanha “Marco Civil Já”, lançada em 2012, e convidou os internautas a enviarem mensagens aos deputados, pedindo que eles fossem “#amigodomarcocivil” na votação. Mais de nove mil e-mails foram enviados.



Finalmente (e felizmente!), em 23/04/2014, a presidente Dilma Rousseff sancionou o Marco Civil da Internet.

### ATUAÇÃO NO COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL (CGI.br)

O Idec ocupa uma das cadeiras disponíveis para a sociedade civil no CGI.br (mandato de 2011 até maio/2014). Ao longo de 2013, a ampliação da publicidade e da participação social no Comitê sempre foi uma preocupação. Em fevereiro, foi publicada uma Resolução nesse sentido, para a qual a advogada do Idec que faz parte do CGI.br contribuiu. O Marco Civil da Internet também foi tema prioritário na atuação do CGI.br, contando com a participação do Idec nas iniciativas relacionadas ao projeto de lei. Um momento de particular importância foi a reunião do Comitê com a presidente Dilma Rousseff, que gerou contribuições para o seu discurso na Assembleia Geral da ONU. Tal discurso motivou desdobramentos relevantes para o debate da governança internacional da rede, como a conferência NetMundial, ocorrida em São Paulo, em 23 e 24/04/2014.

### LANÇAMENTO DO GUIA TELECOM

Em 30/01, o Idec inaugurou o Guia Telecom ([www.guiatelecom.org.br](http://www.guiatelecom.org.br)), site que informa e orienta os usuários de serviços de telecomunicações (telefonia móvel e fixa, banda larga móvel e fixa, e TV por assinatura). A ferramenta, criada com o apoio da Fundação Ford, foi baseada no folheto “Telecomunicações: faça valer os seus direitos”, publicado em 2012.

## PARÓDIA SOBRE BANDA LARGA

Em fevereiro, o Idec criou e divulgou a Relaxnet ([www.idec.org.br/especial/relaxnet](http://www.idec.org.br/especial/relaxnet)), uma operadora fictícia de internet banda larga. A paródia foi produzida para destacar os principais problemas que ocorrem na oferta e na prestação do serviço, assim como para informar os usuários sobre os seus direitos.

## PELA UNIVERSALIZAÇÃO DA BANDA LARGA

O Idec e as demais entidades integrantes da campanha “Banda Larga é um Direito Seu!” apresentaram ao Ministro das Comunicações, Paulo Bernardo, proposta para a universalização da banda larga, em 11/04. Na reunião, as entidades afirmaram temer que o próximo PNBL 2.0, anunciado pelo ministro para junho de 2013, não considerasse a importância do regime público para a garantia da democratização dos serviços de telecomunicações. Outra preocupação era a possibilidade da entrega dos bens reversíveis – redes de acesso, transporte e imóveis estimadas em R\$ 80 bilhões – em troca de investimentos em redes privadas. Em resposta, o ministro afirmou que o Governo não desrespeitaria a Constituição Federal.

## COMBOS COM PROBLEMAS

O Idec avaliou os chamados combos (pacotes oferecidos por empresas de telecomunicações com serviço de TV a cabo, telefonia e banda larga) da GVT, Net, Oi e Vivo, e também o Combo Multi, que envolve serviços da Net, Embratel e Claro. Os resultados foram divulgados na REVISTA DO IDEC (<http://goo.gl/npE71>): como não há regras específicas para a contratação desses serviços na forma de pacotes, muitas abusividades foram

encontradas, dentre elas, exigência de fidelização, barreiras para contratação do serviço avulso e falta de informações claras de que o pacote é, na verdade, uma “promoção”.

## CAMPANHA CONTRA PROPOSTA PARA TROCAR BENS REVERSÍVEIS DA CONCESSÃO DE TELEFONIA FIXA POR INVESTIMENTOS

Em março, a campanha “Banda Larga é um direito seu!”, integrada por diversas entidades civis, entre elas o Idec, divulgou um documento criticando a proposta do Ministério das Comunicações de trocar bens reversíveis da concessão de telefonia fixa por investimentos das empresas de telecomunicação em suas próprias redes de fibra óptica. A concretização desse plano resultaria na transferência de bilhões em bens (que deveriam retornar à União) ao patrimônio das teles.

A campanha gerou uma Audiência Pública, da qual o Idec participou. Ela foi realizada em 07/05, na CCTCI (Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática) da Câmara dos Deputados.

## CONSULTAS PÚBLICAS DA ANATEL

Em maio, o Idec contribuiu em duas Consultas Públicas (CPs) da Anatel relacionadas à proteção de direitos do consumidor na prestação de serviços de telecomunicações: enquanto a CP 14/2013 abordou o Regulamento de Atendimento, Cobrança e Oferta, uma das iniciativas anunciadas pelo Plandec (Plano Nacional de Consumo e Cidadania), a CP 13/2013 tratou do Regulamento de Celebração e Acompanhamento de Termo de Ajustamento de Conduta (TAC). Todas as contribuições do Idec a Consultas Públicas podem ser consultadas no Banco de Regulação do Instituto: <http://goo.gl/uKs80q>.

## REGRA DA ANATEL DESRESPEITADA

Pesquisa do Idec divulgada em setembro (<http://goo.gl/AZLjWu>) mostrou que a resolução da Anatel que permite ao consumidor comprar seu próprio decodificador de TV por assinatura e, assim, ficar livre da cobrança de ponto extra, não tem sido respeitada pelas principais empresas do setor: GVT, Net, Oi, Sky e Vivo. E mesmo se elas seguissem a determinação da agência reguladora, não adiantaria muito, porque o Idec não encontrou decodificadores à venda no varejo.

## **PESQUISA COM USUÁRIOS DE INTERNET NO CELULAR**

O Idec entrevistou, por meio de questionário elaborado por empresa especializada, 524 usuários de internet no celular de cinco capitais brasileiras. A constatação foi que eles estão insatisfeitos com a cobertura (73%), com a velocidade (69%) e com a estabilidade da conexão (53%). Eles também são mal-informados sobre o serviço adquirido na hora da contratação do plano (48% não sabiam qual eram a velocidade e franquia de seu plano de dados). A pesquisa foi divulgada na REVISTA DO IDEC (<http://goo.gl/vzY8h7>).

## **VITÓRIA CONTRA A NET SÃO PAULO**

Após 11 anos, o Idec obteve, em junho, decisão favorável contra a operadora Net. O TJ-SP (Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo) reconheceu que a empresa exigia a contratação de provedores parceiros para que o usuário pudesse acessar a internet – o que é conhecido como venda casada – e proibiu a prática. Contudo, como o juiz não determinou a devolução em dobro dos recursos gastos com os provedores, o Idec recorreu novamente, mas ainda não houve nova decisão.

## **ATUAÇÃO NO COMITÊ DE DEFESA DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES DA ANATEL (CDUST)**

Em 2013, boa parte dos trabalhos do CDUST esteve voltada à discussão do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor dos Serviços de Telecomunicações (RGC), em 03/2014. O RGC organiza as regras

de proteção ao usuário dos diferentes serviços de telecomunicações em uma só norma; ele também estabelece o tratamento integrado do atendimento, da cobrança e da oferta, já que, normalmente, as reclamações referentes a uma dessas etapas têm relação com problemas na outra. O texto do Regulamento passou pelo CDUST antes da Consulta Pública (CP) nº 14/2013 da Anatel e retornou após o recebimento das contribuições. O Idec contribuiu tanto nas discussões do CDUST quanto na CP e alguns de seus pedidos foram atendidos. Embora tenhamos pontuado algumas críticas, a avaliação do Regulamento é positiva.

Outros temas foram abordados pelo CDUST; o Idec se envolveu mais diretamente em duas ações relacionadas à melhor informação do consumidor: na concepção, pela Anatel, de um portal voltado ao consumidor (com dados de reclamações, direitos, consultas e audiências públicas); e no encaminhamento de sugestões sobre os direitos dos consumidores de telefonia móvel que devem constar de cartazes nas lojas das operadoras, de acordo com o Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço Móvel Pessoal, aprovado em 2011.

## **Saiba mais**

[15/02] Audiências públicas tratarão das ações contra o marco regulatório da TV por assinatura – <http://goo.gl/HZxdU>

[04/03] Ligações sucessivas feitas de celular para mesmo número não serão cobradas – <http://goo.gl/FmS56>

[05/03] Idec participará de discussão sobre o acesso à internet e direitos das crianças – <http://goo.gl/KuM3t>

[06/05] Idec participa de consulta pública sobre uso de radiofrequências – <http://goo.gl/bWYj4>

[07/05] Para serviços regulados, pesquisa da Anatel demonstra baixa satisfação dos usuários – <http://goo.gl/lagfw>

[16/05] Lei de Acesso à Informação completa um ano em vigor – <http://goo.gl/kwL64>

[05/06] CGI.br realiza eleições para representantes da sociedade civil no comitê – <http://goo.gl/No66Dw>

[01/10] Claro deverá pagar 30 milhões de reais por dano moral coletivo – <http://goo.gl/OhAnST>

[03/10] Fim da validade dos créditos do celular pré-pago! – <http://goo.gl/SyedoM>

[07/11] STJ determina volta da validade do crédito na telefonia pré-paga – <http://goo.gl/vMgsXI>

# Segurança alimentar e nutricional

Em 2013, o Idec deu continuidade à luta contra os transgênicos, participando de debates e reativando a campanha “Fim da rotulagem dos alimentos transgênicos: diga não!”. O Idec também insistiu na importância da regulação da rotulagem e da publicidade de alimentos e bebidas, e incentivou a alimentação saudável por meio de eventos e da divulgação do mapa das feiras orgânicas. Dentre as pesquisas que o Instituto fez, destaca-se o teste com queijos minas frescal e as análises de produtos à base de milho transgênicos e de alimentos industrializados com alto teor de sódio.



## MAPA DAS FEIRAS ORGÂNICAS

A ferramenta ajuda os consumidores de todo o Brasil a encontrar a feira de alimentos orgânicos mais próxima de sua casa ([www.idec.org.br/feirasorganicas](http://www.idec.org.br/feirasorganicas)) e aproxima pequenos agricultores agroecológicos de consumidores. No final do ano, já havia mais de 280 feiras e 20 grupos de consumo responsável cadastrados. Para manter o mapa atualizado, contamos com a contribuição de internautas: mais de 250 já enviaram informações.

## GASTRONOMIA SUSTENTÁVEL

Em 20/05, o Idec, em parceria com a Oxfam e o Slow Food, lançou o projeto Menu Desafio Cresça ([www.idec.org.br/especial/menu-desafio-cresca](http://www.idec.org.br/especial/menu-desafio-cresca)), num evento que reuniu 20 chefs de cozinha e donos de restaurantes em São Paulo. O objetivo era promover a gastronomia sustentável, por meio de cinco princípios que podem ser facilmente colocados em prática pelos estabelecimentos.

## POR UMA ALIMENTAÇÃO SAUDÁVEL

Para comemorar o Dia das Crianças (12 de outubro) e o Dia Mundial da Alimentação (16 de outubro), o Idec convidou a chef de cozinha Betty Kövesi para ensinar, gratuitamente, 27 crianças paulistanas a prepararem receitas saudáveis e deliciosas, selecionadas de acordo com os princípios do Menu Desafio Cresça, parte da Campanha Mundial Cresça, da Oxfam. O evento lúdico, batizado de Chef na Feira, foi registrado em vídeo <<http://bit.ly/chefnafeira>>.

## EVENTO CONTRA OS AGROTÓXICOS

Em 15/03, o Idec participou do evento promovido pela Frente Parlamentar pela Sustentabilidade, da Câmara Municipal de São Paulo, em comemoração aos dois anos da Campanha Permanente contra os Agrotóxicos e pela Vida, que estimula o debate sobre a forma como os alimentos são cultivados e incentiva a ampliação do movimento agroecológico.

## CONTRA O FIM DA ROTULAGEM DOS TRANSGÊNICOS

O Instituto retomou a campanha “Fim da rotulagem dos alimentos transgênicos: diga não!”, lançada em 2012. Com mais de 6.500 assinaturas de consumidores, con-

seguimos que o PL que prevê a não obrigatoriedade de informação sobre a presença de ingredientes transgênicos no rótulo, independentemente da quantidade, não fosse levado à votação! Mas a luta continua.

## FESTA JUNINA TRANSGÊNICA?

Produtos à base de milho transgênicos foram reprovados em pesquisa publicada no Portal do Idec (<http://goo.gl/Zomxe>) por não apresentarem o triângulo amarelo que simboliza esse tipo de alimento. Além disso, nenhum supermercado de São Paulo cumpria a legislação estadual que determina que produtos transgênicos fiquem separados dos não transgênicos nas gondolas.

## CUIDADO: SAL DEMAIS!

Após analisar o rótulo de 530 alimentos (de bolos a maioneses), concluímos que os acordos firmados entre governo e empresas para reduzir o teor de sódio em produtos alimentícios são



ineficazes, pois boa parte deles já tem quantidade de sódio dentro das metas estabelecidas para os próximos anos. Essa pesquisa foi divulgada na REVISTA DO IDEC (<http://goo.gl/GLjH9>).

### QUEIJOS CONTAMINADOS

Duas pesquisas feitas pelo Idec alertaram o consumidor sobre queijos tipo minas frescal (ou branco): na reportagem “O que os olhos não leem, o corpo não sente?” (<http://goo.gl/MaaGR>), revelamos que os rótulos desses produtos nem sempre indicam a quantidade correta de nutrientes (por exemplo, alguns têm muito mais gorduras do que declaram) e que das nove marcas que se dizem light, oito não são. Já em “Quem contaminou o meu queijo?” (<http://goo.gl/uL9PV>), divulgamos que 5 de 25 amostras de queijo branco apresentaram quantidade de coliformes fecais acima do limite estabelecido pela Anvisa.



### A COMPREENSÃO DAS INFORMAÇÕES NUTRICIONAIS

O Idec realizou uma pesquisa inédita (<http://goo.gl/mFki5F>) que avaliou o conhecimento, a percepção, o comportamento e a preferência do consumidor em relação à rotulagem nutricional. O levantamento fez parte de um projeto apoiado pelo IDRC (International Development Research Centre) sobre regulação de alimentos e doenças crônicas. Foram entrevistadas 807 mulheres adultas de São Paulo (SP), Goiânia (GO), Salvador (BA) e Porto Alegre (RS). Os resultados mostraram que a informação nutricional é valorizada no momento da compra de alimentos: a maior parte das entrevistadas afirmou observar esses dados com frequência (27% leem sempre essas informações e 51% leem às vezes). No entanto, a pesquisa também revelou que entender o conteúdo da tabela nutricional é um problema para uma parcela significativa das consumidoras: 40% têm dificuldade. Soluções para melhorar o entendimento da população foram testadas e aprovadas pelas participantes da pesquisa: cerca de 80% concordaram que o semáforo nutricional facilitaria o entendimento do rótulo e mais de 90% disseram que frases de advertência ajudam a compreender as informações nutricionais.

### PARTICIPAÇÃO ATIVA NO CONSEA

Em 2013, a participação do Idec como membro do Consea (Conselho Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional) foi intensa. De 17 a 19/06, o Instituto debateu com representantes do governo e da sociedade civil, a regulação da publicidade de alimentos; em 02/10, a nutricionista do Idec fez uma apresentação sobre rotulagem e publicidade de alimentos na 1ª plenária do órgão, sobre consumo alimentar. O debate gerou duas cartas com recomendações enviadas à Anvisa e a parlamentares federais. A representante do Idec no Consea participou de dois debates sobre transgênicos: um em junho, quando apresentou os resultados da pesquisa que verificou se a embalagem de alimentos à base de milho contém informação sobre a presença de ingredientes transgênicos; e outro em 03/12, quando defendeu o arquivamento dos

projetos de lei que pretendem derrubar a rotulagem desse tipo de alimento.

## **EM DEFESA DO ALEITAMENTO MATERNO EXCLUSIVO**

Pelo 25º ano, a Ibfan Brasil (Rede Internacional em Defesa do Direito de Amamentar), com o apoio do Idec, monitorou se produtores e comerciantes de alimentos e produtos destinados a crianças menores de dois anos cumprem a NBCAL (Norma Brasileira de Comercialização de Alimentos para Lactentes e Crianças de Primeira Infância,

Bicos, Chupetas e Mamadeiras). Foram detectadas 65 irregularidades, cometidas por 49 empresas. Os resultados do monitoramento foram divulgados no Portal do Idec (<http://goo.gl/FjXIg7>).

Em dezembro, a Ibfan Brasil e o Idec realizaram uma campanha em prol do aleitamento materno exclusivo, com direito a mamaço (amamentação coletiva), em Porto Alegre (RS), e abaixo-assinado virtual.

## **Saiba mais**

- [10/01] Idec apoia aprovação de leis que combatem epidemia de obesidade infantil em São Paulo – <http://goo.gl/2BhiJ>
- [06/02] Conar proíbe participação de crianças de até 12 anos em merchandising – <http://goo.gl/dRzuz>
- [01/03] Para Procon-SP e Idec, alteração no Código de Autorregulamentação Publicitária é insuficiente – <http://goo.gl/oguWk>
- [08/03] Tribunal decide permitir a comercialização de milho transgênico – <http://goo.gl/Op4fo>
- [18/03] Anvisa paralisa produção da marca Ades – <http://goo.gl/kThiW>
- [25/03] Abras assina termo de cooperação para evitar compra de carne proveniente de desmatamento – <http://goo.gl/biUuI>
- [19/04] CTNBio ignora dados contra o milho transgênico da Monsanto – <http://goo.gl/z8W10>
- [10/05] Idec orienta consumidores prejudicados com adulteração de leite – <http://goo.gl/GTK42>
- [01/07] Idec apoia resolução sobre doenças crônicas não transmissíveis da Organização Mundial de Saúde – <http://goo.gl/Hhfexk>
- [03/07] Quantidade de fruta e outros ingredientes naturais deve constar de embalagens de bebidas – <http://goo.gl/4YzoJB>
- [09/08] Frente pela Regulação da Publicidade de Alimentos pede remoção de comercial da Coca-Cola – <http://goo.gl/c7uebT>
- [31/10] Relatório da Anvisa mostra que os consumidores estão mais expostos a agrotóxicos – <http://goo.gl/LzUzU1>
- [06/11] Última parte do acordo de redução do sódio nos alimentos é assinada – <http://goo.gl/pbGsq7>

# Serviços financeiros

Em 2013, o tema “planos econômicos” esteve presente na pauta do Idec durante todo o ano. Logo no início, o Instituto organizou uma palestra de orientação sobre as ações coletivas que ele move; em seguida, deu início à execução coletiva contra o Banco Bamerindus para recuperar as diferenças do Plano Verão; fez ainda campanha a favor dos poupadores lesados e contra os bancos. Outra manifestação importante foi contra a cobrança de duas tarifas impostas por bancos e instituições que oferecem empréstimos e financiamentos: a TAC (Tarifa de Abertura de Crédito) e a TEC (Tarifa de Emissão de Carnês).



## **ORIENTAÇÃO COLETIVA SOBRE O PLANO VERÃO**

Em 27/03, o Idec realizou palestra gratuita em sua sede sobre as perdas sofridas por poupadores em decorrência dos planos econômicos implementados nas décadas de 80 e 90. Nesse mesmo evento, orientou, coletivamente, os consumidores interessados em participar das ações coletivas que o Instituto move para os seus associados. A ideia do atendimento coletivo surgiu após o STJ (Superior Tribunal de Justiça) reconhecer o direito à reposição de expurgo inflacionário do Plano Verão e determinar que bancos paguem a diferença da correção monetária não aplicada aos poupadores de todo o país. Muitos participantes manifestaram interesse em se associar ao Idec e, conseqüentemente, se beneficiar das ações.

## **EXECUÇÃO COLETIVA CONTRA O BANCO BAMERINDUS**

Em abril, o Idec deu início à execução coletiva contra o Banco Bamerindus para recuperar as diferenças do Plano Verão. Essa Ação Civil Pública (ACP) beneficia todos os poupadores do país (independentemente de vínculo associativo com o Idec) que detinham contas no banco remuneradas entre os dias 1º e 15 do mês.

## **MANIFESTAÇÃO CONTRA A COBRANÇA DAS TARIFAS TAC E TEC**

Em agosto, o Idec convocou os consumidores a enviar manifestação ao STJ, por meio da ouvidoria do órgão, pedindo para que a cobrança da TAC (Tarifa de Abertura de Crédito) e da TEC (Tarifa de Emissão de Carnês) fosse considerada ilegal. Embora essas tarifas não possam ser cobradas por bancos e instituições autorizadas a oferecer financiamento e empréstimo desde 2008, elas continuam existindo, só que com outra nomenclatura.

No final de agosto, o STJ decidiu que essas tarifas são legítimas, desde que estejam previstas em contrato e dentro do valor médio de mercado, prejudicando, assim, cerca de 280 mil ações de consumidores.

## **PESQUISA COM BANCOS**

Pesquisa do Idec publicada em julho (<http://goo.gl/15Swfe>) revelou que 23 das 36 agências bancárias visitadas recusaram o pagamento de algum serviço público na “boca do caixa”. As agências que não aceitaram o pagamento pertencem à Caixa Econômica Federal, HSBC, Itaú e Santander. O Idec também avaliou o tempo de espera na fila do caixa e observou que ele diminuiu da última pesquisa que o Instituto fez, em 2008, para cá.

## **URGÊNCIA NA DECISÃO DOS PLANOS ECONÔMICOS**

Em setembro, o Idec encaminhou petições ao STF pedindo que os recursos que suspenderam as execuções que tratam da devolução dos valores perdidos pelos poupadores em decorrência dos planos econômicos (Bresser, Verão, Collor I e II) fossem julgados o mais rápido possível. O Instituto também convidou todos os consumidores a encaminhar mensagens ao STF por meio da “central do cidadão” do órgão. A primeira audiência a respeito do julgamento aconteceu em novembro.



## RECLAMAÇÕES CONTRA BANCOS CRESCERAM

Embora os bancos tenham se comprometido a melhorar a prestação do serviço a fim de reduzir as queixas de consumidores, levantamento do Idec (<http://goo.gl/s5SIWM>) constatou que as reclamações contra bancos cresceram nos últimos anos. Os aumentos mais expressivos foram referentes à Caixa Econômica (42%) e ao Bradesco (35%). A principal queixa registrada nos Procons e no Banco Central foi relacionada à cobrança indevida.

## REAJUSTES DE PACOTES BANCÁRIOS ACIMA DA INFLAÇÃO

Após cinco anos da padronização das tarifas bancárias, o Idec analisou os pacotes de tarifa dos seis maiores bancos do país (<http://goo.gl/FEfvA>). A conclusão foi

que a quantidade de pacotes ofertados aumentou de 2008 para 2013 (78 contra 35). Em relação ao preço, enquanto os pacotes econômicos aumentaram 61%, os mais caros (super, especial, plus, advance etc.) subiram 49%.

## CAMPANHA A FAVOR DOS POUPADORES E CONTRA OS BANCOS

Em 26/11, o Idec praticou mais uma ação contra os bancos e a favor dos poupadores lesados pelos planos econômicos: lançou a campanha “Eu confio no STF – confio que os ministros não se curvarão aos bancos nem ao Banco Central”. O abaixo-assinado disponibilizado na plataforma [change.org](http://change.org) foi enviado ao presidente do Banco Central, Alexandre Tombini, e ao Ministro da Fazenda, Guido Mantega.

Em dezembro, o Idec divulgou um manifesto (<http://goo.gl/XbHGAu>) em apoio aos direitos do poupador, no qual reuniu assinaturas de promotores, procuradores, advogados, professores, entre outros.

## Saiba mais

- [23/01] Guia dos Bancos Responsáveis será implementado internacionalmente – <http://goo.gl/Yxj4D>
- [01/07] Mais transparência: entra em vigor a oferta de Pacotes Padronizados nos bancos – <http://goo.gl/dnKfxn>
- [26/07] GBR muda metodologia para terceira edição do estudo – <http://goo.gl/G7P5A4>
- [29/07] Cadastro positivo começa a funcionar a partir do início de agosto – <http://goo.gl/8Edniw>
- [19/08] Pesquisa do Idec revela que apesar dos anúncios de redução, as tarifas bancárias sofreram reajustes de até 83% nos últimos cinco anos – <http://goo.gl/mxCqnZ>
- [26/09] Bancos não cumprem com suas próprias metas de redução de reclamações – <http://goo.gl/ONyc8V>
- [12/11] STF julgará planos econômicos depois de 24 anos de espera – <http://goo.gl/cTaeKX>
- [21/11] Bancos não correm risco com decisão do STF sobre o ressarcimento aos poupadores, demonstra estudo do Idec – <http://goo.gl/rmMKhf>
- [25/11] Idec contesta valor apresentado pelo Banco Central – <http://goo.gl/bUHjHo>
- [02/12] A defesa do Idec no STF – <http://goo.gl/ulG68r>
- [REVISTA DO IDEC/JUNHO] Capa: Vendo o invisível – <http://goo.gl/x0Bygl>

# Consumo sustentável, mudança climática e RSE

Em 2013, o Idec continuou sua atuação em prol da mobilidade urbana, da qualidade do ar, do consumo sustentável de alimentos e da Responsabilidade Social Empresarial (RSE), organizando e participando de eventos – inclusive fora do Brasil –, testando os ônibus e o metrô de São Paulo e Belo Horizonte, e realizando uma campanha por um transporte público de qualidade. O Idec ainda procurou informar, sensibilizar e mobilizar os consumidores para que se tornem atores políticos em busca de padrões de mobilidade mais sustentáveis. Foram desenvolvidas quatro pesquisas e realizadas 63 representações sobre consumo sustentável.



## MOBILIDADE URBANA E QUALIDADE DO AR EM DEBATE

O evento “Automóvel e Consumo”, organizado pelo Idec em 26/02, em São Paulo, contou com a presença de representantes do Ecologic Institute, da Alemanha; da Semob (Secretaria Nacional de Transporte e da Mobilidade Urbana); do Ministério das Cidades; do Iema (Instituto de Energia e Meio Ambiente); da Cetesb (Companhia Ambiental do Estado de São Paulo); do MDIC (Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio) e do Programa Brasileiro de Etiquetagem Veicular do Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Inmetro). Os participantes discutiram medidas para o controle da emissão veicular nas grandes cidades brasileiras e sua relação com o planejamento para uma mobilidade urbana sustentável. Os resultados do debate estão em [www.idec.org.br/automoveleconsumo](http://www.idec.org.br/automoveleconsumo).

## TRANSPORTE PÚBLICO SEM QUALIDADE

Em setembro, o Idec testou a qualidade dos ônibus e do metrô de Belo Horizonte e São Paulo (<http://goo.gl/8pME1M>). O resultado, infelizmente,



não surpreendeu: demora, superlotação, insegurança, falta de informação, entre outros desrespeitos aos direitos do usuário, que dificultam a solução da questão da mobilidade urbana nas grandes cidades brasileiras.

Após a divulgação da pesquisa, o Idec lançou, em 09/12, com apoio da ClimateWorks Foundation, a plataforma online <http://chegadeaperto.org.br> para que usuários de transporte público de todo o Brasil pudessem denunciar problemas enfrentados, além de conhecerem os seus direitos. Os relatos serviram de insumo para que o Idec solicitasse melhorias nesse serviço aos órgãos responsáveis.

## DISCUSSÃO SOBRE RESPONSABILIDADE SOCIAL NA COLÔMBIA

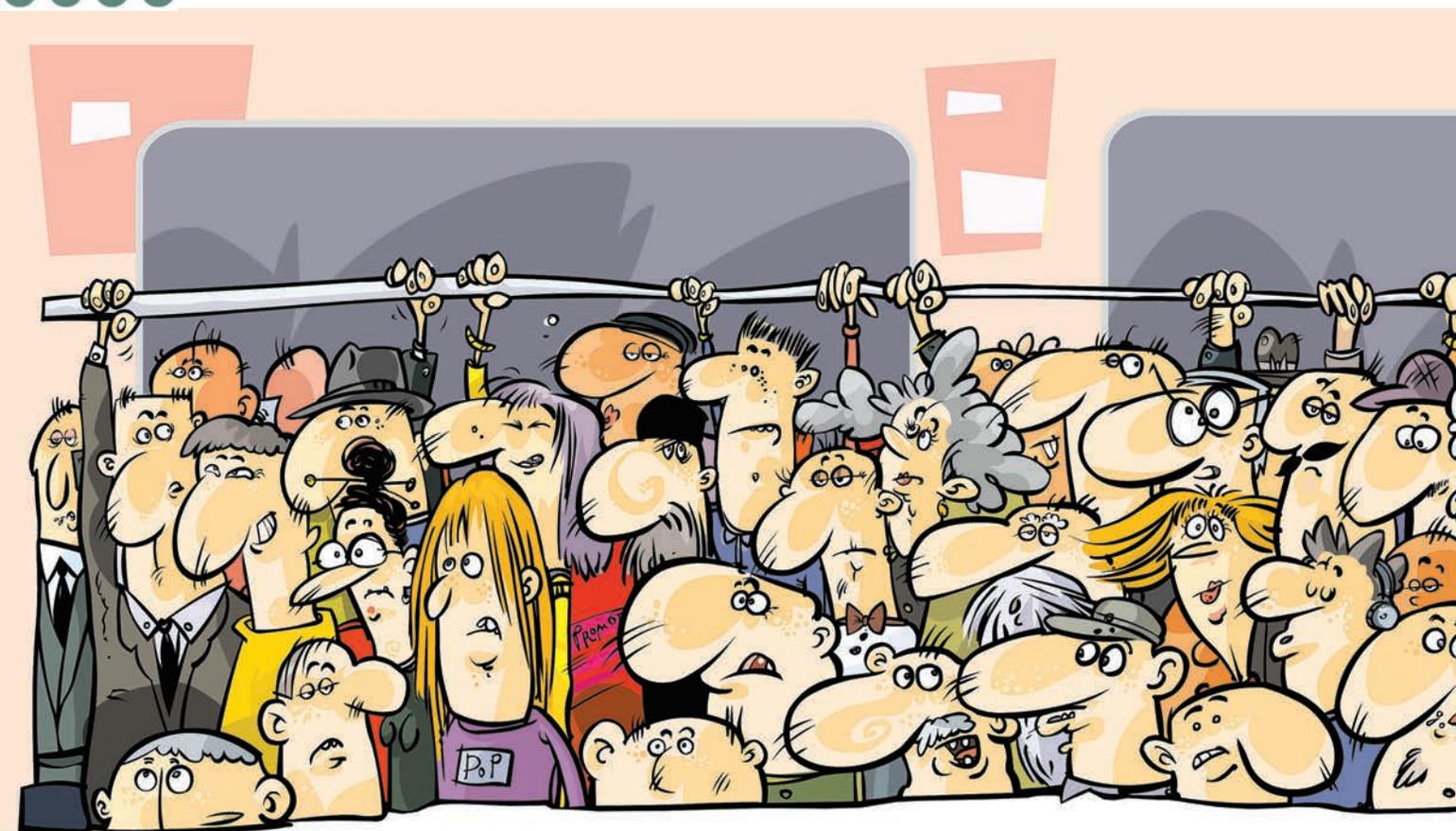
Em 27 e 28/11, o Idec esteve na capital da Colômbia, Bogotá, onde participou da 3ª reunião da Red Perl (Parceria pela Educação e Pesquisa em Responsabilidade Social, em português) – associação de educadores e pesquisadores de mais de 140 organizações que promovem a cidadania, a educação para o consumo e estilos de vida sustentáveis em mais de 50 países. No evento, que reuniu mais de 20 entidades da América Latina, o trabalho da Red Perl foi revisto e fortalecido mediante apresentação das ações realizadas pelas instituições participantes. O resultado foi um plano de ação coletivo para 2014 e 2015.

## POLÍTICA NACIONAL DE RESÍDUOS SÓLIDOS

O Idec trabalhou ativamente em prol da Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS), especificamente em relação à logística reversa (as empresas devem apresentar acordos setoriais para implantar sistemas que viabilizem esse processo). Em 09/04, foi realizada reunião com 39 representantes de entidades, associações de classe e governo para debater os avanços e desafios da PNRS e modelos de logística reversa nos setores de embalagens em geral, lâmpadas fluorescentes e eletroeletrônicos. No segundo semestre, o Idec reuniu-se com sete associações de classe que propuseram acordos setoriais de logística reversa, e um representante do governo, para compreender mais detalhadamente as propostas de cada setor e promover uma aproximação entre eles.

## Outros temas

A pauta de atividades do Idec vai muito além de telefonia, planos de saúde e serviços financeiros. Em 2013, por exemplo, imóveis, transporte e publicidade de produtos foram temas abordados em nossas pesquisas. Outra preocupação constante do Instituto é a orientação dos consumidores sobre os direitos garantidos a eles pelo Código de Defesa do Consumidor. Dentre os eventos organizados para orientar os cidadãos, um foi especial: advogados do Idec fizeram palestras na comunidade carente de Heliópolis, em São Paulo. Além disso, uma vitória para as entidades de defesa do consumidor e, conseqüentemente, para os consumidores brasileiros – pela qual o Idec lutou ativamente – merece destaque: a rejeição da PEC 37, que determinava que apenas a polícia pudesse fazer investigações criminais.



## APELOS “INVISÍVEIS”

Pesquisa realizada pelo Instituto Market Analysis, em parceria com o Idec (<http://goo.gl/sVpPn>), revelou que somente metade dos consumidores nota a presença de selos, símbolos e certificados nos produtos que consome.

## PRAZO PARA RECLAMAÇÃO REDUZIDO

Embora o CDC preveja que, em caso de bens duráveis com defeito, o consumidor tenha 90 dias para reclamar na loja onde comprou o produto ou na assistência técnica do fabricante, as principais lojas de eletroeletrônicos do país não respeitam esse prazo. Foi o que constatou pesquisa do Idec divulgada em abril (<http://goo.gl/hePXV>). Casas Bahia, Fast Shop, Insinuante, Magazine Luiza, Ponto Frio e Ricardo Eletro estabelecem prazo que varia de dois a sete dias. Depois desse período, elas orientam o consumidor a procurar o fabricante do produto.

## VIAJAR DE ÔNIBUS É MAIS BARATO

O Idec avaliou seis rotas nacionais para saber qual meio de transporte (avião, carro ou ônibus) vale mais a pena e constatou que, descontando o tempo de viagem, o custo do ônibus é sempre mais barato. Os resultados foram divulgados na reportagem “Quando viajar é preciso” (<http://goo.gl/bWPiI>).

## CONSTRUTORAS COBRAM TAXAS INDEVIDAS

Após avaliar as 10 maiores construtoras de imóveis residenciais do país (<http://goo.gl/mxk1ZA>), o Idec descobriu

que oito delas cobram taxas indevidas, dentre elas a Sati (Serviço de Assistência Técnica Imobiliária), que deveria ser opcional.

## PROPAGANDA DE CARRO ESCONDE INFORMAÇÕES IMPORTANTES

O Idec analisou oito propagandas de carro de grandes montadoras presentes no país. O resultado, divulgado na REVISTA DO IDEC (<http://goo.gl/mzO72S>), mostra que a maioria delas reforça a qualidade do veículo, mas não revela que o modelo da imagem custa muito mais caro que o informado no anúncio.

## BATE-PAPO NO DIA MUNDIAL DO CONSUMIDOR

Em 15/03, Dia Mundial do Consumidor, o Idec promoveu bate-papo online sobre quatro temas de interesse dos consumidores: telecomunicações, planos de saúde, serviços bancários e produtos. Das 11h às 17h, advogados do Instituto tiraram dúvidas dos internautas.

## ORIENTAÇÃO AOS MORADORES DE HELIÓPOLIS

Em 2013, o Idec tirou do papel o projeto Idec Social, que pretende levar orientação sobre os direitos do consumidor a comunidades carentes. E a primeira a ser visitada, em 25/05, foi Heliópolis, na zona sul de São Paulo. Advogados do Instituto deram palestras sobre telefonia, serviços financeiros e produtos, e entregaram materiais informativos, como revistas e cartilhas. O projeto foi financiado com o dinheiro doado pelos associados no fim de 2012.

Em setembro, o Idec estreou, na rádio comunitária de Heliópolis, o programa semanal “A Hora do Consumidor”, com duração de 30 minutos. Durante quatro meses, o advogado voluntário do Instituto, Fulvio Giannella Junior, esclareceu as dúvidas dos moradores da comunidade relacionadas aos direitos do consumidor.

## REJEIÇÃO DA PEC 37

Em 25/06, o Idec comemorou a rejeição da PEC 37 (Proposta de Emenda à Constituição) por 430 deputados. Se aprovada, o Ministério Público (MP) e, indiretamente, outros órgãos, como a Senacon, os Procons, as agências reguladoras e todos os órgãos públicos que fazem parte do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) perderiam seu poder de investigação, já que a PEC previa que as investigações criminais fossem de exclusividade da polícia.

Por acreditar que a PEC 37 abala as estruturas do Estado Democrático de Direito, o Instituto apoiou a campanha do MP “Impunidade, não! MP com poder de investigação! #NãoPEC37”, mobilizando seus associados e seguidores nas redes sociais. Em 11/06, o Idec entregou uma carta ao presidente da Comissão de Defesa do Consumidor da Câmara dos Deputados, pedindo que a PEC 37 não fosse aprovada. No mesmo dia, artigo assinado pelo advogado do Idec Flavio Siqueira e pelo conselheiro Vidal Serrano Junior foi publicado no jornal Correio Braziliense. No texto, os autores explicaram como a PEC 37 prejudicaria a defesa dos consumidores.

## PRESSÃO POR LISTA DE PRODUTOS ESSENCIAIS

Em setembro, o Idec cobrou do governo e de representantes da indústria e do comércio, a publicação da lista de produtos essenciais, que deveria ter ocorrido em abril. O artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor determina que os produtos essenciais sejam trocados imediatamente em caso de defeito, mas não diz quais são esses produtos. Daí a importância da divulgação do rol, que ainda não foi concluído.

## EXPOSIÇÃO MITOS E VERDADE NO PARÁ

Em outubro, o Idec levou a exposição “Mitos e Verdades” a Belém do Pará. Os visitantes descobriram, por meio de 18 painéis, se algumas afirmações sobre relações de consumo são falsas ou verdadeiras. A exposição, feita com base na seção “mitos e verdades”, publicada na contracapa da REVISTA DO IDEC de novembro de 2012 a dezembro de 2013, já havia sido realizada em São Paulo (em março, no Shopping West Plaza).

## CAMPANHAS CONTRA ENERGIA ELÉTRICA PRÉ-PAGA

O Idec divulgou em seu portal a campanha “Energia pré-paga #vocêvaifincarnoescurto” para incentivar os consumidores a enviar mensagem para a Aneel e para a Presidência da República pedindo que a resolução que permite que as distribuidoras ofereçam o pré-pagamento de energia elétrica não fosse aprovada. A maior crítica do Instituto é que, nesse sistema de pagamento, se os créditos acabarem, a luz será cortada imediatamente, sem aviso prévio. No entanto, apesar do esforço do Idec e de outras entidades de defesa do consumidor, a resolução foi aprovada em 1º abril de 2014.

Outra campanha importante foi lançada no facebook (<http://goo.gl/u5quQi>) pela Frente de Defesa dos Consumidores de Energia Elétrica, da qual o Idec faz parte. O objetivo era evitar que a regulação que autoriza a cobrança de outros serviços na conta de luz (seguros, doações para entidades de filantropia, assistência social, cartões de descontos etc.) fosse aprovada. Em setembro de 2012, o Idec havia argumentado, na Audiência



Pública sobre o tema, que a cobrança de outros produtos ou serviços poderia resultar na falta de pagamento do fornecimento de luz caso o consumidor não conseguisse quitar os demais produtos e serviços presentes na conta.

### QUANTO CUSTA POR QUILO, LITRO OU METRO?

O Idec é a favor de que supermercados disponibilizem nas etiquetas quanto os produtos custam por quilo, litro ou metro, pois isso facilita a comparação de

preços. Na edição de março da REVISTA DO IDEC (<http://goo.gl/1ov30>), publicamos o resultado de levantamento feito com 185 produtos de 59 marcas para verificar a variação de preço entre itens da mesma marca com embalagem de tamanhos diferentes e também de artigos similares de fabricantes distintos. As maiores diferenças foram detectadas entre os produtos do mesmo fornecedor, principalmente, água mineral e refrigerante, cujo valor variou mais de 100%.

Essa pesquisa incentivou o Procon-SP e a Apas (Associação Paulista de Supermercados) a firmarem um acordo estabelecendo que os supermercados associados à Apas informem o preço dos produtos por unidade de medida, mas até dezembro de 2013, não houve avanço nesta ação.

## Saiba mais

- [23/01] Entidades civis debatem com corregedor do CNJ proibição de patrocínio em eventos de magistrados – <http://goo.gl/Pg1bl>
- [22/02] Idec lança canal para os consumidores relatarem seus problemas com a Eletropaulo – <http://goo.gl/7FSes>
- [04/03] Oxfam lança campanha para analisar política de atuação das dez maiores marcas globais – <http://goo.gl/MG0FN>
- [11/03] Idec manifesta otimismo com anúncio de nova política de defesa dos consumidores – <http://goo.gl/STWJ2>
- [12/03] Idec contesta especialistas que apontam distorções no ranking do Procon-SP – <http://goo.gl/FlKZR>
- [15/03] Plano Nacional de Consumo e Cidadania é positivo, mas deveria abrir espaço à sociedade civil – <http://goo.gl/irw0f>
- [19/03] STJ confirma a abrangência nacional da Ação Civil Pública do Idec contra o Banco do Brasil – <http://goo.gl/EDrTf>
- [03/04] Audiência pública da Anac propõe novas regras para bagagens no transporte aéreo – <http://goo.gl/b1Diz>
- [02/05] Audiência pública da Anac redefine novas regras para transporte aéreo – <http://goo.gl/LBJDg>
- [09/05] Idec participa de seminário sobre fortalecimento da defesa do consumidor – <http://goo.gl/yqo2v>
- [17/06] Idec apoia as manifestações pela redução do preço do transporte público – <http://goo.gl/nb0hcZ>
- [18/07] Idec completa 26 anos com muitas conquistas para os brasileiros – <http://goo.gl/nTiDuy>
- [11/09] 23 anos do CDC e os desafios atuais – <http://goo.gl/Z7G5Az>
- [16/09] Idec apoia a Plataforma por um novo marco regulatório para as Organizações da Sociedade Civil – <http://goo.gl/vNS74n>
- [26/09] Governo divulga medidas de proteção ao consumidor em IX Congresso do SNDC – <http://goo.gl/HhUR5I>
- [04/10] Idec apoia as diretrizes para as boas práticas do comércio eletrônico – <http://goo.gl/luA0hM>
- [14/11] Fundadora do Idec recebe prêmio Trip Transformadores – <http://goo.gl/Sm2Mre>
- [04/12] Idec apoia o fortalecimento dos Procons – <http://goo.gl/jYgAjI>
- [12/12] Idec repudia intenção do Ministro Mantega de adiar itens de segurança em automóveis – <http://goo.gl/vyYSHR>
- [18/12] Idec comemora a decisão do governo em não adiar a obrigatoriedade dos itens de segurança dos automóveis – <http://goo.gl/ieGeH2>
- [19/12] Vitória do consumidor: Fiat propõe acordo à Senacon e encerra processo judicial – <http://goo.gl/IFQVVO>

# Cursos realizados em 2013

## **Execuções individuais dos títulos de ações coletivas do Plano Verão**

**Data:** 23 a 25 de abril / 25 a 27 de junho / 01 a 03 de outubro

**Objetivo:** atualizar e instruir os advogados sobre os procedimentos necessários para execução individual das ações coletivas do Plano Verão.

## **Os planos de saúde no Poder Judiciário**

**Data:** 20 e 21 de agosto

**Objetivo:** apresentar aos advogados que atuam na defesa do consumidor, as principais discussões envolvendo os direitos do consumidor de planos de saúde.

## **Adequando a empresa às novas regras de comércio eletrônico**

**Data:** 29 de agosto

**Objetivo:** esclarecer os principais pontos do Decreto nº 7962/2013, sancionado em maio, que estabelece regras para o comércio eletrônico.

## **Recursos Repetitivos e contratos bancários: como atuar depois dos julgamentos do STJ**

**Data:** 30 e 31 de outubro

**Objetivo:** explicar como funciona o julgamento dos Recursos Repetitivos pelo Superior Tribunal de Justiça (STJ) – principalmente das principais decisões envolvendo contratos bancários – e quais as suas consequências.

## **A assistência à saúde no Poder Judiciário**

**Data:** 6 e 7 de novembro

**Objetivo:** apresentar aos advogados que atuam na defesa dos direitos do consumidor de planos de saúde, as principais discussões envolvendo a assistência à saúde pública e privada perante o Poder Judiciário, abrangendo aspectos materiais e processuais.

## **Direitos do consumidor na prestação de banda larga fixa**

**Data:** 4 e 5 de dezembro

**Objetivo:** debater a relação entre consumidor e prestador do serviço de banda larga fixa, abordando as normas do setor, os direitos dos usuários e as obrigações das empresas.

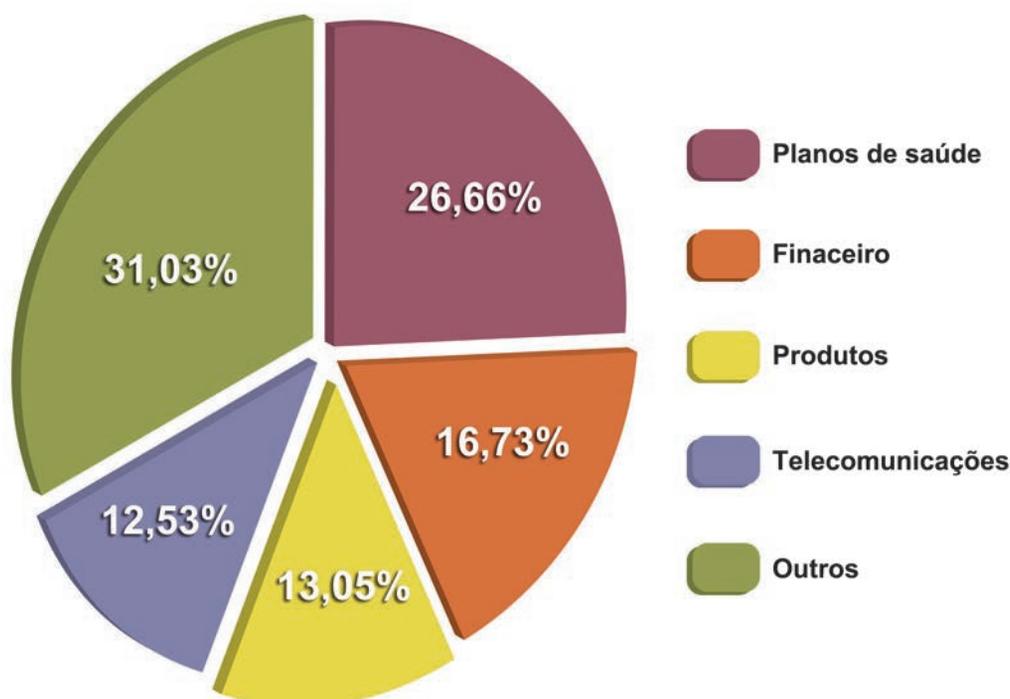
# Orientação ao associado

Em junho de 2013, o Idec passou a atender os seus associados presencialmente às sextas-feiras mediante agendamento prévio. O atendimento para aqueles que querem saber sobre o andamento de seus processos passou a ser das 9h às 11h; e para quem quer tirar dúvidas com relação aos direitos do consumidor, das 13h às 16h. O atendimento por telefone não mudou (de segunda a sexta, das 10h às 17h).

Ao longo do ano, foram registradas **13.541 demandas** (recebidas por telefone, e-mail e pessoalmente). Destas:

- **8.040** foram dúvidas sobre relações de consumo e;
- **5.501** pedidos de informação sobre os processos judiciais movidos pelo Instituto.

## Os setores que mais levaram os associados a procurar o Idec em 2013 foram:



# Representações dos interesses dos consumidores:

**Em 2013, o Idec foi convidado a participar de 263 reuniões e eventos, havendo comparecido a 151 deles.**

## **MANIFESTAÇÕES (CONSULTAS E AUDIÊNCIAS PÚBLICAS)**

Em 2013, o Idec representou os interesses dos consumidores, presencialmente ou por escrito, em quatro audiências públicas e sete consultas públicas.

## **PARTICIPAÇÃO EM CONSELHOS, COMITÊS, CÂMARAS TÉCNICAS E GRUPOS DE TRABALHO**

- Anatel (Agência Nacional de Telecomunicações): CDUST (Comitê de Defesa dos Usuários dos Serviços de Telecomunicações);

- Anvisa (Agência Nacional de Vigilância Sanitária): Conselho Consultivo, Câmara Setorial de Alimentos, Grupo de Trabalho de Alegações em Saúde;

- CGI.br (Comitê Gestor da Internet);

- Comitê Nacional para Promoção do Uso Racional de Medicamentos;

- Fundação Procon-SP: Conselho Curador;

- CFDD (Conselho Federal do Fundo Federal de Direitos Difusos) – Secretaria de Direito Econômico, do Ministério da Justiça (SDE/MJ);

- CONSEA (Conselho Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional);

- Conmetro (Conselho Nacional de Normalização, Metrologia e Qualidade Industrial): CPCON (Comissão Permanente de Consumidores);

- CCAB (Conmetro/Comitê Codex Alimentarius do Brasil): GT-27 – Alimentos Derivados da Biotecnologia – e CCFL (Comitê sobre Rotulagem de Alimentos);

- Fórum de Agrotóxicos;

- GEPAC (Grupo de Estudos Permanentes de Acidentes de Consumo) – Secretaria Nacional do Consumidor, do Ministério da Justiça (Senacon/MJ);

- Inmetro (Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial): CBAC (Comitê Brasileiro de Avaliação da Conformidade), CBN (Comitê Brasileiro de Normalização) e Conac (Conselho de Acreditação).

## **Redes em que participamos**

- Fórum Nacional de Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor
- Consumers International
- Organização de Consumidores da América Latina
- Frente “Por um Brasil Ecológico, Livre de Transgênicos e Agrotóxicos”
- Rede IBFAN para Alimentação Infantil
- Fórum Brasileiro de ONGs e Movimentos Sociais para o Meio Ambiente e Desenvolvimento
- Associação Brasileira de Organizações Não-Governamentais
- Aliança de Controle do Tabagismo
- Frente pela Regulação da Publicidade de Alimento
- Frente de Defesa dos Consumidores de Energia Elétrica

# Comunicação, campanhas e mobilização

Todas as atividades do Idec – testes e pesquisas, participações em audiências e consultas públicas, eventos, ações civis públicas e coletivas, campanhas, incidência junto ao Judiciário, encontros para orientação de consumidores, entre outras – são divulgadas aos meios de comunicação por meio de releases e entrevistas; aos associados e ao público em geral, por meio de boletins eletrônicos, dos guias de orientação e, sobretudo, do Portal e da REVISTA DO IDEC.



# Projetos

Projetos em andamento em 2013	Apoiadores
<b>Fair Bank Guide in Brazil</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Início: 01/12/2012 - Término: 30/06/2014</li> <li>● Valor: EUR 127.010</li> </ul>	<b>Oxfam Novib</b> <a href="http://www.oxfamnovib.nl/">(http://www.oxfamnovib.nl/)</a>
<b>Por padrões sustentáveis de produção e consumo de alimentos no Brasil: estimulando práticas de alimentação saudável e sustentável</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Início: 01/01/2013 - Término: 28/02/2014</li> <li>● Valor: GBP 55.000 (libras esterlinas)</li> </ul>	<b>Oxfam Internacional</b>
<b>Direito à comunicação no Brasil e os direitos dos consumidores-cidadãos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Início: 01/01/2013 - Término: 31/12/2014</li> <li>● Valor: USD 360.000</li> </ul>	<b>Fundação Ford</b> <a href="http://www.fordfoundation.org/">(http://www.fordfoundation.org/)</a>
<b>Climate change and consumption: vehicle energy efficiency, mobility and solid waste</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Início: 01/03/2013 - Término: 20/05/2014</li> <li>● Valor: USD 300.000</li> </ul>	<b>ClimateWorks Foundation</b> <a href="http://www.climateworks.org/">(http://www.climateworks.org/)</a>
<b>Research on the effectiveness of Brazilian public policies that address unhealthy diets as a key factor on NCD</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Início: 01/10/2012 - Término: 30/09/2014</li> <li>● Valor: CAD 234.600</li> </ul>	<b>IDRC - International Development Researcher Centre</b> <a href="http://www.idrc.ca/EN/Pages/default.aspx">www.idrc.ca/EN/Pages/default.aspx</a>

Projetos encerrados em 2013	Apoiadores
<b>Mobilidade, mudanças climáticas e consumo sustentável no Brasil: eficiência energética veicular e o direito do consumidor à informação</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Início: 01/12/2011 - Término: 28/02/2013</li> <li>● Valor: USD 300.342</li> </ul>	<b>ClimateWorks Foundation</b> <a href="http://www.climateworks.org/">(http://www.climateworks.org/)</a>
<b>CI Amendments to UN Guidelines in Brazil</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Início: 01/01/2012 - Término: 01/04/2013</li> <li>● Valor: USD 10.008</li> </ul>	<b>Consumers International</b> <a href="http://www.consumersinternational.org/">www.consumersinternational.org/</a>
<b>Promover a tutela do consumidor pelas agências reguladoras através de ações educativas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Início: 28/04/2011 - Término: 30/09/2013</li> <li>● Valor: R\$ 434.680,02</li> </ul>	<b>Fundo Federal dos Direitos Difusos</b> <a href="http://www.mj.gov.br/cfdd">www.mj.gov.br/cfdd</a>

# Demonstrações financeiras

## Origem dos recursos

	2013		2012	
	Valor (mil reais)	% sobre receita	Valor (mil reais)	% sobre receita
<b>RECEITAS TOTAIS</b>	4.757	100%	5.134	100%
a) Recursos governamentais (subvenções)	335	7,04%	140	2,72%
b) Doações de pessoas jurídicas	0	0%	0	0%
c) Doações de pessoas físicas	0	0%	0	0%
d) Contribuições	2.766	58,15%	3.301	64,29%
e) Patrocínios	0	0%	0	0%
f) Cooperação internacional	1.418	29,81%	1.368	26,64%
g) Prestação de serviços e/ou venda de produtos	19	0,40%	29	0,57%
h) Outras receitas	219	4,60%	296	5,77%

## Aplicação dos recursos

	2013		2012	
	Valor (mil reais)	% sobre receita	Valor (mil reais)	% sobre receita
<b>DESPESAS TOTAIS</b>	5.173	100%	5.146	100%
a) Projetos, programas e ações sociais (excluindo pessoal)	653	12,62%	635	12,34%
b) Pessoal (salários + benefícios + encargos)	2.767	53,49%	3.224	62,65%
c) Despesas diversas (somatório da despesas abaixo)	1.753	33,89%	1.287	25,01%
Operacionais	1.600	91,27%	1.194	92,81%
Impostos e taxas	22	1,25%	19	1,47%
Financeiras	119	6,79%	44	3,39%
Capital (máquinas + instalações + equipamentos)	12	0,68%	30	2,34%
Outras (que devem ser discriminadas conforme relevância)	0	0%	0	0%

# Balanço Social

## Indicadores sociais internos - Ações e benefícios para os(as) funcionários(as)

	2013		2012	
	Valor (mil reais)	% sobre receita	Valor (mil reais)	% sobre receita
a) Alimentação	46.0	0,97%	48.7	0,95%
b) Educação	10	0,21%	35	0,68%
c) Capacitação e desenvolvimento profissional	5	0,11%	11	0,22%
d) Creche ou auxílio-creche	2	0,04%	4.8	0,09%
e) Saúde	0	0%	0	0%
f) Segurança e medicina no trabalho	3.1	0,07%	3.5	0,07%
g) Transporte	38	0,80%	46.4	0,90%
h) Bolsas/estágios	101.5	2,13%	128.9	2,51%
i) Outros	0	0%	0	0%
<b>Total - Indicadores sociais internos</b>	<b>206</b>	<b>4,32%</b>	<b>278</b>	<b>5,42%</b>

## Projetos, ações e contribuições para a sociedade

	2013		2012	
	Valor (mil reais)	% sobre receita	Valor (mil reais)	% sobre receita
a) Ações judiciais em defesa dos direitos dos consumidores, associados ou não do Idec. Recuperamos os associados:	R\$ 1.309 Nº de pessoas beneficiadas: 100	0%	R\$ 1.190 Nº de pessoas beneficiadas: 58	0%
b) Orientação e disponibilização de informações - REVISTA DO IDEC	R\$ 528 Nº de pessoas beneficiadas: 8.000	10,26%	R\$ 477 Nº de pessoas beneficiadas: 8.500	9,26%
c) Orientação e ações de mobilização — Portal, campanhas, boletim do Idec e projetos tecnológicos	R\$ 422 Visitas Portal: 4.033 (dia) Boletim: 80.940 (mês) Signatários campanhas: 67.582	8,87%	R\$ 538 Visitas Portal: 5.024 (dia) Boletim: 65.484 (mês) Signatários campanhas: 28.075	10,48%
d) Orientação prestada aos associados e consumidores sobre relações de consumo e processos judiciais movidos pelo Idec	R\$ 934 Consumidores/Associados: 13.541	19,63%	R\$ 832 Consumidores: 2.474 Associados: 8.589	16,20%
f) Testes e pesquisas, programas e projetos temáticos	R\$ 967 Nº de pessoas beneficiadas: consumidores brasileiros	20,33%	R\$ 726 Nº de pessoas beneficiadas: consumidores brasileiros	14,15%
<b>Valores totais</b>	<b>R\$ 4.160</b>		<b>R\$ 3.763</b>	

## Indicadores sobre o corpo funcional

	2013	2012
Nº total de empregados(as) ao final do período (CLT)	33	47
Nº de admissões durante o período (CLT e estagiários)	13	32
Nº de prestadores(as) de serviço	6	5
% de empregados(as) acima de 45 anos	21%	17%
Nº de mulheres que trabalham na instituição durante todo o ano	37	34
% de cargos de chefia ocupados por mulheres	80%	70%
Idade média das mulheres em cargos de chefia	36	33
Salário médio das mulheres	R\$ 3.489	R\$ 3.024
Salário médio dos homens	R\$ 3.704	R\$ 3.468
Nº de negros(as) que trabalham na instituição	5	9
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)	0%	0%
Salário médio dos(as) negros(as)	R\$ 1.651	R\$ 1.452
Nº de brancos(as) que trabalham na instituição	28	38
Salário médio dos(as) brancos(as)	R\$ 3.725	R\$ 3.499
Nº de voluntários(as)	52	33
Nº de portadores(as) necessidades especiais	1	1
Salário médio portadores(as) necessidades especiais	R\$ 6.506	R\$ 5.154

## Qualificação do corpo funcional

	2013	2012
Nº total de funcionários(as) no corpo técnico e administrativo	33	47
Nº de pós-graduados (especialistas, mestres e doutores)	13	13
Nº de graduados(as)	12	19
Nº de graduandos(as)	3	5
Nº de pessoas com ensino médio	4	7
Nº de pessoas com ensino fundamental	1	0
Nº de pessoas com ensino fundamental incompleto	0	1
Nº de pessoas não-alfabetizadas	0	0

## Informações relevantes quanto à ética, transparência e responsabilidade social

	2013
Relação entre a maior e a menor remuneração	12
O processo de admissão de empregados(as) é:	0% por indicação e 100% por seleção/entrevistas
A instituição desenvolve alguma política ou ação de valorização da diversidade em seu quadro funcional?	<input type="checkbox"/> sim, institucionalizada <input checked="" type="checkbox"/> sim, não institucionalizada <input type="checkbox"/> não
Se “sim” na questão anterior, qual?	<input checked="" type="checkbox"/> negros <input checked="" type="checkbox"/> gênero <input checked="" type="checkbox"/> opção sexual <input type="checkbox"/> portadores(as) de necessidades especiais <input type="checkbox"/> .....
A organização desenvolve alguma política ou ação de valorização da diversidade entre aluno(as) e/ou beneficiários(as)?	<input type="checkbox"/> sim, institucionalizada <input type="checkbox"/> sim, não institucionalizada <input type="checkbox"/> não <input checked="" type="checkbox"/> não se aplica
Se “sim” na questão anterior, qual?	<input type="checkbox"/> negros <input type="checkbox"/> gênero <input type="checkbox"/> opção sexual <input type="checkbox"/> portadores(as) de necessidades especiais <input checked="" type="checkbox"/> não se aplica
Na seleção de parceiros e prestadores de serviço, critérios éticos e de responsabilidade social e ambiental:	<input type="checkbox"/> não são considerados <input type="checkbox"/> são sugeridos <input type="checkbox"/> são exigidos <input checked="" type="checkbox"/> sim, não institucionalizada
A participação de empregados(as) no planejamento da instituição:	<input type="checkbox"/> não ocorre <input checked="" type="checkbox"/> ocorre em nível de chefia <input type="checkbox"/> ocorre em todos os níveis
Os processos eleitorais democráticos para escolha dos coordenadores(as) e conselheiros(as) da ONG:	<input type="checkbox"/> não ocorrem <input checked="" type="checkbox"/> ocorrem regularmente <input type="checkbox"/> ocorrem somente para cargos intermediários
A instituição possui Comissão/Conselho de Ética para o acompanhamento de:	<input checked="" type="checkbox"/> ações/atividades <input type="checkbox"/> ensino e pesquisa <input type="checkbox"/> experimentação animal/vivissecção <input type="checkbox"/> não tem

# Conselhos e equipes

**CONSELHO DIRETOR:** Hélio Cesar O. da Silva, Marilena Lazzarini (presidente), Marcelo Gomes Sodré, Marcos Vinicius P , Mário César Scheffer, Rachel Biderman Furriela, Ricardo Morishita e Vidal Serrano Nunes Jr

**CONSELHO FISCAL:** Cacilda Rainho Ferrante, Hartmut Richard Glaser e Odilon G. Pinto **SUPLENTE:** Luiz Nakamura, Olívia Antonia A. Franco e Sérgio R. Giolo

**CONSELHO CONSULTIVO:** Ada Pellegrini Grinover, Adriana Borghi Fernandes Monteiro, Cláudia Lima Marques, Hélio Cesar Oliveira da Silva, José Rodolpho Perazollo, Laura Valente Macedo, Luciana Stocco Betiol, Mariângela Sarrubo Fragata, Paulo Afonso Leme Machado, Renato Janine Ribeiro, Rosana Grinberg, Rosangela L. Cavallazzi, Sérgio Mendonça, Sérgio Seigi Shimura, S lvio Valle, Sueli Carneiro, Sueli Dallari, Vera Vieira e Walter Barelli

**COORDENA O EXECUTIVA:** Fulvio Giannella Jr. (*janeiro a maio/2013*), Carlota Aquino Costa (*junho a novembro/2013*) e Elici Maria Checchin Bueno (*a partir de novembro de 2013*)

**ASSESSORA DE PROJETOS:** Teresa D. Liporace

**ASSESSORA DE EVENTOS E CURSOS:** Vivian Santana

**ASSESSOR DE TI:** Julio Chiari

**WEBMASTER:** Luive Osiano

**EQUIPE DE GESTÃO:** Carlota Aquino Costa, Carlos Thadeu C. de Oliveira e Teresa D. Liporace

**EQUIPE JURÍDICA:** Christian T. Printes, Daniel M. Santana, Flavio S. Junior e Mariana Alves Tornero (supervisora)

**EQUIPE DE COMUNICA O:** Arlete Rodrigues R. Vasconcelos (assessora de comunica o), Bruna Okamura Kahvedjian (revista), Izabel M. Meo (portal) Lidiane Suman (assessora de imprensa), M nica Ramos (revista) e Paulo Roberto Rodrigues (revista)

**EQUIPE DE MARKETING:** Márcio Bonfá Corrêa (assessor) e Felipe V. Shinzato

**EQUIPE TÉCNICA:** Ana Paula Martins, Ione A. Amorim, Joana Cruz, João Paulo Amaral e Veridiana Alimonti

**EQUIPE DE RELACIONAMENTO:** Eneida M. Souza (assessora), Elisangela M. Miranda, Erika A. de Alexandre, Lilian G. Rios (supervisora do cadastro) e Simone Castro (supervisora)

**EQUIPE ADMINISTRATIVA:** Aline F. de Paula, Cristiani Orlando, Kelly Almeida (supervisora), Juliana Matsubara (assistente), Maria das Graças Silva, Marli C. de Oliveira e Sandra Garoli

**CONSULTORES:** Juliana F. Kozan, Isabela Domenici, Marcia Kodama, Maria Elisa Novais, Maria Isabel Andrekowsk Fioravanti e Telma Duarte

**ESTAGIÁRIOS:** Beatriz Filgueira, Guilherme R. Aleixo, Izabela M. Alves de Lima, Livia Gerasimczuk, Martina Buazar e N nive Gláucia P. R. Struckas

**Agradecimentos aos colaboradores que ajudaram voluntariamente o Idec em 2013:** Andrea Salazar, Bruno Miragem, Carla Yue, Daniela B. Tretell, Fernanda Tatari F. de Bressare, Fúlvio Giannella Jr, Isac P. Marcelino, Karina Grou, Ladislau Dawbor, L gia Bahia, Marcos Próspero, Mariângela Sarrubo, Marijane Lisboa, Mariana de Araujo Ferraz, Guilherme Varella, Patrícia A. Dias, Julia O. Vizotto, Vítor M. de Andrade, S lvio Vignola, Walter Faiad e toda a equipe do escritório MLVV e do escritório Robert Wong

**Agradecimentos aos ex-funcionários que também ajudaram para realiza o das atividades em 2013:** Bruna Oliveira da Silva, Davisson Alves Campos, Elisa Barbosa Guimarães, Evelin Bonfim Ribeiro, Fátima Aparecida dos Santos, Gabriela Pescaroli de Araujo, Karina Alfano Terra, Marcio Luiz Augusto, Mariana de Viveiros, Marina Biagioli Manoel, Paulo Roberto Rodrigues, Rafael de Estrella, Roberto Ilzuka e Wilson Crepaldi Dobbins Barbosa

## Expediente do Balanço Social

**REDA O:** Mariana de Viveiros (texto) e Paulo Roberto Rodrigues (diagrama o)

**COLABORADORES:** Carlota Aquino Costa e Bruna Okamura Kahvedjian



**Idec - Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor**

Rua Desembargador Guimarães, 21 - Água Branca

CEP 05002-050 - SP - Brasil

Tel.: +55 11 3874-2150 - Fax: + 55 11 3862-9844

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