

Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor

Relatório

anual de atividades

2014

idec
Instituto Brasileiro de
Defesa do Consumidor

Sumário

3 Apresentação

Idec

4 Quem somos / O que fazemos

5 A força dos nossos associados

Nossas atividades

9 Assistência à saúde

12 Abastecimento de água

15 Direito à comunicação nas telecomunicações e na internet

19 Segurança alimentar e nutricional



Fotos Shutterstock

24 Serviços financeiros

28 Consumo sustentável, mudança climática e RSE

31 Outros temas

35 Cursos e eventos

36 Orientação aos associados e consumidores

37 Representações dos associados e consumidores

38 Comunicação e mobilização

39 Campanhas

41 Projetos

42 Demonstrações financeiras

47 Conselhos e equipes

Apresentação

PREZADOS ASSOCIADOS E PARCEIROS,

Em 2014, o Idec manteve sua dedicação aos temas que historicamente estão entre os principais envolvidos nos conflitos de consumo e que mais interessam aos consumidores: telecomunicações, serviços financeiros, planos de saúde e alimentação. Por sua relevância no cenário econômico e no cotidiano dos consumidores, eles ocuparam espaço significativo na agenda de atuação do Idec, sendo alvos constantes de pesquisas, campanhas, representações etc., a fim de contribuir para a melhoria dos produtos disponíveis no mercado e nos serviços prestados ao consumidor.

Para além desses temas centrais, alguns assuntos demandaram atenção especial ao longo do ano passado. Entre eles, destacam-se os Planos Econômicos. A primeira bandeira de luta da história do Idec voltou à cena sob nova roupagem: se no passado a briga era para provar que os bancos deviam resarcir os poupadores, em 2014 enfrentou-se reiteradas tentativas dos bancos de se esquivar de sua responsabilidade, já reconhecida pelo Judiciário. Além de se manifestar nos tribunais, o Idec se uniu a dezenas de organizações para formar a Frente Brasileira pelos Poupadores (Febrapo), com o objetivo de centralizar e organizar o trabalho dessas entidades para fazer frente ao forte *lobby* dos bancos — que, não bastasse seu poderio econômico, conta ainda com apoio de entes do governo federal.

Outro assunto que mobilizou o Idec foi a crise hídrica, sobretudo em São Paulo. Os consumidores paulistas sofreram com a falta d'água na torneira e com falta de informação sobre o desabastecimento — que, em ano eleitoral, foi sistematicamente negado pelo governo do Estado. As evidências de falta d'água, no entanto, ficaram claras nos centenas de relatos recebidos pelo Idec na campanha *Tô sem água*, que mapeou as regiões e os horários mais afetados. O Instituto também cobrou transparência da Sabesp via Lei de Acesso à Informação (LAI), participou de audiências públicas sobre o tema e passou a integrar a Aliança Pela Água, coalizão multidisciplinar de organizações da sociedade civil para enfrentar a crise e exigir respostas do Poder Público frente às necessidades de acesso à água pelos cidadãos.

Seguindo a tendência no universo da comunicação, o Idec investiu muito nas mídias digitais e o resultado foi bastante positivo: a participação dos internautas na campanhas e páginas nas redes sociais aumentou significativamente. Destaque para o vídeo *Agite-se antes de beber*, sobre bebidas com excesso de açúcar, que teve quase um milhão de visualizações!

Todas essas ações foram possíveis graças ao apoio de nossos associados, que garantem a sustentação financeira e a total independência econômica e política do Idec. A fim de estreitar os laços com esses valiosos apoiadores, o Instituto busca sempre aprimorar os seus canais de relacionamento. Em 2014, a equipe de atendimento ao associado foi reforçada por profissionais com formação jurídica, a fim de qualificar ainda mais as orientações e auxiliar na resolução e na prevenção de conflitos de consumo.

O trabalho do Idec também conta com o incentivo de organizações internacionais, que financiam projetos de pesquisas e conferem ao Instituto a missão de executá-las, sem interferir em sua independência e autonomia. Assim, nosso agradecimento a esses parceiros que também ajudaram a viabilizar as ações do Idec em 2014: Climate Works Foundation, Fundação Ford, International Development Researcher (IDRC), Oxfam International, Oxfam Novib-Sida e Swedish Society for Nature Conservation (SSNC).

Foi um ano de muitas lutas e de grandes conquistas, que reforçaram a gana do Idec de manter-se firme em sua missão por relações de consumo mais justas para todos os brasileiros.



Marilena Lazzarini,
presidente do Conselho Diretor



Elici Bueno,
coordenadora executiva

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 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

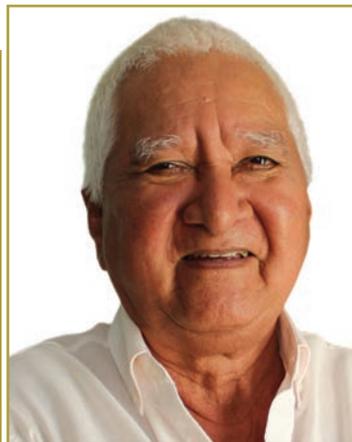
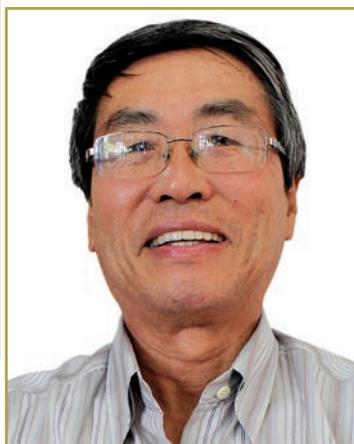
O Idec representa os interesses dos consumidores em comitês, comissões e câmaras técnicas.

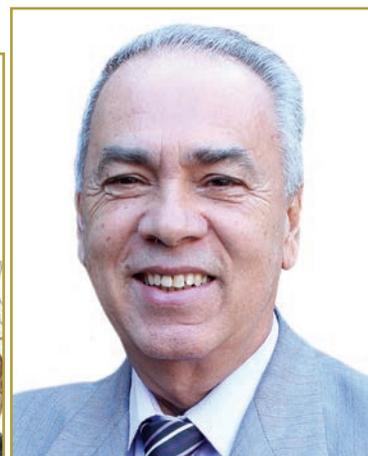
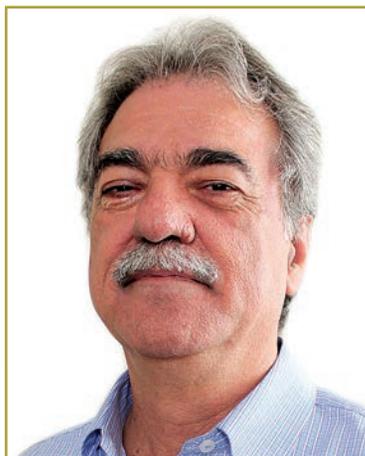
Edita a REVISTA DO IDEC

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 9116 associados que estiveram conosco em 2014.





“A REVISTA DO IDEC traz muitos exemplos reais que nos ajudam no dia a dia, além de tratar de assuntos diversos, como saúde, alimentação e, claro, dos direitos dos consumidores. Depois que a leio, passo para outras pessoas também usufruírem da publicação, que é uma importante fonte de conhecimento.”

Ana Elisa Bagi,
professora de inglês - São Paulo (SP)

“Ao longo dos anos, muita coisa mudou graças à atuação do Idec. Se, no início, eu conseguia acompanhar todas as suas ações, hoje, não dou conta de tantas campanhas e discussões levantadas. Essa iniciativa refletiu na sociedade e, atualmente, contamos com mais entidades voltadas à defesa do consumidor.”

Kiyoshi Yagasaki,
administrador de empresas - São Paulo (SP)

“O Idec faz alertas e oferece informações relevantes para o consumidor se defender dos abusos cometidos pelas empresas e fazer valer os seus direitos. Além disso, é a retaguarda para a sociedade reivindicar mudanças quando as leis não são cumpridas.”

José Carlos Caiado de Azambuja,
engenheiro eletricista - São Paulo (SP)

“As mudanças no trabalho do Idec têm a ver com o amadurecimento da sociedade civil no Brasil. Quando o Código de Defesa do Consumidor se tornou realidade, em 1988, o Instituto já estava na estrada e foi abrindo caminho para outras discussões: da atuação imediata no cenário instável da política econômica da época ao resgate dos direitos dos cidadãos que foram violados.”

Josi Paz, publicitária - Brasília (DF)

“O trabalho do Idec é primoroso. Admiro o fato de o Instituto não ser ligado a nenhuma empresa, pois isso o torna genuíno em sua luta.”

Ophelia Ferreira Costa Monteiro,
professora de história da arte,
música e pedagogia musical - São Paulo (SP)

“O Idec sempre se adaptou às mudanças do mercado, que a cada dia se torna mais complexo, com diferentes meios de acesso e grande variedade de produtos. Nesse cenário, o Instituto tem atuado de forma contínua para conscientizar os consumidores e mostrar a eles como é importante e necessário lutar pelos seus direitos.”

Haroldo de Barros Ferreira Pinto,
médico veterinário - São Paulo (SP)

“A atuação do Idec trouxe a possibilidade de elevar a discussão sobre o mundo consumerista. Por meio de suas ações e de profissionais altamente qualificados, o Idec alerta os consumidores, que no passado eram prejudicados pela falta de informação de qualidade acerca de seus direitos e também de seus deveres nas relações de consumo.”

Reichiele Vervloet,
advogada – Serra (ES)

“O Idec oferece canais que possibilitam ao consumidor ter orientações eficazes sobre os seus direitos. Em todos os anos de estrada, a ONG sempre busca se renovar para que o associado sintam-se satisfeito em apoiá-la.”

Erildo Xavier Feigel,
corretor de seguros – São Paulo (SP)

“O principal motivo da minha associação foi o meu interesse pela defesa do consumidor. A luta pela criação do Código de Defesa do Consumidor CDC foi árdua. A atuação do Idec contribuiu para que a legislação fosse aprovada e, desde então, seja respeitada.”

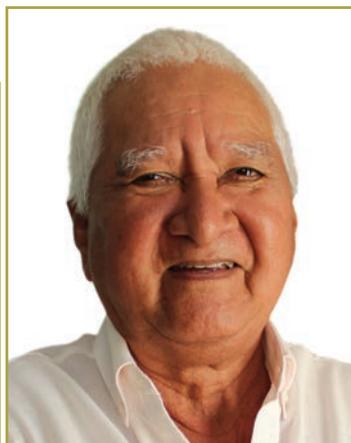
João Padilha Filho,
engenheiro – São Paulo (SP)

“O Idec tem sido uma poderosa ferramenta, que contribui na educação, orientação e divulgação dos direitos da parte mais frágil das relações de consumo. Acredito que a sua atuação é fundamental para a sociedade e para todos os consumidores, independentemente de seu nível socioeconômico.”

Nelsi Gomes Silva,
advogada – São José do Rio Preto (SP)

“Associei-me não só pelo papel protagonista que o Idec ocupa na batalha contra os poderosos bancos, mas também para apoiar a causa e fortalecer o trabalho em prol de uma sociedade mais justa.”

João Mendes Contrera,
aposentado – São Paulo (SP)



Assistência à saúde



Pelo terceiro ano consecutivo, o segmento de planos de saúde liderou os atendimentos feitos pelo Idec em 2014; foram registradas 11.161 demandas. Frente a isso, o Idec deu continuidade à sua atuação em defesa dos usuários desse serviço. Entre as atividades que se destacaram estão o pedido de veto à medida provisória que limitaria o valor das multas aplicadas pela ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar) às operadoras que cometem infrações administrativas; a manifestação contra a nomeação de José Carlos Abrahão ao cargo de diretor da agência reguladora, por acreditar que há conflito de interesses; e o avanço de uma consulta pública ajuizada pelo Instituto contra irregularidades no reajuste dos planos. Dentre as pesquisas, merecem destaque a que revelou reajustes absurdos praticados por algumas operadoras e a que alertou para os valores que serão cobrados daqui a 20 anos e que deixarão o serviço impagável.

IDEC PEDE O VETO DA PRESIDENTE DILMA A ARTIGO DA MP 627

O Idec, o Procon-SP, o CAO Cível do Ministério Público do Estado de São Paulo, a Proteste e a Abrasco enviaram duas cartas abertas ao Senado em repúdio ao artigo da Medida Provisória nº 627, que limita o valor das multas aplicadas pela ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar) às operadoras de planos de saúde que cometem infrações administrativas. Uma carta foi enviada antes da aprovação da medida (<http://goo.gl/MaZMEQ>), e outra depois (<http://goo.gl/I3agtp>), pedindo que a presidente Dilma vetasse o artigo. Para o Idec, a medida foi tomada sem qualquer discussão do tema junto à população e ao Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e representava um claro retrocesso para a proteção dos consumidores. O Idec apoiou ainda a campanha #vetadilma, organizada pelo deputado federal Ivan Valente (PSOL). A medida foi vetada pela Presidenta, numa vitória do Idec e do consumidor.

IDEC FOI CONTRA NOMEAÇÃO DE JOSÉ CARLOS ABRAHÃO AO CARGO DE DIRETOR NA ANS

Desde que o médico José Carlos de Souza Abrahão foi indicado pela Presidência da República ao cargo de diretor da ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar), em 20/03, o Idec se manifestou contrário devido ao seu histórico alarmante. À época, Abrahão era presidente da CNS (Confederação Nacional de Saúde), entidade sindical de terceiro grau que representa estabelecimentos de serviços de saúde, tais como hospitais, clínicas, casas de saúde, laboratórios de análises clínicas e patologia clínica, serviços de diagnóstico, imagem e fisioterapia e operadoras de planos de saúde. Abrahão também já foi diretor presidente da Assim Assistência Médica, empresa de planos de saúde, e se manifestou publicamente contra o ressarcimento ao SUS pelas operadoras. Em 08/04, o Idec enviou carta para a Comissão de Assuntos Sociais e para a Comissão de

Defesa do Consumidor do Senado, argumentando contra a nomeação e sugerindo perguntas para a sabatina que definiria a sua aprovação. Como sua nomeação foi aprovada e ele tomou posse em 12/05, o Idec apelou aos Ministros da Saúde, Arthur Chioro, e da Casa Civil, Aloizio Mercadante, que respondem pelos dois Ministérios envolvidos na indicação.

AÇÃO PÚBLICA DO IDEC CONTRA IRREGULARIDADES NO REAJUSTE DE PLANOS DE SAÚDE

No início de 2007, o Idec ingressou com uma ação civil pública solicitando liminar que anulasse o Termo de Compromisso (TC) nº 11/2006, que previa o reajuste dos planos de saúde com base na VCMH (Variação dos Custos Médico-Hospitalares) e também a cobrança de resíduos de reajuste do ano de 2004 em 2006 e 2007. O TC previa ainda a anulação dos Termos de Ajuste de Conduta celebrados entre a ANS e a Porto Seguro (Amil, como sua sucessora) que não tivessem cláusula de reajuste definida. Em julho, o recurso movido pelo Idec teve êxito parcial: o TC foi considerado abusivo pelo TRF3 (Tribunal Regional Federal da 3ª Região). Em outubro, o Idec recorreu da decisão do TRF3 ao STJ (Superior Tribunal de Justiça), na esperança de que fosse declarado nulo o TC firmado entre a ANS e a Porto Seguro, bem como não fosse atribuída a VCMH aos contratos individuais que a Porto Seguro mantinha antes da edição da Lei de Planos de Saúde e que foram posteriormente vendidos à Amil. O Idec também recorreu da parte procedente do pedido, para que o STJ deferisse a devolução em dobro dos valores residuais considerados abusivos pelo TRF3 aos consumidores.

REMÉDIOS MAIS EM CONTA

Na edição de junho da REVISTA DO IDEC (<http://goo.gl/DWn0A1>), revelamos que o preço dos medicamentos genéricos caiu de 2013 para 2014, mas a grande diferença entre o valor de mercado e o teto estabelecido pelo governo abria espaço para aumentos significativos. Foram levantados os preços de 41 medicamentos (de referência, genéricos e similares), e estes foram comparados aos valores de 2013 e

ao preço máximo fixado pela CMED (Câmara de Regulação de Medicamentos). Esse levantamento é feito pelo Idec há cinco anos.

REAJUSTE SEM LIMITE

O Idec analisou os reajustes aplicados por 535 operadoras de planos de saúde aos contratos coletivos de até 30 vidas (aqueles com até 30 usuários), no período de maio de 2013 a abril de 2014, e identificou que aumentos absurdos continuavam ocorrendo (<http://goo.gl/0bZLeW>). O pior caso foi o da empresa Santa Genoveva, que elevou a mensalidade em incríveis 73,35%! Em seguida, veio a Unimed de Santos, com 69,09%; e a Unihosp, com 65%. Os percentuais de reajuste foram divulgados pela ANS em seu site. O Idec já havia feito esse levantamento em 2013, por conta própria; à época, o Instituto avaliou o reajuste de 61 operadoras e também identificou aumentos elevados.

PLANO DE SAÚDE IMPAGÁVEL

A reportagem “Não vem que não tem” (<http://goo.gl/Iu2nQB>) revelou que das 20 maiores operadoras de planos de saúde que atuam em São Paulo, apenas oito comercializavam planos de saúde individual (e cobram mensalidades caras). Além disso, cinco empresas submetiam os consumidores idosos interessados em adquirir um plano de saúde à avaliação médica, o que é ilegal.



PRESTAÇÃO DE SERVIÇO SEM CONTRATO

Enquete realizada pelo Idec com internautas que acessam o portal do Idec mostrou que 86% dos consumidores não receberam a cópia do contrato no momento da adesão a um plano de saúde coletivo (aquele firmado entre a operadora e a empresa em que ele trabalha, ou entre a operadora e a associação ou o sindicato de que faz parte); e 21% não receberam o contrato nem mesmo após solicitá-lo à operadora do plano ou à empresa intermediária. O Idec publicou o resultado da enquete e discutiu a importância do contrato na matéria “Cadê o meu contrato” (<http://goo.gl/MZLYWS>), publicada na edição de setembro da REVISTA DO IDEC.

OS OLHOS DA CARA

Em outubro, o Idec publicou na REVISTA DO IDEC (<http://bit.ly/1FZvERI>), um estudo que mostrava que seria impossível pagar um plano de saúde individual em 30 anos se o reajuste anual continuar sendo calculado como é. Um plano que atualmente compromete 6% da renda do consumidor abocanhará quase 70% em 2044. Isso porque o aumento autorizado pela ANS para os contratos individuais/familiares tem sido sempre acima da inflação, indicador que mede o custo de vida do consumidor.

Saiba mais

- [12/02] As boas práticas na saúde devem garantir a melhor prestação de serviços aos consumidores (<http://goo.gl/uul3fk>)
- [10/03] ANS suspende comercialização de 111 planos de saúde (<http://goo.gl/3PGiCW>)
- [14/03] Reajustes e outros conflitos passam a ser intermediados por NIP pela ANS (<http://goo.gl/ljLA4p>)
- [02/04] ANS cria sistema de consulta a dados cadastrais (<http://goo.gl/q0l1BP>)
- [07/04] Greve dos médicos: saiba o que fazer para não ficar sem atendimento (<http://goo.gl/GFBDJx>)
- [17/04] Entidades de Defesa do Consumidor enviam carta à Presidente da República pedindo veto ao artigo que fixa limitações à aplicação de sanções pela ANS (<http://goo.gl/6ZAALn>)
- [07/05] Idec e organizações civis da Saúde recorrem contra nomeação de José Carlos Abrahão ao cargo de direção na ANS (<http://goo.gl/luAXuJ>)
- [14/05] Multas aplicadas aos planos de saúde não serão perdoadas (<http://goo.gl/bWUswE>)
- [14/05] ANS obriga que operadoras forneçam medicamentos para reações a quimioterapia (<http://goo.gl/aV9VsI>)
- [16/05] ANS suspende a venda de 161 planos de saúde (<http://goo.gl/yJmiSJ>)
- [25/06] Saiba o contato da ouvidoria de sua operadora de saúde (<http://goo.gl/CRNr3I>)
- [25/07] Nota do Idec sobre o estudo de reajustes de planos de saúde até 30 vidas (<http://goo.gl/SiUGiD>)
- [11/08] ANS estabelece valores para reajuste de planos de saúde anteriores a 1998 (<http://bit.ly/1CdKen6>)
- [18/08] ANS suspende a venda de 123 planos de saúde (<http://bit.ly/1zJ1e5i>)
- [14/11] ANS divulga nova lista de planos de saúde com comercialização proibida (<http://bit.ly/1F2Nvso>)
- [14/11] Idec apoia manifestação de médicos de 10 planos de saúde em São Paulo (<http://bit.ly/1GvDTov>)
- [22/12] Conheça as novas regras sobre descredenciamento de prestadores de serviços de saúde (<http://bit.ly/1wZpcdZ>)

Abastecimento de água



A crise hídrica foi um dos assuntos que mais preocupou os cidadãos em 2014 (e continua preocupando). O Idec não poderia deixar de defender os direitos do consumidor à informação clara e adequada sobre o fornecimento de água, um serviço essencial à população. O Instituto enviou cartas aos órgãos responsáveis, solicitando esclarecimentos sobre os pontos da cidade em que a pressão da água estava sendo reduzida no período noturno e exigindo que o racionamento fosse informado aos cidadãos previamente; utilizou a Lei de Acesso à Informação para conseguir dados relevantes ao consumidor; e lançou a campanha “Tô sem água”, que foi um sucesso. No fim do ano, o protagonismo do Idec na luta por transparência aos consumidores recebeu destaque em matéria do The Washington Post – importante jornal norte-americano – sobre a crise hídrica brasileira.

CONTRA A MULTA PARA QUEM CONSUME ÁGUA ACIMA DA MÉDIA

Em abril, em meio à alarmante situação do sistema Cantareira, que abastece grande parte do Estado de São Paulo, o Idec enviou carta ao governador Geraldo Alckmin, reforçando que a multa de 30 a 35% para os consumidores que elevassem o consumo de água acima da média fere o Código de Defesa do Consumidor e a Lei de Saneamento Básico (esta admite a possibilidade de mecanismos tarifários de contingência apenas após a declaração de racionamento, o que ainda não havia sido feito). O Idec também defendeu que decretar o racionamento seria uma medida de transparência e evitaria que alguns bairros sofressem racionamento “informal”. Felizmente, após o Instituto apontar a ilegalidade da cobrança, o governo estadual voltou atrás e desistiu da proposta.

CAMPANHA “TÔ SEM ÁGUA”

Em junho, o Idec lançou a campanha “Tô sem água”, com a finalidade de mapear as localidades que já estavam sofrendo com a falta d’água e, assim, poder cobrar mais transparência do governo sobre o racionamento. Até dezembro de 2014, mais de 700 internautas relataram casos de racionamento na página da campanha. Os dados da campanha foram enviados ao governador de São Paulo, Geraldo Alckmin, à Sabesp e à Arsesp (Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo). Veja mais em **Comunicação**.

IDEC PEDIU INFORMAÇÕES À SABESP

Como a Sabesp vinha negando a ocorrência de racionamento de água em São Paulo, o Idec solicitou, em 8/09, com base na Lei de Acesso à Informação (LAI), o mapa com os pontos onde havia diminuição de pressão da água à noite. Com o mapa, o consumidor poderia verificar se mora nas regiões críticas e apro-

fundar as medidas de economia. O prazo previsto na LAI para a resposta era de 20 dias, mas a Sabesp pediu mais 10. Somente em 24 de outubro (ou seja, fora do prazo), a Sabesp liberou o mapa. No entanto, o Idec considerou as informações incompletas e de difícil compreensão. Veja os mapas em <http://bit.ly/1tfEORB>.

IDEC ACIONOU MINISTÉRIO PÚBLICO E PROCON-SP CONTRA A SABESP

Como a Sabesp não enviou ao Idec o mapa da “diminuição noturna da pressão da água” no prazo estabelecido pela Lei de Acesso à Informação, o Idec recor-

reu ao Ministério Público e ao Procon-SP. Por meio de cartas, o Instituto pediu que esses órgãos obrigassem a Sabesp a fornecer as informações solicitadas.

EM DEFESA DOS MORADORES DE ITU

O Idec encaminhou à Defensoria Pública de São Paulo, em novembro, reclamações de cidadãos de Itu, cidade do interior de São Paulo, sobre a cobrança do serviço de fornecimento de água. A Defensoria encaminhou ofício à concessionária Águas de Itu Exploração de Serviços de Água e Esgoto Ltda., pedindo esclarecimento sobre o aumento do valor da conta de água dos consumidores que estavam sofrendo com o racionamento.

IDEC NA MÍDIA INTERNACIONAL

Em 18/11, o jornal americano *The Washington Post* noticiou a crise hídrica de São Paulo e destacou a atuação do Idec em defesa dos direitos dos consumidores à informação sobre o racionamento de água. Ver <http://bitly.com/1zxZoSA>.



Saiba mais

- [22/04] Idec entende que cobrança de multa por aumento do consumo de água é ilegal (<http://goo.gl/pHQta6>)
- [20/08] Conta de água: qual a diferença entre “meta de redução” e “média de consumo”? (<http://bit.ly/1EYotdM>)
- [25/10] Contestado pela Sabesp, Idec divulga informações fornecidas pela concessionária (<http://bit.ly/1G1BHgN>)
- [13/11] Crise hídrica: soluções fundamentais foram deixadas de lado na conversa entre Alckmin e Dilma (<http://bit.ly/1F2NmFe>)
- [14/11] Idec reitera respeito ao consumidor e posicionamento claro da Sabesp na crise hídrica de São Paulo (<http://bit.ly/1Bzk0fh>)
- [19/12] Idec alerta governo de SP a respeito da sobretaxa na conta de água (<http://bit.ly/1x3bq6b>)
- [23/12] A crise da água é política (<http://bit.ly/1xF87DU>)
- [REVISÃO DO IDEC Nº 191] Dando nó em pingo d’água (<http://goo.gl/tP7v4c>)

Direito à comunicação nas telecomunicações e na Internet



O setor de telecomunicações está sempre entre os que mais levam consumidores a procurarem o Idec para tirar dúvidas e pedir orientação. Em 2014, ele ficou em terceiro lugar no ranking, atrás de planos de saúde e serviços financeiros. Dessa forma, o Instituto continuou o seu trabalho em prol dos usuários desse importante serviço: participou de consultas públicas para melhoria do setor; de um debate sobre a universalização do acesso à internet, que contou com a presença de Dilma Rousseff e Marina Silva, então candidatas à Presidência; e lançou uma campanha contra a mudança que as operadoras fizeram na cláusula contratual que trata de franquia de dados sem o consentimento do consumidor. Dentre as pesquisas destacam-se as que avaliaram o serviço pré-pago de telefonia móvel; a portabilidade numérica; e o cumprimento do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Comunicação pelas operadoras.

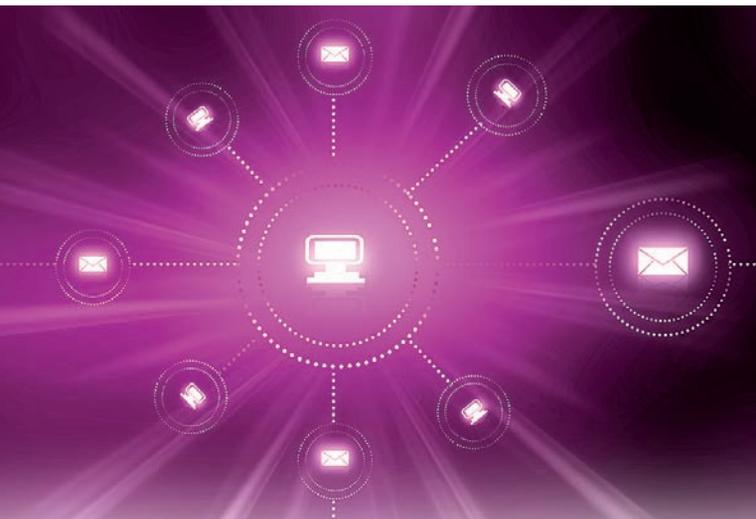
IDEC PARTICIPOU DE CONSULTA PÚBLICA SOBRE CONCESSÕES

Em janeiro, o Idec contribuiu com a consulta pública da Anatel (Agência Nacional de Telecomunicações) que visava orientar a agência na condução do processo de revisão dos contratos de concessão de telefonia fixa para o período de 2016 a 2020. A proposta continha perguntas sobre o tema. O Idec considerou o documento tendencioso ao abordar a essencialidade do serviço de telefonia fixa, o regime público de prestação do serviço e os dados referentes aos orlhões. O Idec também criticou o fato de a Anatel não ter convidado nenhuma entidade civil de defesa do consumidor para as reuniões pré-consulta pública. As contribuições do Idec podem ser conferidas em <http://goo.gl/jER7WN>.

IDEC VAI A AUDIÊNCIA PÚBLICA NO SENADO SOBRE O MARCO CIVIL DA INTERNET

Em março, três comissões do Senado (Ciência, Tecnologia, Inovação, Comunicação e Informática; Comissão de Constituição, Justiça e Cidadania; Comissão de Meio Ambiente, Defesa do Consumidor e Fiscalização e Controle) se reuniram para audiência pública com a finalidade de analisar o Marco Civil da Internet e, para isso, convocou o Idec, entre outras entidades. O texto aprovado na Câmara aprofundou em diversos aspectos a proteção de direitos dos usuários na rede e o Idec defendeu que o Senado aprovasse o mesmo texto uma vez que o projeto foi bastante discutido pela sociedade. Além de acompanhar a tramitação do Marco Civil no Senado, as organizações da sociedade civil solicitaram audiências com os líderes dos partidos e os senadores relatores do projeto de lei em cada uma das comissões da Casa.

DEBATE SOBRE A BANDA LARGA



Em setembro, o Idec participou do evento “Diálogos Conectados”, promovido pela Campanha Banda Larga é um Direito Seu!, ao qual compareceram candidatos à Presidência da República, dentre eles Dilma Rousseff e Marina Silva. A advogada Veridiana Alimonti apresentou a proposta da Campanha Banda Larga é um Direito Seu!, da qual o Idec faz parte, para a universalização do acesso à internet. O documento havia sido entregue ao Ministério das Comunicações em 2013, sem resposta oficial do governo. A candidata Dilma Rousseff comprometeu-se com a universalização do acesso à banda larga no país, porém afirmou que seria necessária uma lei para viabilizar o projeto.

IDEC QUESTIONOU INTERNAUTAS SOBRE O NOVO REGULAMENTO DE TELECOM

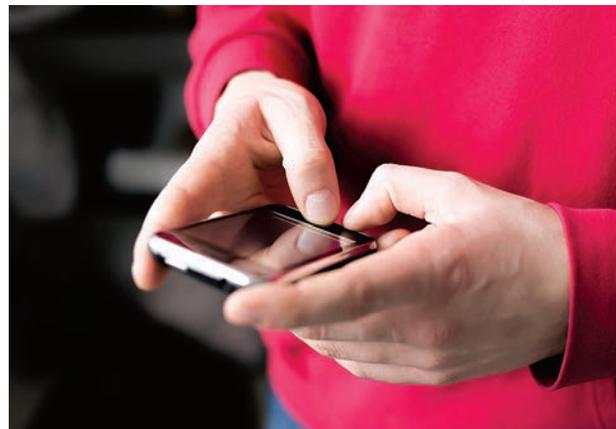
Entre 28/8 e 29/10, internautas responderam a um questionário elaborado pelo Idec para saber se os principais pontos do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Comunicação, em vigor desde julho de 2014, estavam sendo cumpridos pelas empresas do setor. O questionário, com oito perguntas, foi enviado pelo Idec aos assinantes de seu boletim, divulgado em seu portal e nas redes sociais. Foram contabilizadas 790 respostas, que indicaram que as operadoras não estavam respeitando as regras. Veja os resultados em <http://goo.gl/uMQLPp>.

CAMPANHA NÃO ME DESCONECTE!

O Idec lançou a campanha “Não me desconecte!” (<http://goo.gl/NSynSw>) para que os usuários de telefonia móvel pudessem enviar mensagens aos diretores das operadoras Claro, OI, TIM e Vivo, demonstrando descontentamento com a alteração da cláusula contratual que trata da franquia de dados. Antes, as operadoras reduziam a velocidade da conexão quando o limite da franquia fosse atingido. Com a mudança, o acesso à internet passou a ser bloqueado; para usar a internet, o consumidor precisaria contratar nova franquia. Reduzir a velocidade ou bloquear a conexão após o consumo da franquia é opção das operadoras de telecomunicações. Porém, ao adquirir a linha, o consumidor firmou contrato com as empresas; portanto, se não houver uma cláusula sobre o bloqueio, o contrato não pode ser alterado à revelia do consumidor.

OS PROBLEMAS DOS PRÉ-PAGOS

Em março, o Idec publicou em seu portal uma série de reportagens com os resultados de uma pesquisa realizada com o apoio da Fundação Ford para avaliar o serviço de telefonia pré-paga. Foram avaliados a possibilidade de portar o crédito para outra operadora (<http://goo.gl/B21Rix>); o envio do relatório de chamadas efetuadas ao usuário no prazo previsto em Lei (<http://goo.gl/Jh3Hic>); se as empresas informavam o saldo disponível para ligações (<http://goo.gl/ipDylC>); e se os consumidores recebiam todas as informações sobre o serviço de forma clara e adequada (<http://goo.gl/tMPBna> e <http://goo.gl/dALQwl>).



PROBLEMAS COM A PORTABILIDADE

Já faz seis anos que a portabilidade numérica (a possibilidade de mudar de operadora e manter o número) foi criada pela Anatel (Agência Nacional de Telecomunicações), mas pesquisa do Idec divulgada em junho (<http://goo.gl/gVqmaB>) constatou que ela ainda não era realizada adequadamente pelas operadoras de telefonia móvel: informações desencontradas e pedidos não concluídos foram alguns dos problemas detectados.

REGRAS PARCIALMENTE CUMPRIDAS

Em resposta às inúmeras queixas dos usuários de telefonia, a Anatel (Agência Nacional de Telecomunicações) publicou, em março, o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Comunicação (RGC), com novas regras

para os serviços de telefonia fixa e móvel, internet fixa e móvel, e TV por assinatura. Até então, cada um deles seguia um regulamento. Para avaliar se algumas das principais regras já em vigor estavam sendo respeitadas pelas cinco maiores operadoras de telefonia móvel – Claro, Nextel, OI, TIM e Vivo – o Idec realizou uma pesquisa com o apoio da Fundação Ford, cujos resultados foram publicados na edição de novembro da REVISTA DO IDEC (<http://goo.gl/IHEVnI>). Foram encontrados problemas em todos os itens avaliados, mas o direito à informação na contratação foi de longe o mais desrespeitado: todas as operadoras descumpriram dispositivos que garantem informação clara e adequada ao consumidor.

Saiba mais

- [07/02] Idec apoia a mobilização “O Dia Em Que Contra-Atacamos” (<http://goo.gl/uZGQyQ>)
- [09/03] As ligações pré-pagas são mais caras (<http://goo.gl/7v05VJ>)
- [13/03] Idec representa o Brasil na “Agenda dos Consumidores sobre Serviços Justos de Telefonia Móvel” (<http://goo.gl/pDLhgy>)
- [26/03] Câmara aprova o Marco Civil da Internet (<http://goo.gl/bXfIEt>)
- [23/04] Por que o Idec apoia o Marco Civil (<http://goo.gl/UjU8vY>)
- [23/04] Marco Civil da Internet no Brasil agora é lei (<http://goo.gl/WG00jC>)
- [16/06] Idec critica proposta de edital de uso de nova frequência para a banda larga móvel (<http://goo.gl/rjrtTv>)
- [08/07] Começa a valer hoje parte do novo Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Telecomunicações (<http://goo.gl/f8HMs7>)
- [25/07] Novos integrantes do Conselho de Usuários de operadoras de telefonia, TV e internet tomam posse (<http://goo.gl/YYtOsw>)
- [04/08] Idec repudia suspensão de direitos dos consumidores nas telecomunicações (<http://bit.ly/1wujWN3>)
- [11/08] Vitória do consumidor: Justiça Federal determina a eficácia total do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de TV, Internet e Telefonia (<http://bit.ly/1wLqPcy>)
- [28/08] Será que o novo regulamento da Anatel está funcionando? (<http://bit.ly/1ECwhDr>)
- [05/09] Presidência Dilma Rousseff discutirá propostas para a Banda Larga e Cultura Digital (<http://goo.gl/qu4fGr>)
- [08/09] Idec posiciona-se sobre a prestação da banda larga móvel 4G no Brasil (<http://goo.gl/CEyLsS>)
- [29/09] Marina Silva discute a banda larga no Brasil (<http://bit.ly/18Dh3zU>)
- [13/11] Internet pelo celular: contratação de franquia de dados muda modelo de cobrança (<http://bit.ly/1xgpCaj>)

Segurança alimentar e nutricional



Em 2014, o Idec deu continuidade à luta em prol da alimentação saudável e segura: fez diversas pesquisas e testes com alimentos; produziu um vídeo sobre a elevada quantidade de açúcar em sucos de caixinha, assistido por mais de 730 mil internautas; lançou publicações sobre a redução do sódio nos alimentos industrializados e sobre a regulação da publicidade de alimentos não saudáveis; e contribuiu, a pedido da Anvisa (Agência Nacional de Vigilância Sanitária), com o novo Guia Alimentar.

BEBIDAS COM POUCA FRUTA E MUITO AÇÚCAR

O Idec produziu, com o apoio da Oxfam International, o vídeo educativo “Agite(-se) antes de beber”, para alertar a população sobre a pouca quantidade de fruta e grande quantidade de açúcar contida em néctares industrializados. O vídeo, publicado no site do Idec (<http://www.idec.org.br/especial/agitese>) junto com outras informações sobre o tema, e no Youtube, foi assistido por mais de 730 mil internautas.

MOÇÃO CONTRA A PUBLICIDADE INFANTIL

O Idec e mais 44 entidades assinaram moção (<http://goo.gl/iWQmMz>) a favor da Resolução nº 163/2014, do Conanda (Conselho Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente), que proibiu a veiculação de propagandas voltadas para o público infantil. Entidades representativas de anunciantes, agências de publicidade e emissoras de rádio e televisão são a favor da autorregulamentação e argumentam que somente uma lei editada pelo Congresso Nacional poderia regular a matéria. O Idec entende que o Conanda é uma instituição pública vinculada à Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República que tem entre as suas competências elaborar as normas gerais da política nacional de atendimento dos direitos da criança e do adolescen-

te. Portanto, suas resoluções devem ser respeitadas pelas empresas.

IDEC PEDIU APOIO AO GOVERNO PARA DISCUSSÃO SOBRE ALIMENTAÇÃO SAUDÁVEL

A necessidade de uma ação global para promover a alimentação saudável nunca foi tão urgente. Por isso, o Idec solicitou que o Governo Brasileiro assumisse a liderança na discussão em prol da saúde da população, de acordo com as “Recomendações para uma Convenção Global para Proteção e Promoção de Dietas Saudáveis”, lançadas pela Consumers International e pela World Obesity Foundation, em maio. A carta enviada ao Ministério da Saúde pode ser lida em <http://goo.gl/du6VK9>.

POR MENOS SÓDIO NOS ALIMENTOS

Em setembro, durante o XXIII Congresso Brasileiro de Nutrição, em Vitória (ES), o Idec lançou a publicação “Redução de sódio em alimentos: uma análise dos acordos voluntários no Brasil” (faça o download em <http://goo.gl/Q0RSDx>). O material faz parte da série “Alimentos”, publicada com o apoio do IDRC (International Development Research Centre), e é resultado do acompanhamento que o Idec faz desde 2011 dos acordos voluntários para redução do sódio em alimentos.

PUBLICAÇÃO SOBRE REGULAÇÃO DA PUBLICIDADE DE ALIMENTOS NÃO SAUDÁVEIS

Em novembro, o Idec lançou a publicação “Publicidade de alimentos não saudáveis: os entraves e as perspectivas de regulação no Brasil”, que também faz parte da série “Alimentos”. O download, disponível em português e inglês, pode ser feito em <http://goo.gl/YhySIY>. A publicação foi lançada no Seminário Internacional sobre Alimentação e Prevenção de Doenças Crônicas, promovido pelo Idec para discutir as políticas públicas e as regulamentações sobre alimentação e nutrição para a prevenção de doenças crônicas, como obesidade, hipertensão e diabetes. Especialistas mexicanos participaram do evento e compartilharam as estratégias adotadas em seu país.

O SUCESSO DO MAPA DAS FEIRAS ORGÂNICAS

Em dezembro, levantamento constatou que a ferramenta criada pelo Idec para localizar feiras especializadas em produtos orgânicos em todo o Brasil cresceu cerca de 340%. Quando o mapa foi lançado, em 2012, eram 119 feiras e 29 grupos de consumo. No fim de 2014, os números saltaram para 413 e 49. Por mês, cerca de 10 mil internautas acessam a página <http://feirasorganicas.idec.org.br/>.

QUAIS ALIMENTOS JÁ POSSUEM RASTREABILIDADE?

Em pesquisa divulgada em outubro (<http://bit.ly/1FMpUw2>), o Idec identificou que algumas redes de supermercado já possuíam programas voluntários de rastreabilidade, porém, ainda insuficientes. O maior problema ocorreu com os alimentos a granel: apenas 0,06% deles apresentavam alguma informação ao consumidor. Os alimentos orgânicos foram os que se saíram melhor: 56,5% apresentaram os dados de rastreabilidade. A Rede Dia foi a única em que nenhum dos produtos avaliados era rastreado.

FRUTA DE MENOS, AÇÚCAR DEMAIS

O Idec testou 31 amostras de néctar (mais conhecido como suco de caixinha) para verificar se os produ-



tos cumprem os principais requisitos de qualidade estabelecidos pelo Mapa (Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento). Foram analisados, por exemplo, o teor de fruta e a quantidade de açúcar. Dez néctares não apresentaram a quantidade mínima de polpa ou suco de fruta (que varia conforme o sabor) e a maioria continha altas doses de açúcar. Os resultados do teste foram publicados em fevereiro na REVISTA DO IDEC (<http://goo.gl/iaan5j>).

A “NOVELA” DA QUANTIDADE DE SAL

Três anos depois de o governo e os fabricantes terem firmado acordo voluntário para reduzir o teor de sódio em alimentos processados, muitas marcas ainda não haviam atingido as metas estabelecidas. Foi o que constatou a pesquisa do Idec publicada na matéria “Metas não atingidas” (<http://goo.gl/YGOIOE>). Desde 2011, o Idec vem monitorando o acordo e criticando as metas pouco ambiciosas. Em julho, um teste em laboratório revelou que de 291 produtos (de 90 marcas) avaliados, 7% não cumpriram a meta para 2012 e 3% não atingiram a meta para 2013. O teste identificou ainda que alimentos industrializados de grandes marcas como Sadia, Seara, Batavo e Aurora tinham teor de sódio muito diferente do informado no rótulo: 27% deles apresentaram variação de mais de 20%, para mais ou para menos, podendo chegar a 50%. Leia a matéria “Quanto tem de sal?” em <http://goo.gl/3HRtPs>.

A GORDURA TRANS QUE VOCÊ NÃO VÊ

Levando em conta que um produto pode conter até 0,2g de gordura trans por porção e dizer, com grande destaque na embalagem, que tem “zero gordura trans”, o Idec analisou o rótulo de 50 biscoitos (40 doces e 10 salgados) para verificar como as empresas comunicam a presença desse tipo de gordura em seus produtos. Constatamos que em vários biscoitos “zero trans”, a lista de ingredientes levanta suspeita sobre o real conteúdo. A pesquisa completa pode ser lida em <http://bit.ly/18HKWzc>.

ORGÂNICOS: CONSUMO AINDA LIMITADO

Levantamento do Idec feito a partir de dados da mais recente POF (Pesquisa de Orçamentos Familiares), coletados pelo IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia

e Estatística) entre 2008 e 2009, revelou que a aquisição de alimentos sem agrotóxicos em 2014 ainda era baixa (somente 1,49% dos domicílios brasileiros os consomem), concentrada nas regiões Sul e Sudeste, e feita por famílias com maior poder aquisitivo. O levantamento foi divulgado na REVISTA DO IDEC (<http://goo.gl/apTeFF>), em dezembro.



Saiba mais

- [30/01] Anvisa corrige resolução sobre rotulagem nutricional (<http://goo.gl/LxRwp5>)
- [13/02] Idec participa de reunião sobre a regulamentação da rotulagem de alimentos no Mercosul (<http://goo.gl/n4PMoX>)
- [10/03] Entidades civis ao redor do mundo se unem na Semana de Consciência sobre o Sal (<http://goo.gl/PXBA6e>)
- [26/03] Idec pede apoio a deputados pela aprovação de PL contra sementes transgênicas (<http://goo.gl/SjHLk4>)
- [02/04] Conanda aprova resolução que proíbe a publicidade direcionada a crianças (<http://goo.gl/MG095k>)
- [07/04] Idec e dezenas de organizações manifestam-se pela retirada da campanha do Conar (<http://goo.gl/crvoMT>)
- [16/04] Idec apoia campanha pela rotulagem de produtos com transgênicos (<http://goo.gl/IBDiIT>)
- [24/04] Alimentos alergênicos: Idec apoia a regulamentação da rotulagem (<http://goo.gl/0tMQao>)
- [25/04] Idec apoia dossiê sobre impactos de agrotóxicos à base de 2,4-D (<http://goo.gl/rHGRqa>)
- [30/04] Idec apoia a inclusão de alimentos orgânicos na merenda escolar e a proibição de agrotóxicos (<http://goo.gl/XUanqq>)

- [20/05] Idec apoia tratado global para combater doenças relacionadas à alimentação (<http://goo.gl/FT4zqd>)
- [16/06] Consea aprova documento com recomendações sobre transgênicos (<http://goo.gl/W8D9Yo>)
- [02/07] Consumers International lança campanha nas redes sociais sobre propaganda de alimentos não saudáveis durante a Copa do Mundo (<http://goo.gl/i2rmY2>)
- [03/07] Aprovado projeto de lei que proíbe venda casada de brindes em produtos alimentícios (<http://goo.gl/xu4R7d>)
- [08/08] Prefeito de São Paulo não aprova PL que protegeria consumidores da venda casada (<http://bit.ly/lvmn1PQ>)
- [14/08] Idec participa do IV Fórum do Plano de Enfrentamento de Doenças Crônicas não Transmissíveis no Brasil (<http://bit.ly/1DRYXZq>)
- [25/08] Entidades enviam carta pedindo esclarecimentos ao CEO do McDonalds (<http://bit.ly/19e7b0e>)
- [29/09] Idec solicita à Coca-Cola Brasil a adoção do semáforo nutricional (<http://bit.ly/1MvDc2r>)
- [02/10] Idec apoia campanha contra publicidade infantil (<http://bit.ly/1F2EQpV>)
- [15/10] Idec participa do IV Seminário de Agroecologia de Brasília (<http://bit.ly/1AoJNml>)
- [15/10] Nutricionista do Idec participa de relatório da ONU (<http://bit.ly/1wZntVR>)
- [16/10] Idec participa de V Festival de Gastronomia Orgânica em SP (<http://bit.ly/18erKcd>)
- [16/10] Entidades pedem que a Coca-Cola informe seus consumidores de forma eficiente (<http://bit.ly/1Eeq3af>)
- [31/10] Idec participa da criação de grupo de trabalho sobre regulação de alimentos (<http://bit.ly/1EeqHEK>)
- [07/11] Coca-Cola Brasil se recusa a adotar semáforo nutricional e continua aquém de boas práticas internacionais (<http://bit.ly/1F2MX5M>)
- [19/11] Idec apoia Convenção Global para proteger e promover a alimentação saudável (<http://bit.ly/18DncvV>)
- [04/12] Lançado o novo “Guia Alimentar para a População Brasileira” (<http://bit.ly/1FRESiG>)
- [04/12] Idec participa de evento “Chef na Feira” no Parque do Ibirapuera (<http://bit.ly/18ewleH>)
- [04/12] Ponto para o consumidor: empresas têm até dezembro para informar a quantidade de fruta nos rótulos de bebidas (<http://goo.gl/Llphb0>)
- [19/12] Maior especialista em transgênicos da atualidade participa de bate-papo no Idec (<http://bit.ly/1BvgfIK>)
- [22/12] Papel da regulação de alimentos na prevenção de doenças é tema de evento (<http://bit.ly/1B8hCbH>)
- [REVISTA DO IDEC – Edição nº 186] Pesquisa: Muito sal ainda (<http://goo.gl/scb5Pu>)
- [REVISTA DO IDEC – Edição nº 193] Pesquisa: Difícil de aprovar (<http://bit.ly/1L4XIHe>)



Serviços financeiros e poupança

Em 2014, o Idec continuou lutando pelos direitos dos poupadores que sofreram perdas com os planos econômicos e obteve uma importante vitória: o Superior Tribunal de Justiça decidiu que todos os consumidores – associados do Idec ou não – que tinham saldo em caderneta de poupança no Banco do Brasil em janeiro de 1989, com data de aniversário na primeira quinzena, têm o direito de executar individualmente a sentença da ação civil pública movida pelo Instituto. O Idec também avaliou mais uma vez as práticas dos seis maiores bancos do país e o resultado foi desanimador: eles continuam cometendo as mesmas irregularidades detectadas em 2009 e 2012.

PETIÇÃO CONTRA A SUSPENSÃO DA 165 NO STF

Em 21/02, o Banco Central (BC) e a AGU (Advocacia Geral da União) pediram que o julgamento da ADPF (Ação de Descumprimento de Preceito Fundamental) sobre os planos econômicos Bresser, Verão, Collor I e II fosse suspenso, pois seriam necessários novos debates em audiência pública sobre a questão econômica que envolve o caso, além de novos esclarecimentos da PGR (Procuradora Geral da República). O Idec enviou, em 25/02, petição protocolada (<http://goo.gl/32V2gs>) ao ministro Ricardo Lewandowski, relator do processo, defendendo que, sob nenhum pretexto o julgamento deveria ser suspenso, já que o processo estava maduro e o julgamento já havia sido iniciado em novembro de 2013 com a sustentação oral pelas partes e pelos interessados. Em maio, a AGU, o BC e também a Consif (Confederação Nacional do Sistema Financeiro) pediram novamente a suspensão do julgamento, e o Idec apresentou nova petição.

FRENTE EM DEFESA DOS POUPADORES

Em julho, foi criada a Febrapo (Frente Brasileira pelos Poupadores), da qual fazem parte o Idec e outras entidades de defesa do consumidor, associações de donas de casa e de aposentados de todo o país. O objetivo era reunir forças na reta final do julgamento dos planos econômicos em defesa dos poupadores e contra o forte lobby dos bancos, que conta com o apoio de órgãos do governo.

LUTA PELA APROVAÇÃO DE PL SOBRE SUPERENDIVIDAMENTO

O Idec, o Procon-SP, o Fórum Nacional das Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor (FNECDC), a Brasilcon, a Associação Brasileira de Procons, a comissão de defesa do consumidor do Condege (Conselho Nacional de Defensores Públicos Gerais) e todos os integrantes do SNDC (Sistema Nacional de Defesa do Consumidor) enviaram carta (<http://goo.gl/nQiWuL>) aos senadores que integram a Comissão

Temporária de Modernização do Código de Defesa do Consumidor, pedindo a aprovação do relatório final e do Projeto de Lei (PL) nº 283/3012, que trata de crédito e superendividamento. O PL, elaborado por uma comissão de juristas instituída pela presidência do Senado Federal em 2011, visa prevenir o superendividamento da pessoa física e promover o acesso ao crédito responsável e à educação financeira.

REPÚDIO À DIFERENCIAÇÃO DE PREÇOS POR MEIO DE PAGAMENTO

O Idec e outras quatro entidades de defesa do consumidor enviaram, em junho, uma carta de repúdio ao Projeto de Decreto Legislativo do Senado (nº 31/2013), de autoria do Senador Roberto Requião, que prevê preços diferentes para pagamento com cartão de crédito e débito. Os remetentes argumentaram que a prática está em desacordo com o Código de Defesa do Consumidor, por exigir vantagem excessiva do consumidor, já que as taxas cobradas pelas administradoras de cartão são de responsabilidade dos comerciantes e não devem ser repassadas. Eles destacaram ainda leis e regras de outros países, como EUA, Nova Zelândia e Austrália, e o descontentamento dos cidadãos em relação a elas.

BANCO DO BRASIL FOI CONDENADO A RESSARCIR POUPADORES

O Idec comemorou a decisão da 2ª Seção do STJ (Superior Tribunal de Justiça), que decidiu por unanimidade de votos que clientes do Banco do Brasil (BB) – ou seus sucessores – têm o direito de executar individualmente a sentença da ação civil pública (ACP) movida pelo Instituto. Assim, todos os poupadores que tinham saldo em caderneta de poupança no BB em janeiro de 1989 (quando o Plano Verão foi lançado), com data de aniversário na primeira quinzena, têm o direito de cobrar a diferença de correção monetária expurgada pelo plano econômico. A decisão já era definitiva desde outubro de 2009, mas o Ministro Luis Felipe Salomão submeteu a questão a novo julgamento para definir se a ACP teria validade para poupadores não associados ao Idec e que não residissem no Distrito Federal. O Idec considerou o segundo julgamento uma aberração

jurídica. Em julho, antes da decisão, o Idec publicou na REVISTA DO IDEC a matéria “Ação Civil Pública em perigo” (<http://goo.gl/VGzgj0>).

UM TAL “CADASTRO POSITIVO”

Pesquisa do Idec publicada em abril na REVISTA DO IDEC (<http://goo.gl/iuYhsV>) revelou que, oito meses após entrar em vigor, poucos consumidores haviam aderido ao cadastro positivo, banco de dados no qual são registrados os hábitos de consumo e de pagamento dos consumidores considerados bons pagadores. Pesquisadores do Idec foram a unidades de atendimento da Boa Vista e do Serasa para aderir ao cadastro e constataram que faltava clareza sobre o seu funcionamento e os seus benefícios.

A CONTA DO CONSUMIDOR

Como já é de praxe, o Idec avaliou as práticas das seis maiores instituições financeiras do país – Bradesco, Caixa Econômica Federal, HSBC, Itaú e Santander. Na reportagem “Vai um custo a mais aí?” (<http://goo.gl/8XmVbj>), sobre abertura de conta, revelamos que os bancos é que decidiram qual era o melhor pacote e serviços para o consumidor, e que muitas vezes ele era caro e não atendia às necessidades do contratante. Em “Empréstimo amarrado” (<http://bit.ly/1FjpIEO>), mostramos que três dos seis maiores bancos do país embutiram seguro não solicitado pelo consumidor na concessão de crédito; os bancos se saíram melhor na última etapa do levantamento, que avaliou a liquidação antecipada de dívida. Veja em <http://bit.ly/13m8BTM>. Em dezembro, publicamos um balanço das três etapas do levantamento. A conclusão foi que os bancos desrespeitaram quase metade das regras do Código de Defesa do Consumidor e do Banco Central e as irregularidades são semelhantes às identificadas em 2009 e 2012.

Saiba mais

- [16/01] Para o Idec, Caixa Econômica não poderia se valer dos valores pertencentes aos poupadores (<http://goo.gl/PHKJGJ>)
- [29/01] Saiba por que a ADPF 165 não tem cabimento e quais foram as razões para o indeferimento da liminar em 2009 (<http://goo.gl/SeUIHg>)
- [07/02] O que os poupadores têm a dizer (<http://goo.gl/dk3R0a>)
- [11/02] STF agenda julgamento sobre os planos econômicos (<http://goo.gl/nns7s>)
- [11/02] Granada Oca (<http://goo.gl/oagqi7>)
- [14/02] Principais dúvidas sobre o julgamento do STF (<http://goo.gl/9okf9B>)
- [20/02] Perdas nas poupanças: os bancos apostam no STJ (<http://goo.gl/nRHGca>)
- [21/02] STF adia julgamento sobre planos econômicos (<http://goo.gl/pGNqVG>)
- [27/02] STJ adia julgamento, conforme pedido do Idec (<http://goo.gl/V4U51l>)
- [05/03] O que está em jogo com os processos contra os bancos? (<http://goo.gl/YCpNAD>)
- [10/03] Organização internacional posiciona-se a favor do poupador brasileiro (<http://goo.gl/ovyQ0j>)
- [20/03] Idec aguarda julgamento do STF ainda este mês (<http://goo.gl/sSJC2w>)
- [28/03] Julgamento do STJ foi adiado para abril (<http://goo.gl/ai52Lk>)
- [17/04] Pedido de acordo não partiu dos poupadores (<http://goo.gl/hYtc0J>)
- [25/04] Idec aguarda confiante julgamento do STF (<http://goo.gl/vDoSBn>)
- [02/05] Novas regras para portabilidade de crédito são boas para o consumidor (<http://goo.gl/TsU1pg>)
- [06/05] Decisão sobre juros de mora vai para Corte Especial do STJ (<http://goo.gl/UD19G3>)
- [13/05] STJ decide o cálculo dos juros nas ações sobre perdas na poupança e demais ações civis públicas (<http://goo.gl/cpirDw>)
- [21/05] Para o julgamento do STJ, hoje, Senacon encaminha ofício em defesa dos interesses do consumidor (<http://goo.gl/LKtoBu>)
- [23/05] Brasilcon, Fórum das Entidades Cíveis e Idec solicitam audiência com a presidente para tratar da atuação da Advocacia Pública nos processos das perdas da poupança (<http://goo.gl/Si7DX9>)
- [23/05] Julgamento dos planos econômicos pelo STF está agendado para a próxima semana (<http://goo.gl/d0f0dJ>)
- [27/05] Após 25 anos, o STF não está pronto para julgar matéria consolidada na Justiça? (<http://goo.gl/04L65i>)
- [28/05] Idec espera rápido julgamento das perdas na poupança no STF (<http://goo.gl/OkHBL0>)
- [09/06] STJ decide quais poupadores do Banco do Brasil têm direito de ser ressarcidos (<http://goo.gl/QP3Gke>)
- [11/06] STJ começa a dizer não ao Banco do Brasil (<http://goo.gl/Bk10Vb>)
- [25/06] Última chamada para executar ações do BB, Bamerindus e Baneb (<http://goo.gl/eTlwNn>)
- [29/09] STJ reitera vitória contra Banco do Brasil, mas coloca em julgamento nova questão que ameaça consumidores (<http://bit.ly/1b4ni1q>)
- [08/12] Consumidor será beneficiado por fundo de compensação por práticas financeiras abusivas (<http://bit.ly/1Eetu0a>)

Consumo sustentável, mudança climática e RSE



São várias as atividades da vida na cidade que merecem ser modificadas e melhoradas, desde o transporte público ao manejo adequado dos resíduos sólidos, sem esquecer a mudança nos padrões de produção e consumo. Logo no começo do ano, o Instituto se colocou ao lado dos paulistanos que enfrentaram problemas na estação Sé do metrô e enviou carta à Companhia do Metropolitano de São Paulo pedindo explicações. Ainda no primeiro semestre, avaliou a qualidade dos ônibus e metrô do Recife e do Rio de Janeiro, e encontrou muito mais irregularidades do que nos mesmos transportes de São Paulo e Belo Horizonte, avaliados no ano anterior.

LUGAR DE EMBALAGEM NÃO É NO LIXO

Em abril, o Idec perguntou a 10 grandes redes de supermercado como andava a coleta de embalagens recicláveis em suas lojas. Apenas cinco recebiam esses materiais e, ainda assim, de forma limitada. Por exemplo, a rede Pão de Açúcar só possuía 55 pontos de coleta, o que não correspondia nem a 3% do total de unidades no país. Além disso, nenhuma empresa informava aos consumidores o destino dos resíduos recolhidos. O Idec também enviou um questionário à prefeitura das 12 capitais que sediarão jogos da Copa do Mundo com perguntas sobre o sistema de coleta seletiva local e o status do Plano Municipal de Gestão Integrada de Resíduos Sólidos. Leia mais sobre essa pesquisa em <http://goo.gl/EAGNmb>.

CONSULTA PÚBLICA SOBRE A LOGÍSTICA REVERSA

Em setembro, o Idec contribuiu com a Consulta Pública aberta pelo Ministério do Meio Ambiente

sobre a logística reversa de lâmpadas fluorescentes e embalagens em geral. Em sua contribuição, o Instituto reforçou a importância de explicar ao consumidor o funcionamento de toda a cadeia de logística reversa, por meio de ações em todo o território brasileiro e não somente nas capitais e nos centros urbanos.

CAOS NO METRÔ DE SÃO PAULO

Em fevereiro, o Idec enviou carta ao diretor-presidente da Companhia do Metropolitano de São Paulo (o metrô paulistano), Luis Antônio Carvalho Pacheco, e ao secretário dos Transportes Metropolitanos, Jurandir Fernando Ribeiro Fernandes, solicitando esclarecimentos sobre o caos ocorrido na estação Sé (linha vermelha) em 4/02. De acordo com relatos de internautas na plataforma on-line criada pelo Idec para registro de reclamações sobre o transporte público, houve falta de informação sobre o problema e os direitos dos usuários, o que fere o Código de Defesa do Consumidor. O Metrô de São Paulo

enviou resposta ao Idec 21 dias depois. Leia em <http://goo.gl/f5z8ra>, as respostas aos questionamentos do Instituto.

SUFOCO NACIONAL

O Idec avaliou a qualidade do transporte público do Recife (PE) e do Rio de Janeiro (RJ) e constatou que, em 2014, os serviços eram bastante problemáticos: foram identificadas 490 irregularidades nos ônibus e no metrô das duas capitais, dentre elas demora e superlotação. Os resultados do teste foram publicados na REVISTA DO IDEC (<http://goo.gl/FuSzU2>). Em 2013, o Instituto testou os mesmos serviços em São Paulo (SP) e Belo Horizonte (MG), onde foram detectadas 146 irregularidades.

ADIAMENTO DO FIM DOS LIXÕES FOI VETADO APÓS PEDIDO DO IDEC

No início de dezembro, Michel Temer, presidente em exercício, vetou a emenda da Medida Provisória que ampliaria para mais quatro anos o prazo para a eliminação de todos os lixões brasileiros, como prevê a Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS); o prazo expirou em agosto. O veto ocorreu após o Idec e outras organizações da sociedade civil enviarem carta à presidente (<http://goo.gl/9YvJ59>).

DIA MUNDIAL SEM CARRO

O Idec acredita que não basta incentivar os cidadãos a deixarem o carro na garagem, é preciso oferecer a eles um transporte público decente. Por isso, o Instituto celebrou o dia 22/09 com um bate-papo sobre os direitos dos usuários de transporte público e com a “Marcha dos Super-Heróis Urbanos” (cidadãos que enfrentam os problemas dos ônibus

e metrô diariamente saíram da Praça do Ciclista e seguiram pela Avenida Paulista). No dia 25, o Idec apresentou, no CMTT (Conselho Municipal de Transporte e Trânsito), os resultados da pesquisa realizada no final de 2013 sobre as irregularidades no transporte público.

O DESTINO DOS APARELHOS USADOS

Em parceria com o Idec, a Market Analysis entrevistou, por telefone, 806 pessoas de nove capitais brasileiras para conhecer seus hábitos em relação à aquisição, ao uso e ao descarte de eletrodomésticos, eletrônicos e celulares. A conclusão foi que 81% dos entrevistados trocava seus equipamentos sem antes levá-los à assistência técnica. Leia a reportagem em <http://goo.gl/mGv8vN>.



Saiba mais

[23/01] “Chega de Aperto” impacta passageiros de todo o Brasil (<http://goo.gl/AneB0k>)

[01/10] Idec participa da 9ª Reunião Ordinária do Conselho Municipal de Transporte e Trânsito (<http://bit.ly/1ECyRt5>)

Outros temas



A pauta de atividades do Idec é bastante diversificada. Em 2014, o Instituto se envolveu com a Copa do Mundo (claro!), lançando um guia on-line gratuito com os direitos dos torcedores; participou de muitos eventos em prol dos direitos dos consumidores; e realizou testes e pesquisas com produtos e serviços: de preço de cartucho de tinta para impressora a condições de importantes estádios de futebol brasileiros. No assunto transportes e viagens, o Idec conquistou ainda duas vitórias para os consumidores: o veto, pela presidente, de três artigos do Projeto de Lei que regulamenta as atividades das agências de viagem; e o parecer favorável do juiz à ação civil pública que pedia indenização por conta do apagão aéreo de 2006.

ORIENTAÇÕES AOS TORCEDORES DA COPA

Foi lançado, em maio, o “Idec de Olho na Copa” (<http://goo.gl/Y5Pn98>), um guia on-line gratuito com as principais normas da Fifa e da Lei Geral da Copa, além dos direitos garantidos pelo Código de Defesa do Consumidor aos torcedores que compraram ingressos para os jogos.

ESTÁDIOS PROBLEMÁTICOS

Em 2014, ano da Copa do Mundo no Brasil, o Idec avaliou se quatro estádios do país – Arena do Grêmio, em Porto Alegre; Pacaembu, em São Paulo; Maracanã, no Rio de Janeiro; e Arena Pernambuco, na capital do Recife – respeitavam o Estatuto do Torcedor nos quesitos “ingressos”, “transporte”, “segurança” e “conforto”. Os resultados, nada animadores para os torcedores e amantes do futebol, foram divulgados um mês antes do início do Mundial na reportagem “Bola Fora” (<http://goo.gl/B2ufJF>).

AGÊNCIAS DE TURISMO RESPONSÁVEIS

Após 11 anos na Câmara dos Deputados, o Projeto de Lei (PL) nº 5.120/2001, proposto pela Abav (Associação Brasileira de Agências de Viagens), foi aprovado, em maio. Embora benéfico aos consumidores, pois regulamenta as atividades das agências de viagem, o PL traz três artigos que violam direitos básicos previstos pelo Código de Defesa do Consumidor e causam desequilíbrio nas relações de consumo. Em resumo, as agências seriam isentas de responsabilidade por problemas ocorridos em hotéis

e companhias aéreas de seus pacotes, salvo se o consumidor provasse que esses fornecedores haviam sido culpados. O Idec enviou uma carta à presidente Dilma Rousseff, pedindo o veto dos artigos 13, 15 e 17. Felizmente, a solicitação do Instituto foi acatada. Assim, as agências continuam sendo responsáveis pelos pacotes de viagem que comercializam.

EMPRESAS AÉREAS, ANAC E UNIÃO FORAM CONDENADAS POR APAGÃO AÉREO

Em julho, a ação civil pública ajuizada pelo Idec, Procon-SP, MDC-MG (Movimento das Donas de Casa e Consumidores de Minas Gerais) e pela Adecon (Associação de Defesa da Cidadania e do Consumidor) contra a União, a Anac (Agência Nacional de Aviação Civil), a Infraero e sete empresas aéreas (BRA, GOL, TAM, Pantanal, Rio-Sul, Total e Varig), por conta do apagão aéreo de 2006, recebeu parecer favorável aos consumidores. O Juiz Federal da 6ª Vara Cível de São Paulo condenou os réus ao pagamento de R\$ 10 milhões em favor do Fundo destinado à reparação de danos causados à sociedade, como determina o artigo 13 da Lei nº 7.347/1985. Com a sentença, o juiz reconheceu que o Código de Defesa do Consumidor deve prevalecer sobre as demais normas que regulam as relações de consumo, pois é a lei mais benéfica ao consumidor.

SEMANA DO CONSUMIDOR

Em 2014, a campanha da Consumers International – federação que reúne mais de 220 entidades de defesa do consumidor – em comemoração ao Dia Mundial

do Consumidor (15 de março) foi “Telefônicas, desbloqueiem nossos direitos!”. Pessoas do mundo todo cobraram um serviço melhor e se manifestaram contra os abusos cometidos pelas operadoras de telefonia. O Idec divulgou a campanha em seu Twitter e Facebook. Ainda para celebrar a data, o Instituto produziu, em parceria com a TV Minuto – empresa de mídia que atua nos trens do Metrô de São Paulo (SP) –, vídeos que mostraram vitórias dos consumidores (**assista em <http://bit.ly/lirkWHU>**); e levou a mostra “Mitos e Verdades” à cidade de Imperatriz, no Maranhão, com o apoio do Procon Municipal da cidade.

IDEC DEIXOU CONSELHO CURADOR DA FUNDAÇÃO PROCON-SP

Em junho, o Idec deixou de fazer parte do Conselho Curador da Fundação Procon-SP por não concordar com a exoneração extemporânea do diretor executivo do órgão, Paulo Góes, que ocorreu antes do fim do seu mandato, que deveria acontecer em janeiro de 2015. O Instituto lamentou que acordos políticos no âmbito estadual, previamente às eleições de outubro, tenham se sobreposto à atuação séria e técnica de uma entidade pública em defesa do consumidor.

30º ENCONTRO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

A advogada do Idec e especialista em telecomunicações Veridiana Alimonti mediu o debate “Proteção de Dados Pessoais em Tempos de Big Data”, no 30º Encontro de Defesa do Consumidor, promovido pelo Procon-SP em 21 e 22/08. Participaram do evento dirigentes e funcionários de Procons municipais e estaduais, membros do Ministério Público, advogados, magistrados, procuradores, defensores públicos, universitários, representantes de entidades civis de defesa do consumidor e fornecedores.

FÓRUM SOBRE EDUCAÇÃO FINANCEIRA

Para comemorar os 24 anos do Código de Defesa do Consumidor, o Procon-RJ realizou, em 18/09, um fórum sobre direitos do consumidor com foco em educação financeira e superendividamento. A coordenadora executiva do Idec, Elici Bueno, apresentou os resultados da pesquisa sobre concessão de crédito,

publicada na edição de setembro da REVISTA DO IDEC (<http://GOO.GL/QOP9HE>).

IX REUNIÃO DA SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR

O Idec participou da IX Reunião da Secretaria Nacional do Consumidor, realizada em São Paulo, em agosto. No evento, aberto ao público, houve debates sobre a diferenciação de preço de acordo com a forma de pagamento (dinheiro, cheque e cartão) e sobre o decreto que regulamenta a meia-entrada para estudantes. (<http://bit.ly/1GFmAVs>).

SEMANA NACIONAL DA CONCILIAÇÃO

O Idec promoveu o seu trabalho de defesa dos direitos do consumidor na 9ª edição da Semana Nacional da Conciliação, realizada no Parque da Água Branca, bem pertinho da sede do Idec, no fim do mês de novembro. O evento, organizado pelo CNJ (Conselho Nacional de Justiça), tinha como proposta evitar que um grande número de conflitos de consumo fossem judicializados. O Idec apoiou a iniciativa, pois é a favor da solução amigável entre fornecedores e consumidores. (<http://bit.ly/1AoS1vb>).

EM PROL DE DIRETRIZES PARA A PROTEÇÃO DOS CONSUMIDORES

O Idec assinou uma declaração que propunha que os países da América Latina e do Caribe incluíssem as diretrizes das ONU (Organização das Nações Unidas) para proteção ao consumidor em seus Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). O documento foi redigido pela Consumers International e enviado aos Ministros de Relações Exteriores e às agências de proteção ao consumidor dos países envolvidos, além de delegados da ONU em Nova York, em 1º de setembro. O objetivo era que até 2030, todos os países latino-americanos e caribenhos tenham implementado as diretrizes da ONU voltadas à proteção do consumidor. (<http://bit.ly/1GIItGbT>).

PLATAFORMA DOS CONSUMIDORES PARA AS ELEIÇÕES 2014

Em setembro, o Idec e as entidades pertencentes ao FNECDC (Fórum Nacional das Entidades Civis de

Defesa do Consumidor) lançaram a Plataforma dos Consumidores para as eleições 2014 (<http://goo.gl/IEpjWP>), com reivindicações sobre os principais temas relacionados à proteção e defesa do consumidor. A Plataforma foi enviada aos candidatos à Presidência e ao governo dos Estados. O documento foi entregue em mãos a Dilma Rousseff e Marina Silva, no evento Diálogos Conectados, promovido pela campanha “Banda Larga é um Direito Seu”, da qual o Instituto faz parte. Os eleitores brasileiros também puderam enviar as reivindicações aos seus candidatos por meio do portal do Idec. Somente oito dos 42 candidatos (11 à Presidência e 31 ao governo) aderiram à Plataforma. Dos presidenciáveis, apenas Luciana Genro (PSOL) assinou.

IDEC INSPIROU CENTRO DE DEFESA DO CONSUMIDOR NO INTERIOR PAULISTA

Em 11/09, membros do Idec foram à inauguração do Cedecon (Centro de Defesa do Consumidor de São José dos Campos e Região). Assim como o Idec, no qual se inspirou, o Cedecon é uma associação civil autônoma, apartidária e sem fins lucrativos, que buscará promover o fortalecimento da cidadania e dos direitos do consumidor por meio de orientações aos cidadãos.

PREÇOS DIVERGENTES NO SUPERMERCADO

Pesquisa do Idec revelou, em março, na reportagem “Qual é o preço?” (<http://goo.gl/xlNIAe>) que, em cinco redes de supermercados, havia diferença entre o valor

cobrado e o ofertado (infelizmente, o primeiro é maior que o segundo), além de produtos sem etiqueta. O caso mais gritante foi o do Pão de Açúcar, onde 11 produtos (de 46) custaram mais caro do que havia sido anunciado.

TINTA A PREÇO DE OURO

Na edição de março da REVISTA DO IDEC (<http://goo.gl/K3Iwl8>), alertamos que cartuchos de tinta podiam custar mais da metade do preço da impressora. O Idec calculou o valor da impressão por página de 18 modelos de sete fabricantes, e os resultados variaram bastante. A dica do Idec é pesquisar antes da compra e ver o que vale mais a pena, porque muitas vezes, o consumidor paga “barato” numa impressora, mas depois gasta uma fortuna para mantê-la funcionando.

MUITAS MARCAS, POUCAS EMPRESAS

O Idec revelou, em novembro, na reportagem “Tá tudo dominado” (<http://bit.ly/1Elzkwp>), que, apesar do grande número de marcas disponíveis no mercado, a quantidade de empresas responsáveis por elas era pequena. Em todas as categorias avaliadas (adoçante; cerveja; embutidos e congelados; higiene pessoal; limpeza; e óleo e condimentos), a quantidade de grupos era menor do que a de marcas. Ou seja, a concorrência é menor do que parece. A Unilever, por exemplo, é dona de três marcas de desodorantes masculinos: Axe, Dove e Rexona.

Saiba mais

[11/04] Ministério da Justiça lança campanha abordando a importância do recall (<http://goo.gl/6IzrQR>)

[12/05] Idec apoia o marco regulatório das Organizações da Sociedade Civil (<http://goo.gl/DZEAQH>)

[24/06] Idec apoia a Lei do Imposto na Nota Fiscal, mas ressalta a importância de campanhas informativas (<http://goo.gl/SYzZSj>)

[30/06] Idec apoia a plataforma virtual de reclamações da Secretaria Nacional do Consumidor (<http://goo.gl/bTPCwi>)

[03/09] Consumidor: reparar seus direitos pode ficar mais difícil (<http://bit.ly/1D9GHKs>)

[08/10] Seguro viagem ganha nova regra: consumidor deve contratar serviço com atenção (<http://bit.ly/1BvaafE>)

[11/09] Código de Defesa do Consumidor: o nome e o sobrenome dos direitos do cidadão (<http://bit.ly/1AoEYtz>)

[13/11] Idec realiza curso “Seu bolso e seus direitos” (<http://bit.ly/11U10A7>)

[16/12] Idec condena abuso ao consumidor em publicidade da marca Diletto (<http://bit.ly/1HJ0ddE>)

[17/12] Brasil receberá em 2015 o maior evento mundial sobre defesa do consumidor (<http://bit.ly/1BvgJim>)

Cursos e eventos

Curso: “Alimentação como um direito: o papel da regulação e do código de defesa do consumidor”

Datas: 07 e 08 de maio

Objetivo: apresentar conceitos básicos sobre direito do consumidor e regulamentação de alimentos no Brasil e relacioná-los com o atual cenário regulatório sobre rotulagem e publicidade de alimentos

Seminário: “Acesso à internet e direitos do consumidor: balanços e perspectivas”

Data: 03 de junho

Objetivo: fazer uma avaliação das políticas voltadas à ampliação do acesso à banda larga até o momento e discutir o que vem pela frente PNBL 2.0, renovação dos contratos de concessão do telefone fixo que pode impactar nas políticas de banda larga, leilão da banda complementar para a prestação do 4G (700 MHz) e a recente aprovação do Marco Civil da Internet com a tarefa de regulamentação da neutralidade da rede.

Oficinas práticas de educação para o consumo:

- 18 de setembro - Os Direitos do Consumidor de Planos de Saúde
- 02 de outubro - Bancos, como lidar com eles.
- 09 de outubro - Seus direitos e os serviços de telefonia, internet e TV por assinatura.

Objetivo: As oficinas práticas do Idec, teve como principal objetivo orientar o consumidor sobre como usar o Código de Defesa do Consumidor no seu dia-a-dia.

Curso: “Aperfeiçoamento para mediadores e conciliadores: Como atuar em situações de desequilíbrio entre as partes”

Datas: 09, 10 e 11 de setembro

Objetivo: apresentou técnicas de mediação e conciliação em situações de desequilíbrio entre as partes, abordando aspectos trabalhistas e de consumo. O curso foi realizado em com o CEBEPEJ (Centro Brasileiro de Estudos e Pesquisas Judiciais).

Curso: “Contratação de Plano de Saúde: Regulação da ANS e Direitos do Consumidor”

Datas: 23 e 24 de setembro

Objetivo: apresentar a correta elaboração de declaração de saúde, carta de orientação ao beneficiário, guia de leitura contratual e manual de contratação de plano de saúde, além dos desdobramentos jurídicos decorrentes da fase de contratação envolvendo carências e coberturas.

Curso: “Contratos Coletivos de planos de saúde e os direitos do consumidor”

Datas: 29 e 30 de outubro

Objetivo: apresentar aspectos específicos dos planos coletivos que correspondem à imensa maioria dos contratos em vigência, legislação aplicável e posicionamento do Poder Judiciário, além de discutir aspectos práticos para a contratação de planos coletivos.

Seminário Internacional: “Alimentação na prevenção de doenças crônica”

Data: 12 de novembro

Objetivo: discutir as políticas públicas e as regulamentações sobre alimentação e nutrição para a prevenção de doenças crônicas, como obesidade, hipertensão e diabetes.

CineDebate Idec: “A Lei da água”

Data: 13 de novembro

Objetivo: exibição gratuita do documentário “A Lei da Água”, seguido de bate papo com a participação de André D’Elia (diretor do documentário), Marussia Whately (Instituto Socioambiental - ISA) e Malu Ribeiro (SOS Mata Atlântica) - mediação de Renata Amaral (Idec).

Curso: “Seu bolso e seus direitos”

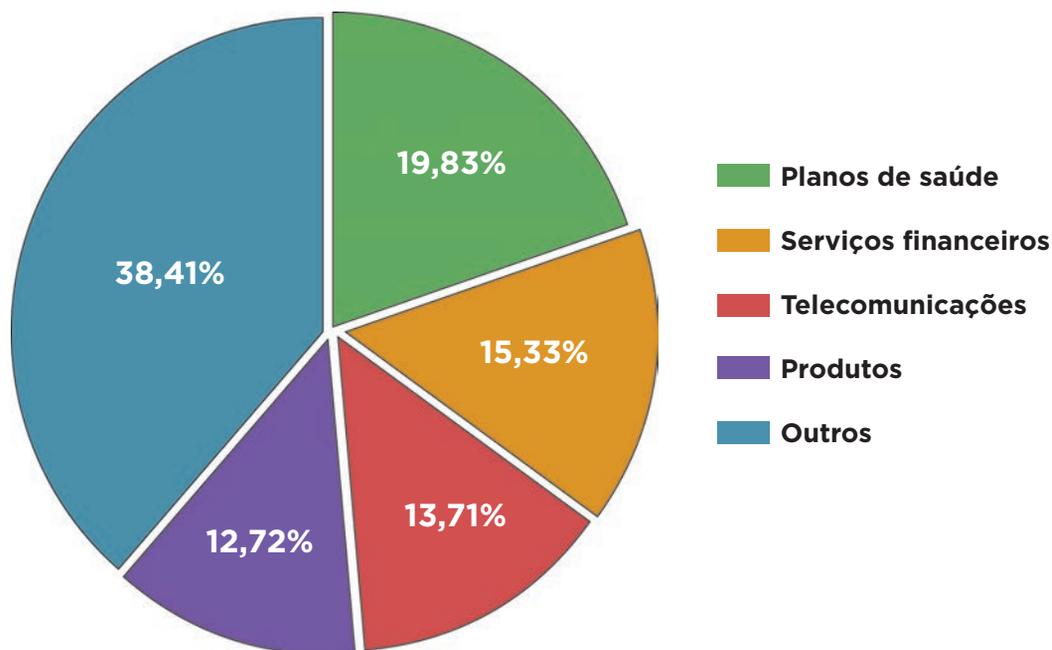
Data: 04 de dezembro

Objetivo: orientar os consumidores com dicas práticas de como organizar o seu orçamento pessoal e planejar melhor a vida financeira e a sua relação com o dinheiro, e ainda se informar sobre seus direitos garantidos pelo Código de Defesa do Consumidor para evitar as armadilhas do sistema financeiro como publicidade, tarifas, juros e cartões.

Orientação ao associado e consumidores

No ano de 2014 foram registradas **11.161 demandas**, recebidas por telefone, email e pessoalmente. Desse total, **4.688** atendimentos referem-se a dúvidas sobre processos movidos pelo Instituto, e **6.473** ocorrências dizem respeito a dúvidas de consumo.os nas relações de consumo.

Os setores que mais levaram os associados a procurar o Idec em 2014 foram:



Foram realizados ainda **2.200** atendimentos para consumidores em geral, relacionados a dúvidas sobre Planos Econômicos. Tais atendimentos foram realizados, em sua grande maioria, por e-mail.

Representações dos interesses dos consumidores

Em 2014, o Idec foi convidado a participar de 234 reuniões e eventos, havendo comparecido a 209 deles.

MANIFESTAÇÕES (CONSULTAS E AUDIÊNCIAS PÚBLICAS)

Em 2014, o Idec representou os interesses dos consumidores, presencialmente ou por escrito, em 7 audiências públicas e 13 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; • 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): 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

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

Comunicação 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

SITE

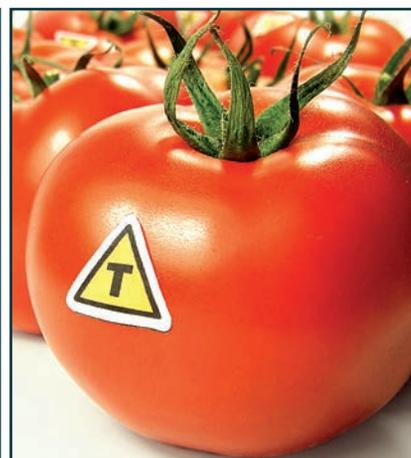
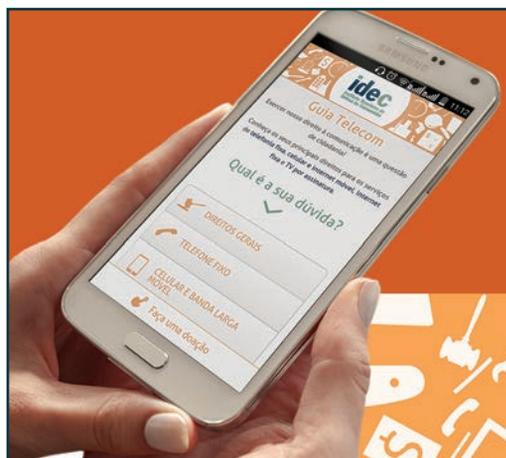
Em 2014, o site do Idec ostentou os seguintes números:

- Visitantes únicos: **2.669.663**
- Média por dia: **7.314***

* Total de visitas dividido por 365 dias

BOLETIM ELETRÔNICO SEMANAL

O boletim eletrônico semanal contava com **96.614 inscritos**



Campanhas e mobilização

Em 2014 o Idec iniciou duas importantes campanhas e deu continuidade na campanha para o devido ressarcimento dos poupadores prejudicados pelos planos econômicos da década de 1980.

#TÔSEMÁGUA

Em junho de 2014, após posicionar-se contra a multa que o Governo do Estado de São Paulo pretendia aplicar aos consumidores da Sabesp (Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo) que não conseguissem atingir a meta de redução de consumo proposta pela empresa, o Idec se tornou protagonista na luta pelo direito ao abastecimento de água e ao direito à informação dos consumidores sobre a falta de água no Estado. Numa plataforma de denúncias online os consumidores podiam comunicar a falta de água em suas casas preenchendo um formulário.

Em posterior parceria com o coletivo *Minha Sampa* surgiu a mobilização #ToSemÁguaESemInformação. A Sabesp divulgou mapas de pouca compreensão mostrando as zonas da cidade sujeitas a falta de água. Três meses após, com pressão online e da imprensa, representações em audiências públicas e a entrada do Idec na *Aliança Pela Água*, a Sabesp trouxe em seu site os bairros e períodos do dia onde haveria redução de pressão da água: <http://site.sabesp.com.br/site/reducao/reducaopressao.html>

A ferramenta de denúncias da #ToSemÁgua recebeu mais de **700 relatos** até o final de 2014. Desde sua criação, a página no site do Idec para essa campanha recebeu mais de **6 mil acessos únicos**. Já a mobilização no site do coletivo *Minha Sampa* enviou mais de **2 mil mensagens** pedindo informações para as autoridades.



DILMA: O BRASIL ESTÁ DE LUTO

Na iminência do STF (Supremo Tribunal Federal) dar a vitória para os bancos na longa batalha pelo pagamento do que é devido aos poupadores, o Idec lançou um último apelo à presidente Dilma Rousseff. A campanha “Dilma O Brasil Está de luto” pedia que a presidenta não cedesse à pressão do setor bancário e interferisse na decisão do STF, a favor dos poupadores. Em alguns meses a campanha alcançou mais de 3 mil mensagens enviadas. Mesmo com a pressão do Idec com essa mobilização e a nossa participação em diversos momentos chave, o julgamento tem sido postergado.

#NÃO ME DESCONNECTE

No final do ano de 2014 após forte lobby das empresas de telecomunicações, que por anos venderam internet “ilimitada” para celulares, a Anatel autorizou o bloqueio da conexão com a internet assim que o usuário atinge o limite da franquia de dados adquirida. Levando em conta o direito à informação e à escolha dos consumidores, o Idec propôs uma campanha de envio de mensagens para os executivos das quatro maiores empresas de telefonia celular do Brasil, copiando também diretores da Anatel. Mesmo às vésperas das festas de fim de ano a campanha conseguiu, até o fim de 2014, o envio de mais de **1.100 mensagens** para os alvos da campanha. Já a página teve **mais de 28 mil acessos**. Muitos consumidores mais conscientes de seus direitos graças à atuação do Idec.



DE ONDE VÊM OS ALIMENTOS QUE CONSUMIMOS?

Lançada como uma página especial (<http://goo.gl/6KmdrA>), a campanha “DE ONDE VEM?” tem o objetivo de informar o consumidor sobre a importância da rastreabilidade nos alimentos - embalados e a granel. O Idec defende que essas informações constem do rótulo do produto ou da gôndola do supermercado e que seja possível rastrear qualquer alimento por todas as etapas de produção, processo e distribuição até chegar no consumidor final.



Projetos

Projetos em andamento em 2014	Apoiadores
Promoting organic food and farming for all in Brazil <ul style="list-style-type: none"> ● Início: 01/10/2014 - Término: 31/12/2015 ● Valor: SEK 530.000 	Swedish Society for Nature Conservation - SSNC
Bankwiser International informing citizens, raising accountability of banks <ul style="list-style-type: none"> ● Início: 01/01/2014 - Término: 31/12/2016 ● Valor: EUR 239,034 	Sida http://www.sida.se/Svenska/ Oxfam Novib http://www.oxfamnovib.nl/

Projetos encerrados em 2014	Apoiadores
Fair Bank Guide in Brazil <ul style="list-style-type: none"> ● Início: 01/12/2012 - Término: 30/11/2014 ● Valor: EUR 100,000 	Oxfam Novib www.oxfamnovib.nl
Direito à comunicação no Brasil e os direitos dos consumidores –cidadãos <ul style="list-style-type: none"> ● Início: 01/01/2013 - Término: 31/12/2014 ● Valor: U\$D 360,000 	Fundação Ford www.fordfoundation.org
Climate Change and Consumption:vehicle energy, efficiency, mobility and solid waste <ul style="list-style-type: none"> ● Início: 01/03/2013 - Término 28/02/2014 ● Valor: U\$D 300,000 	ClimateWorks Foundation www.climateworks.org
Research on the effectiveness of Brazilian public policies that address unhealthy diets as a key factor on NDC <ul style="list-style-type: none"> ● Início: 01/10/2012 - Término: 31/12/2014 ● Valor: U\$D 240,000 	IDRC – International development Researcher Centre www.idrc.ca/EN/pages/default.aspx

Demonstrações financeiras



Origem dos recursos

	2014		2013	
	Valor (mil reais)	% sobre receita	Valor (mil reais)	% sobre receita
RECEITAS TOTAIS	4.791	100%	4.757	100%
a) Recursos governamentais (subvenções)	-	0%	335	7,04%
b) Doações de pessoas jurídicas	-	0%	-	0%
c) Doações de pessoas físicas	2.128	44,42%	-	0%
d) Contribuições	813	16,97%	2.766	58,15%
e) Patrocínios	-	0%	-	0%
f) Cooperação internacional	1.501	31,33%	1.418	29,81%
g) Prestação de serviços e/ou venda de produtos	81	1,69%	19	0,40%
h) Outras receitas	269	5,59%	219	4,60%

Aplicação dos recursos

	2014		2013	
	Valor (mil reais)	% sobre receita	Valor (mil reais)	% sobre receita
DESPESAS TOTAIS	4.543	100%	5.173	100%
a) Projetos, programas e ações sociais (excluindo pessoal)	1.501	33,04%	653	12,62%
b) Pessoal (salários + benefícios + encargos)	1.587	34,93%	2.767	53,49%
c) Despesas diversas (somatório da despesas abaixo)	1.456	32,05%	1.753	33,89%
<i>Operacionais</i>	1.178	80,91%	1.600	91,27%
<i>Impostos e taxas</i>	13	0,89%	22	1,25%
<i>Financeiras</i>	117	8,04%	119	6,79%
<i>Capital</i> (máquinas + instalações + equipamentos)	69	4,74%	12	0,68%
<i>Outras</i> (que devem ser discriminadas conforme relevância)	79	5,43%	-	0%

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

	2014		2013	
	Valor (mil reais)	% sobre receita	Valor (mil reais)	% sobre receita
a) Alimentação	45.2	0,94	46	0,97
b) Educação	9	0,19	10	0,21
c) Capacitação e desenvolvimento profissional	0	0	5	0,11
d) Creche ou auxílio-creche	2.4	0,05	2	0,09
e) Saúde	0	0	0	0
f) Segurança e medicina no trabalho	2.8	0,06	3.10	0,07
g) Transporte	33.8	0,7	38	0,80
h) Bolsas/estágios	60.9	1,27	101.5	2,13
i) Outros	0	0	0	0
Total - Indicadores sociais internos	154	3,21	206	4,32

Projetos, ações e contribuições para a sociedade

(Ações e programas aqui listados são exemplos, ver instrução)

	2014		2013	
	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\$ 2.409 Nº de pessoas beneficiadas: 134	0%	R\$ 1.309 Nº de pessoas beneficiadas: 100	0%
b) Orientação e disponibilização de informações - REVISTA DO IDEC	R\$ 455 Nº de pessoas beneficiadas: 8.000	9,5%	R\$ 528 Nº de pessoas beneficiadas: 8.000	10,26%
c) Orientação e ações de mobilização — Portal, campanhas, boletim do Idec e projetos tecnológicos	R\$ 443 Visitas Portal: 7.314 (dia) Boletim: 96.614 (mês) Signatários campanhas: 22.373	9,2%	R\$ 422 Visitas Portal: 4.033 (dia) Boletim: 80.940 (mês) Signatários campanhas: 67.582	8,87%
d) Orientação prestada aos associados e consumidores sobre relações de consumo e processos judiciais movidos pelo Idec	R\$ 538	11,2%	R\$ 934	19,63%
f) Testes e pesquisas, programas e projetos temáticos	R\$ 1.061	22,1%	R\$ 967	20,33%
Valores totais	R\$ 4.906		R\$ 4.160	

Indicadores sobre o corpo funcional

	2014	2013
Nº total de empregados(as) ao final do período (CLT)	32	33
Nº de admissões durante o período (CLT e estagiários)	12	13
Nº de prestadores(as) de serviço	6	6
% de empregados(as) acima de 45 anos	19%	21%
Nº de mulheres que trabalham na instituição durante todo o ano	30	37
% de cargos de chefia ocupados por mulheres	77%	80%
Idade média das mulheres em cargos de chefia	39	36
Salário médio das mulheres	R\$ 3.502	R\$ 3.489
Salário médio dos homens	R\$ 3.597	R\$ 3.704
Nº de negros(as) que trabalham na instituição	2	5
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)	0	0
Salário médio dos(as) negros(as)	R\$ 2.212	R\$ 1.651
Nº de brancos(as) que trabalham na instituição	29	28
Salário médio dos(as) brancos(as)	R\$ 3.612	R\$ 3.725
Nº de voluntários(as)	33	52
Nº de portadores(as) necessidades especiais	0	1
Salário médio portadores(as) necessidades especiais	0	R\$ 6.506

Qualificação do corpo funcional

	2014	2013
Nº total de funcionários(as) no corpo técnico e administrativo	31	33
Nº de pós-graduados (especialistas, mestres e doutores)	11	13
Nº de graduados(as)	14	12
Nº de graduandos(as)	2	3
Nº de pessoas com ensino médio	3	4
Nº de pessoas com ensino fundamental	1	1
Nº de pessoas com ensino fundamental incompleto	0	0
Nº de pessoas não-alfabetizadas	0	0

Informações relevantes quanto à ética, transparência e responsabilidade social

	2014
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/viviseção <input type="checkbox"/> não tem

Conselhos e equipes

CONSELHO DIRETOR: Hélio Cesar O. da Silva, Marilena Lazzarini (presidente), Marcelo G. Sodré, Marcos Vinicius Pó, 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 **SUPLENTES:** Luiz Nakamura, Olívia Antonia A. Franco e Sérgio R. Giolo

CONSELHO CONSULTIVO: Ada Pellegrini Grinover, Adriana Borghi Fernandes Monteiro, Cláudia Lima Marques, 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, Silvio Valle, Sueli Carneiro, Sueli Dallari, Vera Vieira e Walter Barelli

COORDENAÇÃO EXECUTIVA: Elici Checchin Bueno

ASSESSORA DE PROJETOS: Teresa D. Liporace

ASSESSORA DE EVENTOS E CURSOS: Vivian Santana

ASSESSOR DE TI: Julio Chiari

ASSESSORIA DE IMPRENSA: Daniel Montalde Limas

WEBMASTER: Luive Osiano

EQUIPE DE GESTÃO: Andréa Celeste Montini Antonacci, Carla Hanli Cavalcanti Yue, Carlos Thadeu C. de Oliveira, Elici Checchin Bueno e Teresa D. Liporace

GERENTE TÉCNICO: Carlos Thadeu C. de Oliveira

EQUIPE JURÍDICA: Claudia Pontes Almeida, Christian T. Printes, Livia Gerasimczuk e Mariana Alves Tornero (supervisora)

EQUIPE DE COMUNICAÇÃO: Arlete Rodrigues R. Vasconcelos (assessora de comunicação), Bruna

Okamura Kahvedjian (revista), Izabel M. Meo (portal) Lidiane Suman (assessora de imprensa), Mônica Ramos (revista) e Paulo Roberto Rodrigues (revista)

EQUIPE DE MARKETING: Beatriz Filgueira, Fabiana Borges, Márcio Bonfá Corrêa (assessor) e Felipe V. Shinzato

EQUIPE TÉCNICA: Ana Paula Martins, Ione A. Amorim, Joana Cruz, Renata Castiglioni e Veridiana Alimonti

EQUIPE DE RELACIONAMENTO: Alexandre Frigério (assessor), Eneida M. Souza (assessora), Igor Lodi e Lilian G. Rios (supervisora do cadastro)

EQUIPE ADMINISTRATIVA: Cristiani Orlando, Fátima Santos (supervisora), Maria das Graças Silva, Marli C. de Oliveira, Sandra Garoli e Sidineide Elisangela M. Andrade

CONSULTORES: Lucas Salgado (Sitawi), Marcia Kodama e Telma Duarte

ESTAGIÁRIOS: Ana Carolina Emiliano Zaiat, Bianca Fernandes Fasano, Lucas Monograsso Pavin e Vanessa Couto

COLABORADORES DO MÊS: Andrea Salazar, Bruna lamounier, Karina Grou, Raphael Augusto Ramos Gonçalves e Walter Faiad

Expediente do Balanço Social

REDAÇÃO: Mariana de Viveiros (texto) e Paulo Roberto Rodrigues (diagramação)

COLABORADORES: Bruna Okamura Kahvedjian, Carla Hanli Cavalcanti Yue, Carlos Thadeu C. de Oliveira, Caroline Derschner Videira, Luive Osiano e Mônica Ramos



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