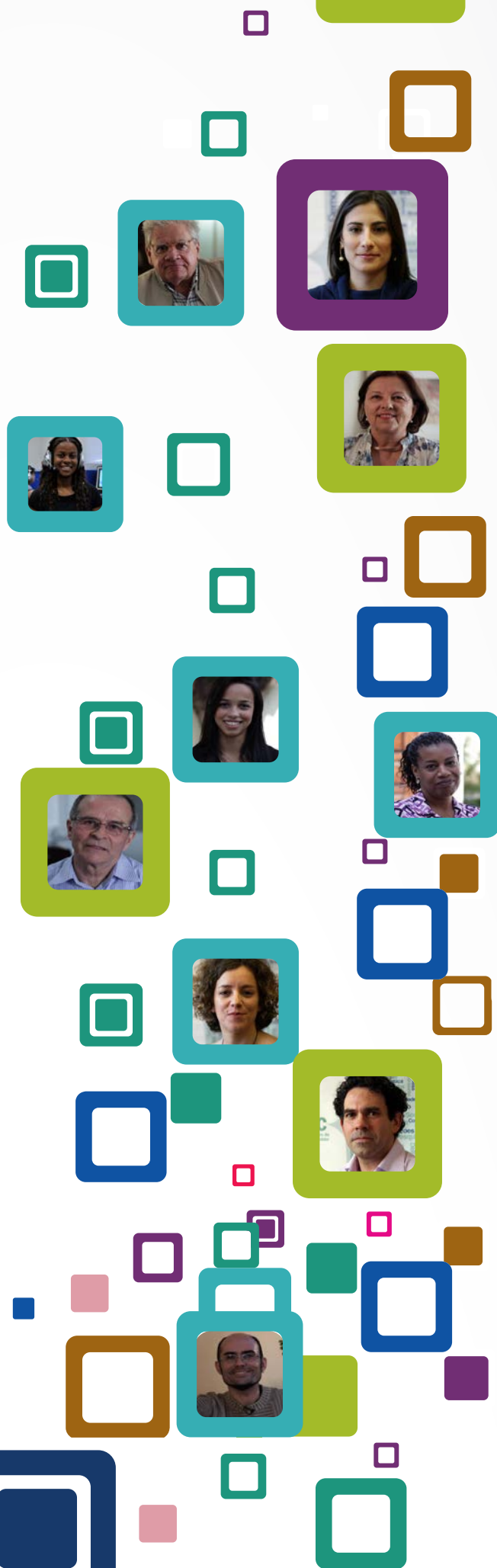


# Relatório anual **idec** 2011

Instituto Brasileiro de  
Defesa do Consumidor



Apresentação .....	03
--------------------	----

## QUEM SOMOS

Idec .....	04
O que o Idec faz .....	04
Redes em que participamos .....	04
A força dos nossos associados .....	05

## NOSSOS RESULTADOS

Alimentos, publicidade e segurança alimentar .....	06
Energia elétrica .....	08
Planos de saúde .....	10
Serviços financeiros, poupança e cartões de crédito .....	13
Direito à comunicação .....	16
Acesso ao conhecimento e direitos autorais .....	20
Comércio eletrônico .....	21
Aviação civil .....	22
Consumo sustentável, mudanças climáticas e RSE .....	23
Outros temas da defesa do direito do consumidor .....	26
Agências reguladoras: participação social e transparência .....	28
Orientação ao associado .....	30
Representação dos interesses do consumidor .....	31
Comunicação e mobilização .....	32
Projetos .....	34
Demonstrações financeiras .....	35
Balanco social .....	36
Conselho e equipe .....	39



Consumidor mais forte,  
consumo mais justo



## Prezados associados e parceiros,

Em sua atuação na defesa dos direitos do consumidor, o Idec tem marcado presença nas mais diferentes áreas, inclusive naquelas em que as relações de consumo são ainda incipientes ou não se encontram devidamente reguladas, como as que envolvem o comércio eletrônico. Há também setores que, graças ao recente desenvolvimento econômico do país, combinado a uma melhor distribuição de renda, tornaram-se acessíveis a um grande contingente de consumidores. Esse aumento de demanda representou também o crescimento do número de reclamações em função de práticas abusivas cometidas na esfera das relações de consumo. Exemplos disso são os produtos eletroeletrônicos e o setor da aviação civil.

O Idec, em 2011, esteve atento a essas questões, sem se descuidar dos temas que tradicionalmente vêm ocupando nossa pauta de trabalho ao longo desses últimos 25 anos, como planos de saúde, alimentos,

telecomunicações, serviços financeiros, medicamentos, serviços públicos, recuperação de perdas da poupança, acesso ao conhecimento, consumo sustentável, participação social na regulação, entre outros. E, como de costume, nossa intervenção se deu através de diferentes canais: testes, pesquisas, representações, propostas de regulamentação, campanhas, ações judiciais, publicações e ações de divulgação para os associados e para um público mais amplo.

Em 2011, melhoramos e ampliamos a comunicação com os nossos associados, através de um novo portal na internet, no qual se facilitou o acesso às informações de interesse do consumidor e foram ampliados espaços voltados à orientação e às ações políticas do Idec e que serão dia a dia aperfeiçoados. Além disso, nossa revista sofreu uma renovação editorial e gráfica que tornou sua leitura e consulta mais acessível e prazerosa. Mais ainda: criamos uma gerência de mobilização que envolve a promoção de campanhas em defesa dos direitos dos consumidores, inclusive com a utilização das mídias sociais (facebook, twitter etc), e a organização de eventos, como seminários e oficinas, além dos já tradicionais Idec Aberto e Idec na Rua. Com isso, o Idec vem contribuindo para o desenvolvimento de espaços para que seus associados e qualquer cidadão se transformem em ativos defensores de seus direitos.

Um resumo de todo esse trabalho pode ser visto neste relatório anual de atividades, que tem como objetivo publicizar nossas ações e prestar contas não apenas a associados, que são os principais mantenedores do Idec, e parceiros, como também a toda sociedade. Nessas diversas atividades o que nos moveu foi não somente a defesa dos direitos dos consumidores, mas também a preocupação com a postura ética e responsável das empresas e a educação para o consumo, voltando os olhos tanto às pessoas integradas ao mercado como também àquelas que ainda não têm acesso a bens e serviços essenciais a uma vida digna.

Agradecemos imensamente a todos os associados pelo apoio recebido, aos parceiros pela confiança, aos conselheiros e outros colaboradores que contribuem com o Idec de forma voluntária, à equipe que se dedica de forma intensa ao trabalho de tantas lutas, e esperamos continuar juntos, compartilhando o orgulho e a satisfação pelas vitórias obtidas e a energia para os desafios ainda existentes da proteção e defesa dos consumidores no Brasil.

**Lisa Gunn – Coordenadora-executiva**

# Idec

## Quem somos

O Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec) é uma associação de consumidores sem fins lucrativos, de utilidade pública federal, que atua na defesa do consumidor e na melhoria da qualidade de vida. Criado em 1987, tem a missão de promover a educação, a conscientização, a defesa dos direitos do consumidor e a ética nas relações de consumo, com total independência política e econômica.

O Idec quer contribuir para que todos os cidadãos tenham acesso a bens e serviços essenciais para o

desenvolvimento social, o consumo sustentável e a consolidação da democracia na sociedade brasileira. Para o Idec, o conceito de consumidor não se restringe àqueles que participam do mercado, exercendo seu poder de compra, mas abrange os que não conseguem acesso a bens e serviços essenciais, por falta de poder aquisitivo.

O Instituto não recebe recursos de empresas ou partidos políticos, sendo mantido por seus associados e por organismos que não comprometam a sua independência.

## O QUE FAZEMOS

ORIENTAÇÃO	INFORMAÇÃO	AÇÕES JUDICIAIS	TESTES E PESQUISAS	CAMPANHAS	ATIVIDADES DE REPRESENTAÇÃO
Orientamos nossos associados e os consumidores para a prevenção e solução de problemas de consumo	Mantemos o Portal do Idec na Internet atualizado diariamente, publicamos a Revista do Idec e editamos publicações e guias úteis aos consumidores	Monitoramos o cumprimento do Código de Defesa do Consumidor e promovemos ações judiciais coletivas	Técnicos do Idec testam e comparam serviços e produtos	Mobilizamos consumidores, pressionamos governos e empresas e promovemos campanhas de conscientização dos direitos do consumidor	Dialogamos com o poder público e privado sobre leis, regulamentos e normas e questões que afetam a vida de todos os consumidores.

## Redes em que participamos

Aliança de Controle ao Tabagismo (ACT) • Associação Brasileira de Organizações Não Governamentais (Abong) • Consumers International • Fórum Brasileiro de ONGs e Movimentos Sociais para o Meio Ambiente e Desenvolvimento (FBOMS) • Fórum sobre Agrotóxicos • Fórum Nacional de Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor (FNECDC) • Frente Nacional de Saneamento Ambiental (FNSA) • Frente por um Brasil Ecológico, Livre de Transgênicos e Agrotóxicos • Grupo de Trabalho Mobilidade Urbana • Organização de Consumidores da América Latina (OCLAC) • Red Puentes – Visão da Sociedade Civil sobre Responsabilidade Social Empresarial • Rede Brasileira para a Integração dos Povos (Rebrip) • Rede IBFAN para Alimentação Infantil

# A força dos nossos associados

O Idec sempre contou com o engajamento e a participação de seus associados. São eles que, com sua contribuição financeira, viabilizam a maior parte de nossas atividades. Em 2011, tivemos o apoio de mais de 11 mil associados ativos. São pessoas que acreditam no nosso trabalho e colaboram para a defesa do consumidor no Brasil.

*“O Idec é importante porque coloca em prática, e com perfeição, o direito à informação e ao esclarecimento. A REVISTA DO IDEC contém matérias objetivas e escritas de forma que as pessoas as entendem. É por meio dessas matérias que o CDC é instrumentalizado e popularizado.”*

**Juliana Keiko Zukeran, advogada – São Paulo (SP)**

*“O Brasil necessitava de uma entidade como o Idec (séria, bem estruturada – operacional e juridicamente – e sem vínculos políticos) para fortalecer o Código de Defesa do Consumidor diante dos abusos praticados pelas empresas. Então, resolvi me associar.”*

**Joel Cajazeira, funcionário público federal aposentado – Coruripe (AL)**

*“Desde que me associei ao Idec, vi muitas mudanças positivas e benéficas para os consumidores brasileiros. Algumas empresas já perceberam que não somos mais meros números sem capacidade de organização e atitude. O Instituto é um instrumento legítimo e representativo para a defesa dos interesses de todos os cidadãos, daí sua importância para a sociedade.”*

**Rui Silva de Oliveira, engenheiro mecânico – Valinhos (SP)**

*“Como cidadão, consumidor e empresário prestador de serviços, acho o trabalho do Idec de vital importância. Somente as leis e os códigos não bastam para que todos ajam corretamente, com o respeito e a ética esperados. Sei que o difícil e intenso esforço feito pelo Instituto trará ainda mais resultados positivos no futuro.”*

**Nelio Jorge Fígaro, empresário da área de eventos – São Paulo (SP)**

*“Desde que me associei ao Idec, vi muitas mudanças, especialmente em relação às minhas atitudes como consumidora. Também comprei um Código de Defesa do Consumidor e o consulto sempre. Com a visão ampliada que o Instituto fornece, os consumidores podem lutar com mais organização, além de receber orientações de como agir em cada caso. O Idec é importante para representar o consumidor, pois as empresas percebem que temos um órgão sério e competente a nosso favor.”*

**Siomara Rita da Silva, corretora de imóveis – São Paulo (SP)**

# Alimentos, publicidade e segurança alimentar

A preocupação do Idec em relação à qualidade nutricional de alimentos industrializados e à melhora dos hábitos alimentares dos brasileiros, sobretudo em relação às crianças, orientou debates e pesquisas do Instituto, em 2011. Os limites e cuidados da publicidade de alimentos voltada ao público infantil foram temas particularmente sensíveis, levando o Idec a participar da Frente pela Regulação da Publicidade de Alimentos e questionar o Ministério da Saúde sobre a prevenção ao consumo de alimentos pouco nutritivos.

## Idec pede ao Ministério da Saúde atenção quanto à publicidade de alimentos pouco nutritivos

Em fevereiro, o Idec entregou ao ministro da Saúde, Alexandre Padilha, o manifesto da Frente pela Regulação da Publicidade de Alimentos, no qual o Instituto e outras entidades ressaltam a importância de exigir que a publicidade de alimentos apresente informação completa sobre a qualidade nutricional de produtos que podem colocar em risco a saúde e a qualidade de vida das pessoas. Quase metade da população brasileira está com sobrepeso e 15% já se encontram em estado de obesidade. A Frente tornou a questionar o ministro Alexandre Padilha, em junho, sobre o reconhecimento pelo Ministério da Saúde da rede McDonald's como marca "Amiga da Saúde". Com isso, a rede de fast food poderia associar seu



nome a ações e programas realizados pelo Ministério. Tal reconhecimento causou indignação, já que os alimentos comercializados pela rede são, em sua maioria, ricos em gordura e com excesso de sal e açúcar, o que contribui para o aumento de casos de sobrepeso e obesidade, especialmente em crianças e adolescentes.

## Publicidade infantil de alimentos e bebidas

A veiculação de publicidade e a comercialização de alimentos pouco saudáveis e de bebidas não alcoólicas para crianças esteve na pauta do Congresso "Food Marketing to Children in the Americas: Implementation Issues", organizado pela OPAS – Organização Pan-Americana de Saúde. Durante o

evento, realizado em Washington (Estados Unidos) e que contou com a participação do Idec, foram debatidas e elaboradas recomendações e propostas para que os países possam regular as propagandas de alimentos e bebidas direcionadas ao público infantil. Para o Idec, a publicidade infantil de modo geral é abusiva, pois se aproveita da deficiência de julgamento da criança e a estimula a ter um comportamento prejudicial à sua saúde.

## **Pesquisas analisam a qualidade de alimentos industrializados**

Em 2011, o Idec realizou uma série de pesquisas com alimentos industrializados, orientando o consumidor na escolha de produtos menos prejudiciais à saúde. Em maio, foi divulgado, na Revista do Idec, levantamento feito com 433 pizzas comercializadas nas redes de fast food Pizza Hut e Domino's e pelas empresas Sadia, Perdigão e Dr. Oetker. A análise mostrou que todas elas apresentavam quantidades elevadas de sódio e gorduras saturadas. O mesmo diagnóstico resultou da pesquisa feita com 60 lasanhas prontas de 12 empresas. O Idec constatou que uma única porção desse alimento continha quase a quantidade máxima de sódio e de gorduras saturadas recomendada para um dia inteiro. O Instituto também realizou pesquisa com outros 18 produtos de 15 marcas diferentes, entre iogurtes, refrescos em pó, néctares, gelatinas, sorvetes e isotônicos, levando em consideração se os apelos relacionados a frutas apresentadas nas embalagens condiziam com o conteúdo. A pesquisa mostrou que alguns desses produtos não continham qualquer traço de fruta em sua composição, enquanto outros apresentavam quantidades mínimas de polpa.

### **Saiba mais**

- [27/01] OMS quer que governos imponham mais limites à publicidade de alimentos para crianças - <http://goo.gl/nTf8K>
- [08/04] Idec pede ao Ministério da Saúde atenção quanto à publicidade de alimentos pouco nutritivos - <http://goo.gl/kcDyI>
- [13/05] Idec participa de evento para debater a publicidade infantil de alimentos e bebidas - <http://goo.gl/ro4rt>
- [25/05] Venda e distribuição de alimentos não saudáveis nas escolas podem ser proibidas - <http://goo.gl/ASvSd>
- [01/06] Entidades contestam parceria entre McDonald's e Ministério da Saúde - <http://goo.gl/aHK2c>
- [01/06] Oxfam lança campanha para combater a fome no mundo - <http://goo.gl/kyg04>
- [22/06] Rotulagem de alimentos ainda é imprecisa e confusa para o consumidor - <http://goo.gl/4JEA8>
- [24/06] Indústria alimentícia é ouvida como representante da sociedade civil em debate na ONU - <http://goo.gl/O65dp>
- [05/07] Conar ironiza demandas da sociedade civil em parecer sobre propaganda direcionada ao público infantil - <http://goo.gl/J6EXk>
- [28/07] Brasileiro abusa no consumo de sal e açúcar, deixando de lado frutas, legumes e verduras - <http://goo.gl/ktvrT>
- [08/08] Ciclo de palestras debate publicidade direcionada ao público infantil - <http://goo.gl/To7aU>
- [18/10] Idec discute qualidade de alimentos industrializados - <http://goo.gl/GVTof>



# Energia elétrica

Entre os problemas enfrentados pelo Idec na defesa dos direitos dos consumidores na área da energia elétrica mereceram destaque, em 2011, a não devolução de cobranças indevidas nas contas de luz, as falhas no fornecimento de energia e a fiscalização pouco rigorosa da agência sobre as concessionárias de energia elétrica.



## **Sistema pré-pago na cobrança de energia elétrica fere Código de Defesa do Consumidor**

Em Consulta Pública aberta pela Aneel, em fevereiro, o Idec manifestou-se contrário à instalação de medidores inteligentes com o sistema de energia elétrica pré-pago. Para o Instituto, o fornecimento de energia pré-pago fere a Lei de Concessão de Serviços Públicos e o Código de Defesa do Consumidor (CDC), pois permite o corte remoto de energia, sem que esteja especificado o prazo para aviso prévio.

## **Novas regras do setor de energia elétrica trazem avanços para o consumidor**

Começou a vigorar, em março, a maior parte das medidas contidas na Resolução Normativa nº 414/2010, que trouxe algumas medidas favoráveis ao consumidor, como redução de prazos para ligar e religar o fornecimento de energia elétrica e a obrigatoriedade de postos de atendimento em todos os municípios do país. Das várias propostas apresentadas pelo Idec, foram aceitas a manutenção de percentual máximo de multa de mora em 2%; o acréscimo de informações na fatura e destaque aos telefones da distribuidora, agência reguladora estadual e Aneel; comunicação clara e explícita de corte do serviço por inadimplência; e a devolução em dobro de valor pago a mais no caso de cobrança indevida.

## **Idec pede devolução de valores cobrados indevidamente nas contas de luz**

Em junho, o Idec participou de reunião no Ministério da Fazenda que tratou do ressarcimento dos consumidores pelo erro na metodologia do cálculo das contas de energia elétrica, que já vinha ocorrendo desde 2002. Na ocasião as entidades que compõem a Frente pela Defesa dos Consumidores de Energia Elétrica pediram providências em relação à devolução de R\$ 7 bilhões cobrados indevidamente nas contas de energia elétrica



dos consumidores brasileiros. O erro foi constatado pelo Tribunal de Contas da União, reconhecido pela CPI (Comissão Parlamentar de Inquérito) das Tarifas de Energia Elétrica e até pela própria Aneel, que alterou sua metodologia somente em 2009. No entanto, a agência não viabilizou a devolução ou compensação dos valores aos consumidores e nem tomou medidas para adequar as tarifas nos patamares que deveriam estar se não tivesse ocorrido o erro na metodologia de reajuste tarifário.

### **Idec reivindica maior fiscalização da Aneel sobre AES Eletropaulo**

O Idec enviou, em junho, carta à Aneel, solicitando fiscalização da AES Eletropaulo para verificar se a empresa está promovendo a compensação devida nas contas de luz pelos períodos que os consumidores ficaram sem fornecimento de energia. O Idec lembrou que é direito do consumidor obter desconto na conta sempre que a concessionária ultrapasse os limites estipulados pela agência para os índices de qualidade DIC (Duração de Interrupção por Unidade Consumidora) e FIC (Frequência de Interrupção por Unidade Consumidora).

### **Oficina de defesa do consumidor e regulação do setor elétrico**

Em novembro, o Idec realizou o Módulo IV – Setor Elétrico do curso “Regulação e Defesa do Consumidor”, iniciativa no âmbito do PRO-REG (Programa de Fortalecimento da Capacidade Institucional para Gestão em Regulação), numa parceria que envolve a Casa Civil da Presidência da República e o DPDC (Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor). O curso contribuiu para a formação dos profissionais que atuam na defesa do consumidor e em processos regulatórios conduzidos pelas diferentes agências reguladoras, com o propósito de subsidiar o trabalho do SNDC no monitoramento do serviço de fornecimento de energia elétrica e na participação em consultas e audiências públicas.

#### **Saiba mais**

**[02/02]** Sistema pré-pago na cobrança de energia elétrica fere Código de Defesa do Consumidor - <http://goo.gl/Sgwkw>

**[01/03]** Novas regras para energia elétrica entram em vigor nesta terça - <http://goo.gl/13zAW>

**[27/04]** Idec e demais entidades pedem devolução de valores cobrados indevidamente em contas de energia elétrica - <http://goo.gl/wqkB2>

**[14/06]** Interrupções na energia elétrica: Idec reivindica maior fiscalização da Aneel sobre AES Eletropaulo - <http://goo.gl/J6k5r>

**[22/08]** Idec pede maior transparência no processo de audiências e consultas públicas da Aneel. - <http://goo.gl/7RGkT>

# Planos de saúde

Os planos de saúde ficaram em primeiro lugar no ranking de atendimentos do Idec até 2010, ocupando por onze anos consecutivos essa colocação. Em 2011, persistiram problemas em relação à migração de contratos, ampliação do rol de coberturas obrigatórias e demora no atendimento.



## **Migração de contratos antigos**

No final de 2010, o Idec enviou considerações e propostas relativas à consulta pública nº 35 da ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar), que trata das regras para a adaptação e migração dos contratos antigos de planos de saúde (aqueles assinados antes de janeiro de 1999). Além do percentual de reajuste máximo das mensalidades em caso de migração, o Instituto questionou a imposição de novas carências para alguns exames e cirurgias e as carências relacionadas a doenças preexistentes (cobertura parcial temporária). Em maio, a ANS publicou a Resolução Normativa nº 254, tratando do tema. A norma estabelece que a proposta de adaptação e migração de contratos deve ser redigida de forma clara e precisa, bem como trazer o valor do ajuste da adaptação e o da nova mensalidade ou o preço do plano apresentado para a migração, entre outras informações. O Idec, porém, mostrou-se insatisfeito

com termos que davam margem à possibilidade de exigência da cobertura parcial temporária, em prejuízo dos consumidores que já haviam cumprido essas carências integralmente, solicitando que a Agência esclareça o significado da Resolução Normativa.

## **Representação contra a “venda” de leitos públicos para planos de saúde privados**

Em fevereiro, o Idec e outras seis entidades civis entraram com representação no MPE (Ministério Público Estadual) de São Paulo contra a lei complementar nº 1.131/2010, cujo objetivo era direcionar para planos e seguros de saúde privados 25% dos leitos e outros serviços de 26 hospitais públicos geridos por Organizações Sociais. A representação pedia uma ação judicial contra a lei paulista, sob a alegação de que ela feria os princípios da Constituição

Federal, da Lei Orgânica da Saúde (lei nº 8.080/1990) e da Constituição do Estado de São Paulo, além de subtrair mais de dois milhões de procedimentos, incluindo 62 mil internações, do SUS (Sistema Único de Saúde). O MPE aceitou a representação e moveu uma ação civil pública. No entanto, em julho, a lei foi regulamentada pelo governador Geraldo Alckmin através do Decreto Estadual nº 57.108. Finalmente, em agosto, a Justiça concedeu liminar suspendendo os efeitos da lei estadual, como pedia a ação civil pública do MPE baseada na representação do Idec e das entidades civis.

### **Ampliação do rol de cobertura obrigatória**

O Idec enviou, em maio, contribuições à consulta pública nº 40 da ANS, defendendo a inclusão de novos procedimentos no rol de cobertura obrigatória dos planos de saúde. Em junho, o Idec e o Procon-SP encaminharam ofício à Diretoria Colegiada da ANS, solicitando que a avaliação das contribuições para revisão do rol fosse feita com base na evolução da medicina e das demais áreas da saúde e no melhor tratamento a ser dado ao paciente. Em agosto, a ANS publicou a Resolução Normativa nº 262, estendendo em mais de 60 itens o Rol de Coberturas Obrigatórias a ser disponibilizado pelos planos de saúde com contratos firmados a partir de 1999. Entre estes novos procedimentos constam 41 tipos de cirurgias por vídeo, 13 novos exames e a ampliação do número de consultas para nutricionistas e terapia ocupacional. Na verdade, o Idec considera a própria existência desse rol de procedimentos questionável, pois a Lei de Planos de Saúde (9.656/98) garante aos consumidores a cobertura de todas as doenças listadas pela OMS (Organização Mundial da Saúde).

### **Discriminação de idosos, doentes e portadores de deficiência**

A ANS publicou, em julho, a Súmula Normativa 19, que trata da comercialização de planos de saúde, esclarecendo que as operadoras, tanto na venda direta quanto por terceiros, não poderão criar barreiras para a contratação de planos em razão da idade, condição de saúde ou deficiência do contratante. Há anos o Idec vem denunciando junto à ANS a atitude de planos de saúde que criam dificuldades para a aceitação de usuários idosos e portadores de alguma doença ou deficiência. Essas barreiras foram inclusive comprovadas por pesquisa realizada pelo Instituto, na qual se avaliou preços e condições de contratação de 16 operadoras de assistência médica. Todas as operadoras pesquisadas adotavam práticas abusivas ou mesmo ilegais para barrar a entrada de consumidores com mais de 59 anos.

### **Descumprimento de prazo para marcação de consultas renderá multa**

Considerando os graves abusos das operadoras de planos de saúde contra os consumidores, o Idec reivindicou a redução do prazo para atendimento e agendamento de consultas e exames de clientes de planos de saúde. A reivindicação foi contemplada com a Resolução Normativa nº 259 da ANS. Trata-se da aplicação de multas às operadoras de saúde que descumprirem o prazo máximo para a marcação de consultas e demais procedimentos médicos. Com isso pretende-se garantir que os consumidores marquem consultas com especialistas nas áreas de pediatria, clínica médica, cirurgia geral, ginecologia e obstetrícia dentro de um prazo máximo de sete dias. A RN N° 259 prevê, além da redução no tempo de espera, a garantia de atendimento caso não haja profissional de saúde disponível na cidade onde o beneficiário mora.

## Saiba mais

- [03/01] Planos de Saúde: para Idec, migração de contrato antigo não pode impor novas carências - <http://goo.gl/OWdlF>
- [11/01] Planos de saúde: Idec comenta novo rol de procedimentos de cobertura obrigatória - <http://goo.gl/mWkEA>
- [07/02] Idec e Procon-SP se recusam a participar de Grupo de Trabalho da ANS sobre reajuste de planos de saúde - <http://goo.gl/9HR8V>
- [10/03] Redução no tempo de espera nos planos de saúde garante qualidade no atendimento ao consumidor - <http://goo.gl/EuMia>
- [19/01] Certificação de planos de saúde deve ser obrigatória, e não voluntária - <http://goo.gl/XgE4y>
- [30/03] Planos de Saúde: para Idec, programa de incentivo à qualificação dos prestadores é uma solução frágil - <http://goo.gl/OXozb>
- [11/04] Idec cobra posicionamento da ANS quanto aos problemas da Samcil - <http://goo.gl/2Yi9A>
- [29/04] Portabilidade de carências é ampliada, mas continua abrangendo somente alguns planos de saúde - <http://goo.gl/RU6wk>
- [12/05] Resolução sobre migração e adaptação de contratos antigos dos planos de saúde deixa dúvidas - <http://goo.gl/H4HQV>
- [17/05] Idec solicita à ANS inclusão de procedimentos no rol de cobertura obrigatória nos planos de saúde - <http://goo.gl/6CcQu>
- [20/05] Idec é contra criação de carteiras de planos de saúde exclusivas para ex-empregados - <http://goo.gl/c2ZHU>
- [10/06] Opine sobre bonificações dos planos de saúde a pessoas que cuidam da saúde - <http://goo.gl/SLlyP>
- [20/06] ANS estabelece prazos máximos de espera para atendimentos dos planos de saúde - <http://goo.gl/yms8d>
- [04/07] Greve dos médicos: Idec pede melhor atuação da ANS e mais abertura dos planos de saúde à negociação - <http://goo.gl/ukDLV>
- [07/07] Padronização dos termos médicos não deve ser prioridade do setor de planos de saúde - <http://goo.gl/Evwoj>
- [02/08] ANS divulga nova lista de procedimentos de cobertura obrigatória dos planos de saúde - <http://goo.gl/h1uak>
- [02/09] Resolução que fixa prazo máximo para atendimentos nos planos de saúde é adiada pela ANS - <http://goo.gl/qfnA1>
- [28/09] ANS propõe que operadoras de planos de saúde sejam obrigadas a divulgar a rede credenciada pela internet - <http://goo.gl/vFbdC>
- [24/11] Idec defende melhorias na medição da satisfação dos beneficiários de planos de saúde - <http://goo.gl/F3ChC>
- [19/12] Descumprimento de prazo para marcação de consultas renderá multa às operadoras de saúde - <http://goo.gl/Zfzjk>

# Serviços financeiros, poupança e cartões de crédito

Campeão de reclamações no ranking 2011 do Idec, o setor financeiro foi alvo de várias ações do Instituto. Além de questionar o não cumprimento de determinações do CDC em contratos de cartões de crédito, o Idec conseguiu o veto presidencial a artigos da Lei do Cadastro Positivo, contribuiu para a pauta de reivindicações acerca da proteção contra cláusulas abusivas em serviços financeiros e participou da criação do website “Guia dos Bancos Responsáveis”.

## **Cláusulas abusivas e novas regras de cartão de crédito**

O Idec encaminhou, em fevereiro, ao presidente do Banco Central, Alexandre Tombini, carta com os resultados da pesquisa sobre cartões de crédito feita pelo Instituto. No levantamento, que analisou 14 cartões de crédito, foram encontradas diversas cláusulas abusivas nos contratos. Na carta foram solicitados, também, esclarecimentos sobre a Resolução nº 3.919/2010 do Conselho Monetário Nacional, que busca a regulamentação do setor. Apesar de aprovar medidas, como a diminuição no número de tarifas cobradas aos consumidores, que passaram a ser obrigatoriamente cinco, além da padronização dos tipos de cartão e da nomenclatura das tarifas, o Idec frisou que elas são insuficientes para proteger o consumidor.

## **Idec e Contraf lançam guia sobre serviços financeiros**

Para ajudar os consumidores a conhecerem melhor os serviços financeiros antes de contratá-

los e a se defenderem de abusos, o Idec e a Contraf (Confederação Nacional dos Trabalhadores do Ramo Financeiro) lançaram, em março, o guia “Os bancos e você”, com informações sobre as características dos diversos tipos de serviços oferecidos pelos bancos e os direitos dos consumidores. Como escolher seu banco, os processos de abertura e encerramento de contas e os tipos de serviços oferecidos são alguns dos temas abordados no guia, que traz ainda orientações de como o consumidor deve fazer valer seus direitos.

## **Presidente Dilma Rousseff veta artigos do Cadastro Positivo criticados pelo Idec**

A presidente Dilma Rousseff sancionou, em junho, a Lei do Cadastro Positivo (Lei nº 12.414), que cria um banco de dados com informações pessoais (incluindo hábitos de consumo) e financeiras de consumidores. O texto aprovado pelos parlamentares e levado à sanção da presidente mereceu críticas do Idec. O Instituto, lançou uma campanha com a finalidade de impedir alguns aspectos da lei que feriam os direitos dos consumidores e teve suas observações acolhidas com o

veto presidencial a três artigos: o que permitia que as informações disponibilizadas no cadastro pudessem ser acessadas e utilizadas indiscriminadamente, sem a autorização do consumidor e violando o sigilo de seus dados; o que removia o direito do consumidor de cancelar o seu cadastro a qualquer momento; e, por fim, o que não permitia ao consumidor acessar as informações do seu cadastro quando lhe conviesse, limitando os acessos gratuitos a apenas uma vez a cada quatro meses.

### **Idec em defesa dos consumidores de serviços financeiros**

No final de março, o Idec se reuniu com o Secretário de Assuntos Internacionais do Ministério da Fazenda, Carlos Márcio Bicalho Cozendey, para debater o acesso de todos os consumidores aos serviços financeiros. Na reunião, o Instituto apresentou o relatório “Mercados seguros, justos e competitivos em serviços financeiros: recomendações para o G20 sobre o reforço da proteção ao consumidor de serviços financeiros”, elaborado pela CI (Consumers International), federação internacional de organizações de consumidores da qual o Idec é membro. O texto trazia ações que os governos dos maiores países do mundo poderiam tomar para proteger os consumidores contra abusos e fraudes. Em abril de 2011, a CI apresentou, em carta aberta aos líderes do setor financeiro dos países do G20, reunidos em Washington (EUA), essas reivindicações em defesa dos direitos dos consumidores de todo o mundo.

### **Pesquisa do Idec comprova reajustes de tarifas bancárias acima da inflação**

Em 2008, entrou em vigor norma do Banco Central regulamentando a cobrança das tarifas bancárias. Em maio do ano passado, o Idec apresentou um

levantamento, feito entre abril de 2008 e fevereiro de 2011, comprovando que as tarifas bancárias sofreram um reajuste de até 124%, índice muito superior ao da inflação registrada no período. A pesquisa tomou como referência os sete maiores bancos do país e teve por objetivo avaliar o impacto da regulamentação das tarifas no mercado.

### **Debate sobre responsabilidade socioambiental dos bancos e lançamento do Guia dos Bancos Responsáveis**

No intuito de promover a discussão sobre a RSE (Responsabilidade Socioambiental Empresarial), o Idec realizou, em abril, em parceria com Contraf/CUT, DIEESE, CEERT, Instituto Observatório Social, Amigos da Terra Amazônia Brasileira, com apoio da Oxfam Novib, a mesa-redonda “A responsabilidade socioambiental dos bancos”, na Fundação Getúlio Vargas, em São Paulo. O evento discutiu aspectos que compõem as políticas bancárias de RSE e os resultados e avanços alcançados no setor. Na ocasião foi apresentada pesquisa sobre a RSE dos bancos, no Brasil, e lançado o website “Guia dos Bancos Responsáveis” ([www.gbr.org.br](http://www.gbr.org.br)), que avalia o comportamento dessas instituições financeiras em relação aos direitos dos consumidores e dos trabalhadores e à proteção ao meio ambiente.

### **Vitórias do Idec em ações ajuizadas em favor dos associados**

O Idec obteve, em 2011, importantes vitórias em ações ajuizadas em defesa dos interesses de seus associados. Foi o caso da ação coletiva contra o Consórcio Garavelo, na qual os associados que tiveram reconhecido o direito à restituição dos valores pagos começaram a receber o dinheiro devido. Outra conquista foi obtida contra a



Savanna Consórcios, em ação coletiva na qual se solicitava a restituição, corrigida, dos valores pagos pelos consorciados desistentes ou excluídos antes do encerramento dos grupos. A Justiça também considerou procedente a ação movida pelo Idec contra a Companhia de Seguros Aliança do Brasil S/A e a Fenabb (Federação Nacional de Associações Atlético-Bancário do Brasil), que anulou a transferência dos segurados do Seguro Ouro Vida (Apólice 40) para o Seguro Ouro Vida Grupo Especial. Além disso, o Idec concluiu o levantamento de sua primeira execução coletiva de grande vulto (Banco do Brasil) para recuperação de perdas em planos econômicos, com pagamento de quase 300 associados, beneficiados com aproximadamente R\$ 17 milhões. Por fim, com o julgamento definitivo da ação civil pública em favor dos poupadores do Banco Mercantil de São Paulo prejudicados com perdas na poupança no início Plano Verão, os associados do Idec do Estado de São Paulo que tinham caderneta de poupança nessa instituição financeira puderam iniciar a execução da ação para receber o valor perdido.

## Saiba mais

- [12/01]** Exclusão bancária faz consumidor recorrer a crédito mais caro - <http://goo.gl/RRzPR>
- [10/02]** Idec quer debater proteção dos direitos dos consumidores de serviços financeiros com Ministério da Fazenda - <http://goo.gl/QV6qq>
- [01/03]** Idec e Contraf lançam guia sobre serviços financeiros - <http://goo.gl/CVkgs>
- [01/03]** Setor financeiro e planos de saúde lideram ranking de atendimentos do Idec 2011 - <http://goo.gl/R2Kuw>
- [01/03]** Começa a valer hoje a nova regulamentação do setor de cartões de crédito - <http://goo.gl/15Y0B>
- [17/03]** BC se exime de responsabilidade por fiscalizar cumprimento dos direitos do consumidor pelos bancos - <http://goo.gl/Jjix3>
- [31/03]** Idec se reúne com Ministério da Fazenda para discutir os direitos dos consumidores de serviços financeiros - <http://goo.gl/uTjek>
- [31/03]** Bancos não desistem de fugir do Código de Defesa do Consumidor - <http://goo.gl/EvaeX>
- [15/04]** Entidades entregam ao G20 reivindicações pela proteção de consumidores de serviços financeiros - <http://goo.gl/cqxPf>
- [28/04]** Pesquisa avalia a responsabilidade social empresarial dos bancos - <http://goo.gl/ut32U>
- [29/04]** Conheça as novas regras para uso do cheque - <http://goo.gl/RK27Q>
- [06/05]** Após dez anos, restituição de valores pela falência do consórcio Garavelo é liberada aos consumidores - <http://goo.gl/mJloo>
- [19/05]** Idec pede à Presidência veto de alguns pontos do Cadastro Positivo - <http://goo.gl/bcS9N>
- [24/05]** Está endividado? Conheça a portabilidade de crédito - <http://goo.gl/ltKRm>
- [25/05]** Idec defende proteção do consumidor financeiro em fórum da OCDE - <http://goo.gl/X7QrE>
- [24/05]** Líderes do G20 apoiam criação de uma organização internacional de proteção ao consumidor financeiro - <http://goo.gl/TsH8d>
- [01/06]** Novas regras dos cartões de crédito: medidas são válidas, mas deixam de fora pontos importantes - <http://goo.gl/KPhte>
- [28/06]** Plano Verão: consumidores vencem ação contra o Banco Mercantil e já podem recuperar o dinheiro perdido - <http://goo.gl/zKEC9>
- [18/10]** Reunião do G20: Idec e entidades reivindicam maior proteção para os consumidores de serviços financeiros - <http://goo.gl/rTD9r>
- [24/11]** Idec vence ação contra Companhia de Seguros Aliança do Brasil e garante direito dos consumidores - <http://goo.gl/vfm2w>

# Direito à comunicação

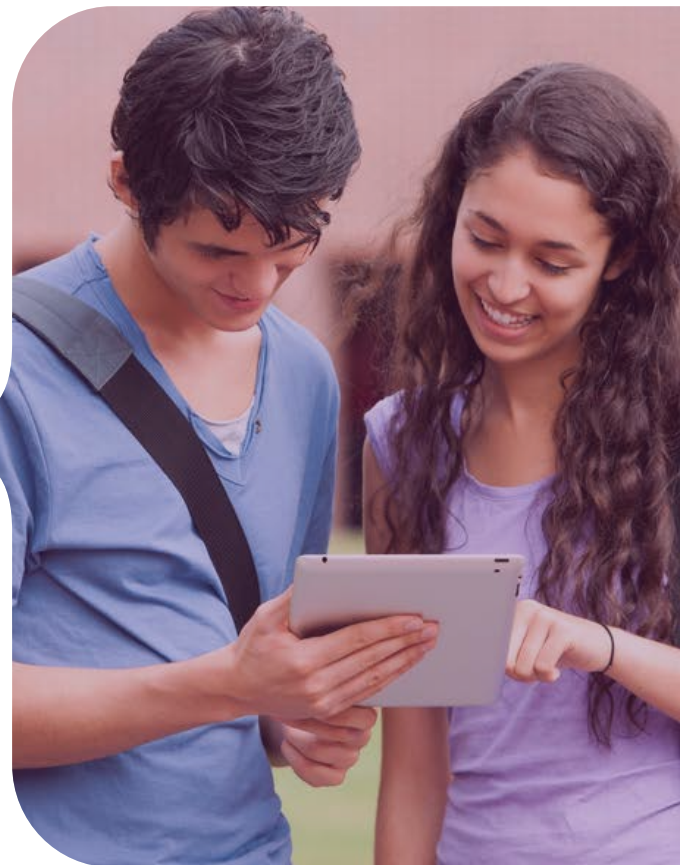
A fim de garantir aos consumidores brasileiros o respeito do direito à comunicação, vários temas mereceram, em 2011, a atenção do Idec na área de telecomunicações. A terceira edição do Plano Geral de Metas de Universalização da telefonia fixa e o Plano Nacional de Banda Larga foram objeto de sugestões e críticas do Idec, bem como o Regulamento de Gestão de Qualidade dos Serviços de Televisão por Assinatura e o Projeto de Lei Azeredo, que trata de crimes cibernéticos.

## **Seminário “Banda Larga: o que temos e o que queremos”**

Em março, o Idec promoveu, com o apoio da Fundação Ford, o seminário “Banda Larga: o que temos e o que queremos”. O evento abordou a importância da estruturação do acesso à internet de alta velocidade como um direito do consumidor, a qualidade desse serviço e as barreiras que impedem a ampliação da competição no setor e a universalização do serviço de banda larga no Brasil. Entre os participantes do encontro, estiveram o secretário executivo do Ministério das Comunicações, César Alvarez, e Juliana Pereira, diretora do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor do Ministério da Justiça.

## **Campanha de mobilização: “Banda Larga é um direito seu!” e “tuitaço”**

Em companhia de diversas entidades, o Idec lançou,



em fevereiro, a campanha “Banda larga é um direito seu!”. O objetivo era pressionar o governo a considerar em suas políticas públicas tanto as necessidades daqueles que já possuem o serviço de internet quanto as dos futuros consumidores, tendo em vista ser o atual cenário de banda larga no Brasil bastante deficiente. A campanha contou também com um “tuitaço”, em 21 de junho, no qual os internautas se manifestaram contra negociações sobre o PNBL que favoreceriam as empresas de telecomunicações. A iniciativa obteve mais de 5.800 tweets e alcançou o Trending Topics no Twitter. Dentre as medidas danosas ao consumidor estavam a não obrigatoriedade de controle tarifário à prestação do serviço, nem de metas de universalização.

## **Idec obtém vitória na campanha “Anatel – Qualidade já!”**

Em outubro, o Idec e a campanha “Banda larga é um direito seu!” lançaram uma nova campanha, com o objetivo de pressionar a Anatel a estabelecer parâmetros justos de regulação da qualidade da internet no Brasil. O site do Idec obteve 49.915 acessos à página de campanha da internet e 13.477 envios de mensagens à Anatel. Para dar ainda maior visibilidade à ação, foi realizado, em 26 de outubro, um “tuitaço” que gerou 10.657 tweets, levando a campanha a alcançar o Trending Topics. Graças à pressão, foram aprovadas as metas de qualidade.

## **Idec conquista vaga no Comitê Gestor da Internet**

O Idec, através de eleições que envolveram diversas entidades da sociedade civil, conquistou uma das quatro vagas reservadas aos representantes do Terceiro Setor no CGI (Comitê Gestor da Internet) no Brasil, responsável por coordenar e integrar as iniciativas de serviços da internet brasileira, e será representado pela advogada Veridiana Alimonti. Entre algumas das atribuições do Comitê está a realização de projetos que aperfeiçoem a infraestrutura de redes no país e a coordenação do registro e manutenção dos nomes de domínio que usam o br.

## **Idec participa de grupo de trabalho para regulamentação da Porta 25**

O Idec participou do Grupo de Trabalho para regulamentação da Porta 25, responsável pelo envio de spams na internet. O trabalho se deu no âmbito do CGI (Comitê Gestor da Internet) no Brasil, juntamente com o DPDC (Departamento de

Proteção dos Direitos do Consumidor) do Ministério da Justiça. A medida trará muitos benefícios aos consumidores, como o impedimento do envio de vírus, coleta indevida de dados pessoais e publicidade massiva e indevida.

## **Pesquisa aponta falhas e cláusulas abusivas em contratos de pré-pago**

Pesquisa de contratos de telefonia pré-paga de quatro operadoras do país (Claro, Oi, Tim e Vivo), realizada pelo Idec, revelou várias falhas nos contratos da telefonia celular pré-paga. O contrato dos pré-pagos não é de fácil acesso e, portanto, nem sempre o consumidor está atento às regras de serviço. Uma das operadoras, a Vivo, chegou a ser desclassificada da avaliação, pois tanto no SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor), quanto em uma de suas lojas ou no site da empresa, não foi disponibilizado o contrato, com a justificativa de que ele não existia nessa modalidade. Em relação às outras três operadoras - Claro, Oi e Tim -, um dos principais problemas apontados pela pesquisa foi a possibilidade de se alterar unilateralmente as condições do contrato, sem fazer menção à necessidade de observar o prazo de validade de planos e facilidades contratados. Outras cláusulas abusivas encontradas foram a omissão de reparação de danos ao consumidor e a previsão de perda de créditos válidos e não utilizados ao término do contrato.

## **Publicação do folheto “Telecomunicações: faça valer seus direitos”**

O Idec lançou o folheto “Telecomunicações: faça valer seus direitos”, que tratou de temas como telefonia fixa, telefone celular e banda larga móvel, internet fixa e banda larga fixa e TV por assinatura. Através

dessa publicação, os leitores têm informações sobre seus direitos ao contratar algum serviço na área de telecomunicações, bem como sobre o que fazer quando há problemas envolvendo essa relação de consumo.

### **O direito à informação na prestação de serviços de telefonia fixa**

Nas consultas públicas promovidas, em 2011, pela Anatel (Agência Nacional de Telecomunicações), o Idec reforçou a necessidade de a Agência tornar as regras de telefonia mais claras aos consumidores, além de exigir o cumprimento das obrigações regulamentares das concessionárias do serviço. Entre as contribuições do Idec, destacaram-se a possibilidade de alteração de planos alternativos de telefonia, o fim de suspensão parcial do serviço em caso de inadimplência, a revisão do valor da assinatura básica e a penalização mais efetiva às empresas de telecomunicações que não oferecerem um serviço de qualidade para o consumidor.

### **Campanha de mobilização: “Celular é essencial”**

A fim de pressionar a Abinee (Associação Brasileira da Indústria Elétrica e Eletrônica) e as fabricantes de celular pela essencialidade deste produto, o Idec, em parceria com o SNDC (Sistema Nacional de Defesa do Consumidor) e o FNECDC (Fórum Nacional de Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor), lançou a campanha “Celular é essencial”, que levou a 9.335 acessos à página de campanha do Idec e a 2.681 envios de mensagens. Não houve conciliação entre o DPDC e as fabricantes de celular, em processo, que infelizmente foi levado à Justiça pela Abinee.

### **PGMU mantém medidas prejudiciais ao consumidor**

Aprovado pelo Conselho Diretor da Anatel (Agência Nacional de Telecomunicações) e publicado, em julho, o PGMU III (Plano Geral de Metas de Universalização) apresenta pontos bastante desfavoráveis ao consumidor. O Idec, durante o processo de discussão, enviou carta ao Conselho Consultivo da Agência, assinalando sua preocupação em relação a algumas propostas que permaneceram na versão final. O Plano, por exemplo, contraria o objetivo de aumentar a quantidade de telefones individuais e coletivos para ampliar o acesso da população à telefonia, pois prevê a diminuição do número de orelhões e a limitação das metas de linhas particulares (acessos individuais) a cidades com mais de 300 habitantes. Para o Idec, a existência de um número adequado de orelhões é de enorme importância, pois grande parte da população ainda precisa desse instrumento de comunicação. Outro ponto do PGMU III criticado pelo Idec refere-se à ausência de metas para o acesso da telefonia fixa nas áreas rurais.

### **Apoio ao Marco Civil da Internet e campanha contra o PL Azeredo**

O Idec mostrou-se favorável à criação do Marco Civil da Internet, ressaltando a necessidade de proteção dos direitos do cidadão e do consumidor, entre eles a privacidade e a segurança dos dados, a responsabilidade dos provedores e o estabelecimento de regras mais claras de regulação dos serviços prestados pela internet. Em contrapartida, o Instituto mostrou sua preocupação em relação ao PL Azeredo, projeto de lei que, se aprovado, limitará significativamente a liberdade dos consumidores na rede. Para pedir aos deputados federais e senadores a

não aprovação desse PL, o Idec lançou, em 2011, a petição “Consumidores na Internet: Proteção SIM, Violação de Privacidade NÃO”, que resultou em 18.216 assinaturas e 52.901 visitas à página da campanha.

## Saiba mais

- [29/04] Serviço de banda larga deve ser prestado em regime público - <http://goo.gl/tfbel>
- [22/06] Serviço de banda larga falha e traz cláusulas abusivas em seus contratos - <http://goo.gl/xBhD8>
- [12/07] Idec debate PL Azeredo em audiência na Câmara dos Deputados - <http://goo.gl/NE5JJ>
- [12/07] TV paga: Anatel deveria impor sanções às empresas que não cumprirem metas de qualidade - <http://goo.gl/G1yHe>
- [26/07] PL Azeredo: Idec reivindica revisão das propostas e debate imediato - <http://goo.gl/4N8Ls>
- [22/08] Tuitaço chama para ato em defesa do direito à banda larga de qualidade - <http://goo.gl/nmuOB>
- [22/08] Comissão de Ciência e Tecnologia da Câmara discute qualidade de telefonia celular e internet móvel - <http://goo.gl/Bqe5j>
- [22/08] Consumidor pode assinar petição contra PL Azeredo antes de sua entrega na Câmara - <http://goo.gl/ocVWO>
- [22/08] Anatel abre consulta pública para criar padrões de qualidade para a banda larga - <http://goo.gl/Db3SV>
- [26/08] PL Azeredo poderá ser debatido na Comissão de Defesa do Consumidor da Câmara - <http://goo.gl/w9UpL>
- [18/10] Campanha do Idec reivindica velocidade de internet compatível com a contratada - <http://goo.gl/8Z96W>
- [04/11] Idec conquista vaga no Comitê Gestor da Internet - <http://goo.gl/wQj1M>

# Acesso ao conhecimento e direitos autorais

A atual legislação dos direitos autorais implica a restrição de vários outros direitos a ela coligados, como os direitos à informação e ao acesso ao conhecimento e aos serviços e produtos culturais. Num mundo em que a oferta dessa produção cultural está potencializada pela internet, o debate sobre a apropriação do conhecimento produzido é de grande interesse para os consumidores. Por isso, esse foi outro tema que esteve na pauta do Idec, em 2011.

## **Idec reivindica maior facilidade de acesso ao conhecimento e lei autoral mais flexível**

Em audiência pública realizada em maio, na Assembleia Legislativa de São Paulo, a ministra da Cultura, Ana de Hollanda, discutiu as principais políticas do MinC (Ministério da Cultura). Entre os temas debatidos estavam a revisão da Lei de Direitos Autorais e Acesso ao Conhecimento (LDA) - questão relacionada diretamente aos direitos do consumidor para acesso ao conhecimento e a produtos culturais. Na oportunidade, o Idec reivindicou à ministra que o MinC esteja mais atento aos direitos do consumidor, destacando estudo desenvolvido pela Consumers International que alerta para a posição do Brasil, em 2010, como o quarto pior país em um ranking das legislações mais rígidas sobre o acesso a obras, produtos e serviços culturais.

## **Idec defende que cópias para fins educacionais ou pedagógicos sejam permitidas**

Idec defendeu em Consulta Pública sobre a revisão da Lei de Direitos Autorais (Lei 9.610/98) que a legislação que discipline a produção, circulação e uso de obras não pode restringir o uso de um produto comprado legalmente pelo consumidor, devendo considerar os princípios e direitos estabelecidos pelo CDC (Código de Defesa do Consumidor). Além disso, para o Instituto, a proteção do direito autoral não deve limitar o direito fundamental à educação e ao acesso ao conhecimento. O Idec sugeriu que as cópias sejam permitidas quando voltadas para fins educacionais, pois o estudante não deseja obter lucro com tal cópia, mas apenas conhecimento.

### Saiba mais

[07/04] MinC e a reforma da LDA: todos estão convidados? - <http://goo.gl/ctKMX>

[21/06] Seminário: falsificação de marcas - as diversas faces das atividades criminosas da pirataria - <http://goo.gl/mTFje>



# Comércio eletrônico

Com o crescimento das compras via online, problemas, como a não entrega da mercadoria adquirida, o descumprimento do prazo prometido e o recebimento de produto com defeito, têm sido frequentes. Esse é um campo novo nas relações de consumo, no qual o Idec vem atuando e exigindo das empresas virtuais a obediência às determinações do CDC e o respeito à segurança dos dados dos consumidores.

## Idec comprova desrespeito ao consumidor pelos sites de compra coletiva

Os sites de compras coletivas viraram uma febre na internet. Em 2011, perto de 2 mil empresas atuavam neste ramo no Brasil. Para avaliar a qualidade desse serviço e o respeito aos direitos do consumidor, o Idec realizou uma pesquisa com as quatro maiores empresas do setor: Groupon, Peixe Urbano, Clickon e Groupalia. Analisando os contratos apresentados e simulando compras, o Instituto verificou a existência de várias irregularidades. Entre estas destacou a atitude comum de não assumir a responsabilidade em caso de defeitos dos produtos e serviços ofertados, o que contraria o CDC, que prevê a responsabilidade solidária de todas as empresas envolvidas na compra virtual. O Idec constatou também que os sites não fornecem informações suficientes para garantir a idoneidade das empresas, expondo os consumidores a risco de fraude.

## Sites de viagem apresentam cláusulas contratuais abusivas

Pesquisa realizada pelo Idec, no final de 2011, mostrou que os sites de viagem Decolar.com, Submarino Viagens e Viajanet possuem cláusulas abusivas em seus contratos. O Instituto investigou informações sobre prazo estipulado para o reembolso em caso de cancelamento ou alteração de passagens e a forma como isso é feito, além de avaliar o SAC de cada empresa. O levantamento constatou dupla taxação no caso de cancelamento/ alteração de passagens, o que é abusivo, além de ausência de informações importantes no contrato. Nenhum deles deixava claro, por exemplo, que o consumidor tem sete dias para se arrepender de compras a distância.

### Saiba mais

[01/02] Compras coletivas pela internet: cuidados antes de efetuar uma compra - <http://goo.gl/M2Tnv>

[23/03] Disputa de ICMS em venda online atinge o consumidor - <http://goo.gl/rNNDJ>

[27/04] Compras na internet: conheça o fornecedor - <http://goo.gl/oKCFr>

[27/04] Os direitos dos consumidores que realizam compras pela internet - <http://goo.gl/7rhmM>

[28/04] Compras pela Internet: consumidor tem direito de se arrepender pela compra - <http://goo.gl/44cYp>

[29/04] Garanta a segurança dos seus dados na hora das compras online - <http://goo.gl/ls7qm>

[14/09] Empresas devem enviar ao consumidor cópia do contrato de compras feitas pela internet ou telefone - <http://goo.gl/bhjdg>

# Aviação civil

Vêm crescendo significativamente as queixas e o desrespeito aos direitos do consumidor na área da aviação civil. O Idec acompanhou as deficiências do setor e interferiu junto à Anac (Agência Nacional de Aviação Civil) em favor do cumprimento do CDC e da melhoria na qualidade dos serviços.

## Idec questiona a Anac sobre problemas aeroviários

O Idec promoveu, durante 2011, uma série de ações no intuito de melhorar o atendimento nos aeroportos e a qualidade dos serviços. Um dos questionamentos levados à Anac relacionou-se à falta de compatibilidade entre a baixa eficiência dos aeroportos brasileiros e o índice de reclamação dos consumidores registrado pela Agência. Para o Instituto, faltou transparência e informação ao consumidor acerca das multas e sanções dadas às companhias aéreas que descumprem as normas de eficiência do serviço, como o alto índice de atrasos e cancelamento de voos, a negativa em transportar passageiros com bilhete marcado ou reserva confirmada e o descumprimento de contrato. Em resposta ao questionamento do Idec, a Anac informou que foram aplicadas 803 multas em 2010 e 141 até agosto de 2011, sem, no entanto, especificar o valor.

Insatisfeito com os esclarecimentos dados, o Idec sugeriu, em audiência pública aberta pela Anac, que os índices de satisfação e insatisfação dos serviços deveriam obedecer a uma escala que demonstrasse a melhor e a pior nota possível, para dar um parâmetro de comparação mais adequado aos consumidores. Além disso, propôs que as multas aplicadas às empresas pela má prestação de serviço sejam divulgadas de forma clara e acessível ao público no site da Anac, nos aeroportos e nos pontos de venda de passagens.

O Idec tem questionado frequentemente a Anac e as próprias empresas aéreas sobre a deficiência das informações prestadas aos consumidores. Um dos motivos decorre do fechamento dos postos de atendimento da Agência na maioria dos aeroportos, o que facilitava o acesso dos usuários à informação e possibilitava o registro de reclamações e até a solução imediata de algum problema.

### Saiba mais

[22/04] Crescem os atrasos nos voos - <http://goo.gl/3iE7J>

[27/04] Audiência Pública debate os problemas do transporte aéreo no País - <http://goo.gl/owBq6>

[16/05] Passagens aéreas promocionais exigem atenção redobrada dos consumidores - <http://goo.gl/37VJe>

[26/08] Atrasos nos aeroportos: Idec questiona Anac sobre penalidades às companhias aéreas - <http://goo.gl/cjXK5>

[28/09] Anac promete suspender voos de companhias com alto índice de atrasos e cancelamentos - <http://goo.gl/cm1zI>

[24/10] Companhias aéreas devem oferecer canais de atendimento gratuitos e sem interrupção - <http://goo.gl/Cjem7>

[24/11] Aviação: Anac diz que usuários têm fácil acesso ao setor de reclamações - <http://goo.gl/o96iB>



# Consumo sustentável, mudanças climáticas e RSE

A crise ecológica e a crise climática que a humanidade enfrenta exigem uma revolução nos padrões de produção e consumo. Além do desafio de conscientizar os consumidores, é preciso que alternativas para a mudança dos hábitos de consumo sejam acessíveis e efetivas. Acesso à informação, eficiência energética, mobilidade urbana, diminuição e destinação adequada de resíduos sólidos e acesso a alimentos agroecológicos foram alguns dos assuntos ligados ao consumo sustentável com os quais o Idec esteve envolvido em 2011.

## Idec na Campanha Clima e Consumo

No âmbito da Campanha Clima e Consumo, o Idec realizou, em 2011, uma série de campanhas e ações, a maior parte delas em parceria com a ONG Vitae Civilis, propondo a prática de iniciativas sustentáveis. O objetivo foi sensibilizar os consumidores para a necessidade de promover mudanças em seus padrões de consumo. O lançamento da segunda edição da calculadora sobre a emissão de CO<sub>2</sub> de nossos hábitos de consumo, que todos podem acessar em [www.climaeconsumo.org.br](http://www.climaeconsumo.org.br), foi apenas uma das iniciativas. De abril a julho, com apoio do Fundo Especial do Meio Ambiente da Prefeitura de São Paulo, foram realizadas 21 ações da campanha Clima e Consumo, dentre elas a oficina de faxina ecológica, na Vila Piauí, o mutirão de plantio de árvores nativas da Mata Atlântica, no Clube-Escola Pelézão, e o Vaga-Viva, no Dia Mundial Sem Carro (22 de setembro). Além disso, o Idec realizou, em julho, o seminário “Mudanças climáticas e consumo, em São Paulo”, no qual se debateu alternativas viáveis para o combate e



a adaptação às mudanças de clima, em favor de uma cidade mais sustentável.

## Poucos supermercados aderiram à coleta seletiva de lixo

O Idec realizou uma pesquisa na qual foi avaliada a implantação de postos de coleta seletiva de lixo em lojas das dez maiores redes de supermercados do país, de acordo com o ranking da Abras (Associação Brasileira de Supermercados). Embora não haja obrigação legal de recolher os resíduos, a adoção de práticas com esse objetivo é um importante indicador de RSE (Responsabilidade Social Empresarial), ainda mais num país como o Brasil, onde apenas 8% dos municípios dispõem de coleta seletiva de lixo, sendo que 86% deles estão nas regiões Sul e Sudeste. Apenas

três (Carrefour, Pão de Açúcar e Zaffari) das dez redes de supermercados pesquisados responderam ao levantamento. E mesmo assim, pelas respostas e análise dos sites, pouco pôde se saber sobre o que elas estão efetivamente fazendo para se adequar à Política Nacional de Resíduos Sólidos, que prevê a responsabilidade de descarte final de lixo.

### **Tarifas do Metrô em cidades brasileiras estão entre as mais caras do mundo**

Pesquisa realizada pelo Idec mostrou que a tarifa dos metrôs de Brasília (DF), Rio de Janeiro (RJ) e São Paulo (SP), mesmo compondo uma malha pequena, estão entre os mais caros do mundo. Em contrapartida, os serviços vêm piorando, com superlotação, atrasos e problemas técnicos frequentes. Em Brasília, aqueles que andam de Metrô para ir e voltar do trabalho gastavam 22% do salário mínimo; no Rio de Janeiro, 20,4%; e, em São Paulo, 19%. Em Paris, por exemplo, os gastos com Metrô representam 4,8% do salário mínimo local e, em Tóquio, 5,66%. O Idec acredita que é preciso garantir mais acesso ao transporte coletivo para viabilizar uma mobilidade mais sustentável.

### **Montadoras não divulgam informações ambientais de seus veículos**

Dois anos após sua última pesquisa sobre o tema, o Idec voltou a fazer, em 2011, um levantamento junto às onze maiores montadoras do Brasil para verificar o nível de eficiência veicular e informação dado aos consumidores em relação à emissão de gás carbônico por parte de seus veículos. Pela pesquisa constatou-se que os consumidores não podem contar com SACs, sites ou concessionárias para se informar sobre a eficiência no consumo de combustível e os níveis de emissão de gases liberados no ar pelos veículos que pretendem comprar.

Outro problema foi a baixa adesão das montadoras no Programa Brasileiro de Etiquetagem Veicular (PBEV), coordenado pelo Inmetro (Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia), que infelizmente é voluntário. Sem informação, o consumidor não pode fazer a sua parte!

### **Idec participa de articulação da sociedade civil para a Rio+20**

O Idec participou, em julho, do Seminário Internacional Cúpula dos Povos da Rio+20 por Justiça Social e Ambiental. Os encontros foram organizados pelo CFSC (Comitê Facilitador da Sociedade Civil Brasileira), com o objetivo de facilitar a participação da sociedade em todo o processo que integra a Conferência das Nações Unidas sobre Desenvolvimento Sustentável, Rio+20, que será realizada em junho de 2012, no Rio de Janeiro.

### **Empresas não revelam responsabilidade socioambiental**

Teste feito pelo Idec com 14 amostras de frango revelou a ausência de resíduos de antibióticos utilizados para apressar o desenvolvimento das aves para o abate. Não utilizados dentro de limites estabelecidos por lei, esses antibióticos podem criar bactérias super-resistentes e, ao serem ingeridos pelos consumidores, gerar resistência no organismo humano. A má notícia, porém, foi o descaso das empresas em responder perguntas sobre sua responsabilidade socioambiental ao longo da cadeia produtiva. O Idec verificou que nessa área há muito o que melhorar, a começar pela baixa remuneração paga aos pequenos fornecedores das aves que, muitas vezes, não

cobrem os custos de produção. Além disso foi verificada a alta rotatividade de mão de obra nos frigoríficos e a presença de ambiente insalubre, com temperaturas que em algumas áreas pode chegar a 20°C negativos.

## Saiba mais

- [07/02] Idec debate o impacto dos padrões de consumo no Fórum Social Mundial - <http://goo.gl/JOsEG>
- [23/03] Idec e DPDC promovem Oficina de Consumo Sustentável, em Brasília - <http://goo.gl/ahd6H>
- [07/06] Idec participa de evento sobre responsabilidade socioambiental no setor energético - <http://goo.gl/w2kHM>
- [31/05] Idec questiona sustentabilidade de São Paulo em encontro internacional de cidades - <http://goo.gl/xKw2N>
- [02/06] Idec lança campanha para promoção do consumo sustentável - <http://goo.gl/97GjG>
- [20/07] Primeira etapa da campanha Clima e Consumo em SP chega ao fim expondo a importância do consumo consciente - <http://goo.gl/yAs6j>
- [06/09] Petição “Virando o Jogo na Rio+20” é lançada com apoio do Idec - <http://goo.gl/PnhZA>
- [01/10] Ministério do Meio Ambiente cria Mês do Consumo Sustentável - <http://goo.gl/BPxxwK>
- [24/10] Ministério Público pede que prefeitura de SP atualize Plano Municipal de Mobilidade - <http://goo.gl/iK7xI>
- [24/11] Rio+20: Consumers International quer maior comprometimento dos governos com o consumo sustentável - <http://goo.gl/RMRWX>
- [14/12] Sociedade pede que Plano de Mobilidade da Cidade de São Paulo entre no Orçamento 2012 - <http://goo.gl/wmhh3>

# Outros temas da defesa do direito do consumidor

O Idec sempre defendeu os direitos do consumidor em várias frentes, seja divulgando informações relevantes para orientar suas decisões, realizando cursos voltados à qualificação dos agentes que atuam na área das relações de consumo, atendendo demandas dos associados, elaborando testes e pesquisas para avaliar a qualidade de produtos e serviços ou participando de atividades como representante dos interesses dos consumidores. E, em 2011, não foi diferente.

## **Troca gratuita de produto vencido**

A convite do Procon-SP e da Apas (Associação Paulista de Supermercados), o Idec participa, desde junho de 2011, da Câmara Técnica de Supermercadistas, entidade criada para que representantes de vários setores possam discutir melhorias nas relações entre consumidores e supermercados. Uma das decisões tomadas pelos conselheiros foi compensar o consumidor que encontrar produtos vendidos com prazo de validade vencido. Ficou decidido que, a partir de outubro de 2011, todo consumidor que encontrar um produto nessas condições terá direito de receber gratuitamente igual produto, dentro do prazo de validade. Isso não exime o supermercado da obrigação de recolher imediatamente todos os produtos com prazo de validade vencido.

## **Pesquisa do Idec com ventiladores revela falta de segurança**

Em abril de 2011, o Inmetro (Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia) divulgou a portaria nº 153, que regulamenta as exigências de segurança para ventiladores de mesa, coluna e circuladores de ar. A decisão veio na esteira das

constatações sobre a falta de segurança desses produtos revelada por teste do Idec, realizado em 2010. Até abril de 2012, todos os ventiladores de mesa serão comercializados com o selo de segurança do Inmetro, sendo que a comercialização de produtos anteriores à regulamentação estará proibida integralmente em outubro de 2013.

## **Idec constata que locadoras de veículos desrespeitam CDC**

Levantamento feito pelo Idec revelou que quatro das maiores empresas de locação de veículos do mercado (Avis, Hertz, Localiza e Unidas) desrespeitam, em algum grau, o CDC. Foram identificados problemas nos contratos e informações pouco claras e desconstruídas nos diversos canais disponíveis para o relacionamento com o consumidor (central telefônica, loja e internet). Em relação aos contratos, cláusulas que preveem a permissão de locação apenas para motoristas com mais de 21 anos e pagamento de diárias, caso o consumidor não cancele a reserva nem apareça para retirar o veículo, são consideradas abusivas.



## Campanha de mobilização: Lei Geral da Copa

Em outubro, o Idec iniciou uma campanha de mobilização para impedir que a Lei Geral da Copa fosse aprovada com exigências que contrariam dispositivos legais do Estatuto do Torcedor, Código de Defesa do Consumidor e Estatuto do Idoso. A iniciativa concentrou-se principalmente no envio de mensagens aos parlamentares. Até dezembro de 2011, tivemos 7.888 acessos à página da campanha e 1.833 mensagens aos parlamentares. A campanha trouxe grande publicidade aos direitos dos consumidores, tendo sido o Idec pioneiro na discussão dessa lei.

### Saiba mais

- [28/01] Ao limitar atuação da Anvisa nas patentes de medicamentos, AGU beneficia empresas farmacêuticas - <http://goo.gl/H4nvY>
- [02/02] Entidades denunciam o governo brasileiro à ONU sobre parecer da AGU que restringe o papel da Anvisa - <http://goo.gl/LqqLk>
- [01/03] Idec participa de mutirão de educação financeira promovido pelo Procon-SP - <http://goo.gl/sFoSA>
- [15/03] Ranking do Idec: saiba como resolver os problemas mais frequentes enfrentados pelos consumidores - <http://goo.gl/25doU>
- [18/03] Idec integra grupo que vai assessorar Ministério da Justiça em ano de reforma do Código de Defesa do Consumidor - <http://goo.gl/1TKC7>
- [29/04] Anvisa solicita retirada de circulação dos medicamentos inibidores de apetite - <http://goo.gl/m6ijd>
- [02/05] Idec participa do congresso mundial de entidades de defesa do consumidor - <http://goo.gl/OWMxn>

# Agências reguladoras: participação social e transparência

As agências reguladoras ainda enfrentam desafios para incorporar efetivamente a proteção do consumidor pelo sistema regulatório. O Idec vem lutando para garantir canais de participação que permitam influir nesse processo decisório de regulação do mercado, a fim de corrigir falhas no sistema e garantir melhor equilíbrio nas relações de consumo.

## Banco de Dados para Monitoramento da Regulação

O Banco de Dados para Monitoramento da Regulação ([www.idec.org.br/mobilize-se/participe-da-regulacao](http://www.idec.org.br/mobilize-se/participe-da-regulacao)) foi desenvolvido pelo Idec para que as organizações que compõem o SNDC (Sistema Nacional de Defesa do Consumidor) e os cidadãos possam, de forma articulada, participar da elaboração dos regulamentos estabelecidos pelas agências reguladoras. Com esta ferramenta, os representantes dos órgãos de defesa do consumidor podem acessar as consultas e audiências públicas referentes a propostas de regulamentos emitidos por quatro das agências reguladoras federais: planos de saúde (ANS), energia elétrica (Aneel), telecomunicações (Anatel) além de medicamentos, alimentos, produtos e serviços de saúde (Anvisa).

## Boletim Regulação

Em 2011, o Idec criou o boletim eletrônico Regulação, destinado às organizações do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (Procons, Ministérios Públicos, Defensorias e ONGs). O informe tem como

objetivo incentivar a participação e articulação da sociedade civil e dos órgãos e entidades de defesa do consumidor em busca de uma maior intervenção na atuação de quatro agências reguladoras do país (Anatel, Aneel, ANS e Anvisa), sobretudo nas audiências e consultas públicas.



Este boletim destina-se às organizações do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (Procons, Ministérios Públicos, Defensorias e ONGs) e tem por objetivo incentivar a participação e articulação em busca de uma maior intervenção na atuação de quatro agências reguladoras do país (ANATEL, ANEEL, ANS e ANVISA), sobretudo nas audiências e consultas públicas.

Acessem, naveguem e divulguem o Banco de Monitoramento da Regulação:  
<http://www.direitoeregulacao.org.br>

Contato: [regulacao@idec.org.br](mailto:regulacao@idec.org.br).

Contamos com a participação de todos!

Cordialmente,

Equipe do Idec

### CONSULTAS E AUDIÊNCIAS PÚBLICAS ABERTAS

#### ANEEL

AP 30/2012 - REVISÃO TARIFÁRIA E DEFINIÇÃO DE LIMITES DEC E FEC - EMPRESA FORÇA E LUZ JOÃO CESA (EFLJCS) (2013-2016)

Tipo: Audiência Pública Início: 10/05/2012 Encerramento: 15/08/2012

AP 31/2012 - REVISÃO TARIFÁRIA E DEFINIÇÃO DE LIMITES DEC E FEC - ELEKTRO (2013-2016)

Tipo: Audiência Pública Início: 10/05/2012 Encerramento: 22/08/2012

AP 22/2012 - REVISÃO TARIFÁRIA E DEFINIÇÃO DE LIMITES DEC E FEC - CELSC Distribuição S.A. (2013-2016)

Tipo: Audiência Pública Início: 17/05/2012 Encerramento: 18/08/2012

AP 23/2012 - REVISÃO TARIFÁRIA E DEFINIÇÃO DE LIMITES DEC E FEC - EMPRESA LUZ E FORÇA URUSSANGA LTDA. (EFLJCS) (2013-2016)

Tipo: Audiência Pública Início: 17/05/2012 Encerramento: 17/08/2012

AP 34/2012 - REVISÃO TARIFÁRIA E DEFINIÇÃO DE LIMITES DEC E FEC - IGUAÇU DISTRIBUIDORA DE ENERGIA ELÉTRICA LTDA. (ENERGIA) (2013-2016)

Tipo: Audiência Pública Início: 17/05/2012 Encerramento: 25/08/2012

#### ANATEL

CP 28/2012 - REVISÃO DO REGIMENTO INTERNO DA ANATEL

Tipo: Consulta Pública Início: 06/05/2012 Encerramento: 06/07/2012

## Publicação explica o funcionamento das agências reguladoras

O Idec, com o apoio do DPDC (Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor) da Secretaria de Direito Econômico do Ministério da Justiça, lançou a cartilha “Defesa do consumidor, participação social e ferramentas para a cidadania: um banco de dados para o monitoramento da regulação”. Através dessa publicação, o Instituto faz uma apresentação das agências reguladoras, explica suas funções, discute a importância da participação das organizações de consumidores na regulação e quais os seus direitos e esclarece ao leitor qual objetivo e conteúdo de uma consulta ou audiência pública.



## Produção de vídeos estimula participação social nos processos regulatórios

O Idec, em 2011, produziu e disponibilizou em seu site cinco vídeos. Eles explicam, de forma didática, o que é o Banco de Monitoramento da Regulação e apresentam as agências reguladoras monitoradas pelo “Banco de Dados para Monitoramento da Regulação”, quais suas competências e canais de participação junto às agências de regulação, estimulando os consumidores e organizações de defesa do consumidor a participar nos processos regulatórios.



### Saiba mais

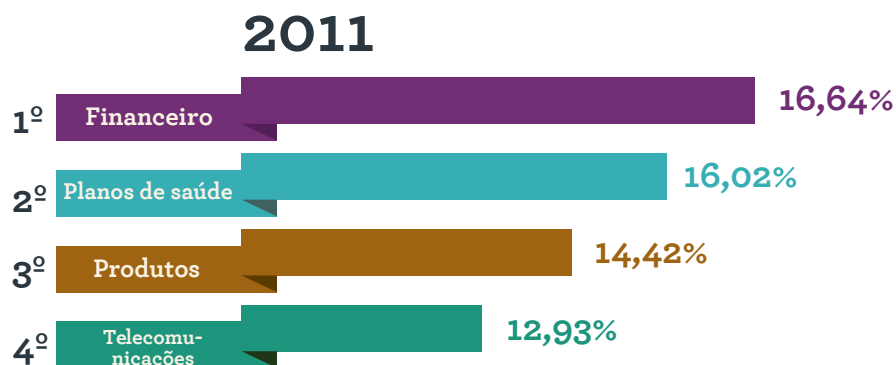
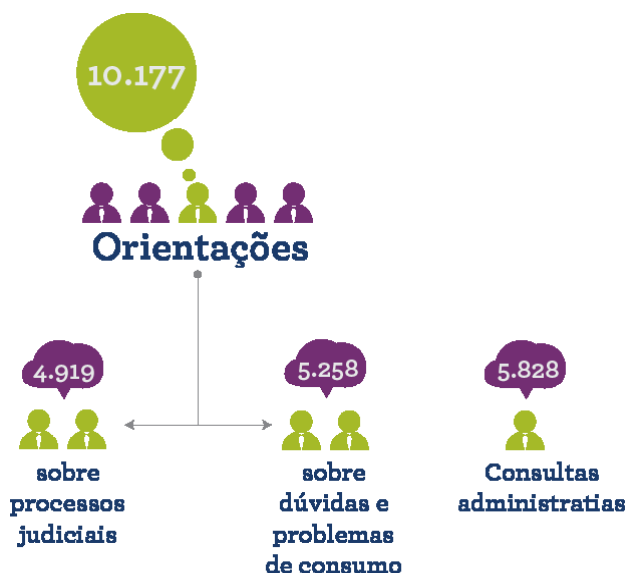
[03/05] Conheça o papel das agências reguladoras - <http://goo.gl/DXsGa>

[17/04] As agências reguladoras e a arrecadação de multas - <http://goo.gl/XPZY0>

[28/04] Entenda o que são agências reguladoras - <http://goo.gl/Hcruv>

# Orientação ao associado

Como faz todos os anos, o Idec divulgou o seu balanço anual de atendimentos referente a 2011. Serviços financeiros foi o setor mais reclamado, desbancando o setor de planos de saúde que por 11 anos ocupou a liderança do ranking do Idec. Depois de planos de saúde, os produtos eletrônicos ocuparam a terceira posição, sendo seguidos por telecomunicações.



## Anos anteriores

2010	3º - 14,17%	1º - 14,53%	2º - 14,33%	4º - 13,17%
2009	3º - 13,09%	1º - 22,38%	4º - 12,34%	2º - 19,48%

# Representação dos interesses do consumidor

Toda a equipe do Idec, que inclui advogados, técnicos, pesquisadores e colaboradores com diversas formações profissionais, atua na representação dos interesses dos consumidores junto às mais diversas instâncias de governo e grupos da sociedade civil. Essa intervenção compreende a interpretação de normas e leis e a participação em espaços de discussão nos quais se faz necessária a defesa dos interesses dos consumidores.

## **Participação em reuniões**

Durante o ano de 2011, o Idec foi convidado a participar de 231 reuniões e eventos, havendo comparecido a 153 deles.

## **Manifestações (consultas públicas e autoridades)**

Em 2011, o Idec representou os interesses dos consumidores, presencialmente ou por escrito, em 42 audiências públicas.

## **Participação em conselhos, comitês, câmaras técnicas e grupos de trabalho**

Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa): Conselho Consultivo; Câmara Setorial de Alimentos; Câmara Setorial de Propaganda e Publicidade de Produtos Sujeitos à Vigilância Sanitária; Câmara Setorial de Toxicologia • Comissão de Políticas de Desenvolvimento Sustentável – CPDS / MMA (Ministério do Meio Ambiente) e Agenda 21 Brasileira • Comissão Permanente de Consumidores do Conselho Nacional de Normalização, Metrologia e Qualidade Social (CPCON/Conmetro) • Comitê Brasileiro de Acreditação e Certificação – Inmetro (Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia) • Comitê de Defesa dos Usuários de Serviços de Telecomunicações – CDUST / ANATEL • Comitê Gestor da Internet – CGI • Comitê Gestor do Programa de Divulgação dos Prestadores de Serviço na Saúde Suplementar - ANS • Comitê Gestor Nacional de Produção e Consumo Sustentáveis – CGPCS / MMA • Comitê Nacional para Promoção Racional do Uso de Medicamentos • Conselho Curador da Fundação Procon/SP • Conselho de Acreditação (Conac) – Conselho da CGCRE/Inmetro • Conselho Federal do Fundo Federal de Direitos Difusos (CFDD) • Conselho Nacional de Normalização, Metrologia e Qualidade Social (Conmetro) • Grupo de Trabalho de Análise de Impacto Regulatório da Casa Civil da Presidência da República

# Comunicação e mobilização

Todas as atividades do Idec são sempre divulgadas aos associados e ao público em geral através de boletins eletrônicos, releases e entrevistas dadas aos meios de comunicação, publicações de guias de orientação e, sobretudo, por meio do Portal e da Revista do Idec, veículos que mereceram, em 2011, uma reformulação tanto no conteúdo como na parte visual. Em 2011, também investimos na mobilização de consumidores, com a criação da gerência específica para coordenar as campanhas e outras iniciativas.

## **Novo portal**

Em dezembro, foi ao ar o novo Portal do Idec ([www.idec.org.br](http://www.idec.org.br)), repleto de novidades em seu visual e no conteúdo. As modificações, além de tornarem mais agradável a navegação e facilitarem a informação, visaram a melhorar o relacionamento online com os associados e os consumidores em geral. Uma das principais novidades foi a divisão do Portal em assuntos que fazem parte da pauta do Instituto: Alimentos, Financeiro, Saúde, Telefonia, Internet e TV, Consumo Sustentável, e outros temas. Foram introduzidas ainda outras modificações que facilitam a busca de conteúdos, como as seções Em Foco, na qual foi colocado o conteúdo de atuação política orientado pelo Idec, e Dicas e Direitos, onde se destaca a resolução de problemas de consumo, inclusive através de vídeos informativos. O Portal também está integrado às redes sociais Twitter e Facebook.

## **Revista do Idec**

Além de informar o associado e divulgar o trabalho do Idec na defesa de seus direitos, nossa revista mensal é lida por profissionais que atuam na área consumerista e profissionais que trabalham nas agências reguladoras e no âmbito do Poder Judiciário. Em setembro de 2011, a revista passou por uma renovação editorial e gráfica. A mudança tornou a leitura mais fácil, com

os assuntos agrupados e destacados por meio de quadros. O uso de cores e de ícones foi reformulado, bem como adotadas novas tipologias, buscando maior clareza, beleza e legibilidade. No âmbito editorial, buscou-se uma relação mais interativa com os leitores, através do Espaço do Associado, além da manutenção das seções tradicionais.

## **Assessoria de imprensa**

Ao longo do tempo, o Idec se tornou referência e fonte de informação para os meios de comunicação. Em 2011, houve por parte da mídia 1.670 solicitações ao Instituto, que resultaram em 1.235 entrevistas concedidas pelos técnicos e representantes do Idec.

## **Boletim eletrônico**

Em dezembro de 2011, 63.990 pessoas recebiam semanalmente, via internet, o Boletim Eletrônico do Idec.

## **Campanhas de mobilização**

O Idec criou, em 2011, uma nova gerência dedicada a ações de mobilização dos consumidores, que envolve a organização de campanhas em defesa dos direitos dos consumidores e a utilização das mídias sociais (facebook, twitter etc), além da organização de ações de rua e eventos, como seminários e oficinas. Com



isso, o Idec abre espaço para que seus associados – e qualquer cidadão – se transformem em ativos defensores de seus direitos. No ano passado, foram realizadas oito campanhas de mobilização, incluindo dois “tuitaços”, abordando temas que iam da qualidade dos serviços prestados pelo Plano Nacional de Banda Larga à Lei Geral da Copa. A mobilização gerou mais de 120 mil visitas às páginas de campanha e milhares de mensagens dos internautas, pressionando as autoridades em favor das medidas propostas pelo Idec na defesa dos direitos dos consumidores.

### **Idec na Rua**

O Idec na Rua é um mutirão de orientação gratuito aos consumidores que queiram esclarecer dúvidas jurídicas, conhecer melhor os seus direitos ou receber informações sobre os direitos e como resolver problemas nas relações de consumo. Em 2011, foram realizados quatro encontros, nos meses de abril, junho, agosto e novembro, no Conjunto Nacional.

### **Idec Aberto**

O Idec Aberto são palestras temáticas sobre os principais assuntos de interesse do consumidor. Aberto ao público, esses encontros reúnem os mais diferentes tipos de pessoas interessadas em conhecer assuntos ligados a relações de consumo que costumam ser foco de queixas frequentes junto aos órgãos de defesa dos direitos do consumidor. Em 2011, foram realizados cinco palestras do Idec Aberto. Veja a relação dos temas tratados.

**Serviços bancários (em março):** orientação sobre serviços e cobrança de tarifas bancárias, acesso ao crédito, cobrança de taxas de juros e demais encargos.

**Consumo sustentável (em maio):** informações sobre a origem de diversos produtos e sua relação com os padrões de consumo atuais, além de dicas de economia na conta de luz e demais despesas do dia a dia.

**Planos de saúde (em junho):** dicas sobre os principais problemas sofridos com os planos de saúde, como reajustes abusivos, dificuldade para ser atendido, prazos de carências, novas coberturas obrigatórias, entre outros.

**Produtos (em setembro):** esclarecimentos relacionados à compra de produtos e a como proceder no pós-venda, em caso de defeito, não entrega, entre outros, foram tratados no encontro.

**Educação financeira (em novembro):** o objetivo da palestra foi oferecer dicas de como administrar melhor suas finanças, gerenciar adequadamente os gastos e evitar o endividamento desnecessário.

# Projetos

## Projetos em andamento em 2011 Apoiadores

Fair Bank Guide in Brazil Início: 01/08/2011 - término: 30/09/2012	<b>Oxfam Novib</b> ( <a href="http://www.oxfamnovib.nl">http://www.oxfamnovib.nl</a> )
Os Consumidores e o Direito à Comunicação no Brasil Início: 01/07/2011 - término: 30/06/2013	<b>Fundação Ford</b> ( <a href="http://www.fordfoundation.org">http://www.fordfoundation.org</a> )
Promover a tutela do consumidor pelas agências reguladoras através de ações educativas Início: 27/04/2011 - término: 31/12/2012	<b>FDD – Fundo dos Direitos Difusos do Ministério da Justiça</b> ( <a href="http://portal.mj.gov.br/cfdd">http://portal.mj.gov.br/cfdd</a> )
Right to communication and A2K: consumer rights, Internet and copyright Início: 01/07/2011 - término: 30/06/2012	<b>Open Society Institute</b> ( <a href="http://www.soros.org">http://www.soros.org</a> )
CI Amendments to UN Guidelines in Brazil Início: 01/01/2012 - Término: 01/04/2013	<b>Consumers International</b> ( <a href="http://www.consumersinternational.org">http://www.consumersinternational.org</a> )
Mobilidade, mudanças climáticas e consumo sustentável no Brasil: eficiência energética veicular e o direito do consumidor à informação Início: 01/12/2011 - término 31/12/2012	<b>ClimateWorks Foundation</b> ( <a href="http://www.climateworks.org">http://www.climateworks.org</a> )
Por padrões sustentáveis de produção e consumo de alimentos no Brasil: aproximando consumidores de pequenos produtores agroecológicos. início 01/11/2011 - término 31/10/2012.	<b>Oxfam Internacional</b>

## Projetos encerrados em 2011

Banks, Corporate Social Responsibility and Consumers in Brazil Início: 01/04/2010 - término: 30/04/2011	<b>Oxfam Novib</b> ( <a href="http://www.oxfamnovib.nl">http://www.oxfamnovib.nl</a> )
Programa de fortalecimento da capacidade técnica da participação social em regulação Início: 08/11/2007 - término: 08/05/2011	<b>FUMIN/BID – Fundo Monetário de Investimento do Banco Interamericano de Investimento</b> ( <a href="http://www.iadb.org">http://www.iadb.org</a> )
Os Consumidores e o Direito à Comunicação no Brasil Início: 01/02/2010 - término: 30/06/2011	<b>Fundação Ford</b> ( <a href="http://www.fordfoundation.org">http://www.fordfoundation.org</a> )
Mudanças climáticas e educação para o consumo Início: 28/05/2010 - término: 31/07/2011	<b>FEMA - Fundo Especial do meio Ambiente do Município de São Paulo</b>
Concepção, estruturação e manutenção do banco de dados sobre consultas e audiências públicas. Início: 04/12/2009 - término: 31/07/2011	<b>Dep. Proteção de Defesa do Consumidor do Ministério da Justiça</b>

# Demonstrações financeiras

Gráfico total de receitas

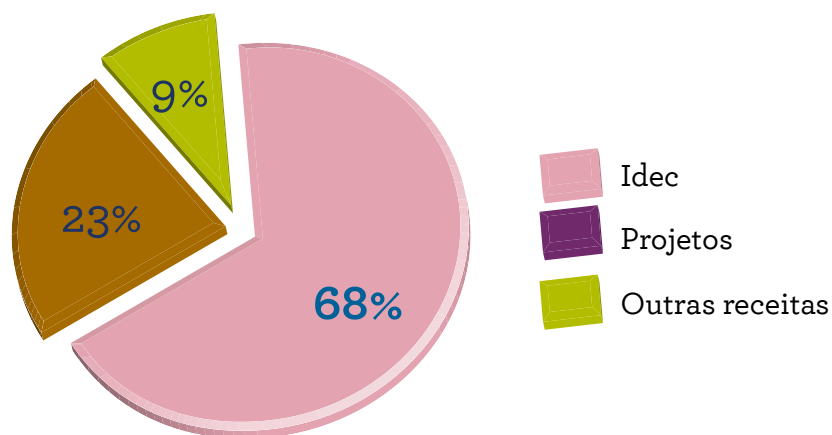
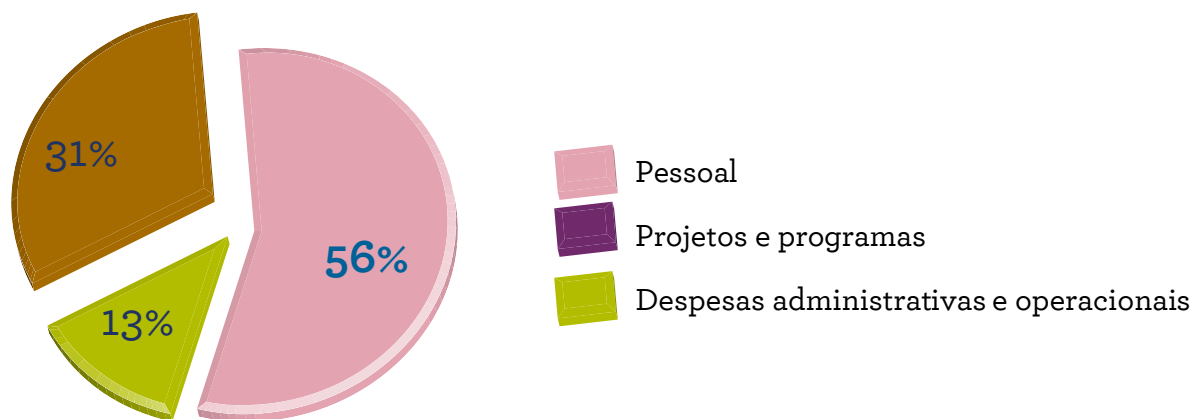


Gráfico total de despesas



# Balanço social 2011

## ORIGEM DOS RECURSOS<sup>1\*</sup>

	2011 Valor (mil reais)	% sobre receita	2010 Valor (mil reais)	% sobre receita
<b>RECEITAS TOTAIS</b>	<b>4.423</b>	<b>100%</b>	<b>4.641</b>	
a. Recursos governamentais (subvenções)	212	4,80%	169	3,64%
b. Doações de pessoas jurídicas	0	0,00%	0	0,00%
c. Doações de pessoas físicas	0	0,00%	0	0,00%
d. Contribuições	2.842	64,26%	2.971	64,02%
e. Patrocínios	0	0,00%	0	0,00%
f. Cooperação internacional	807	18,24%	1.175	25,32%
g. Prestação de serviços e/ou venda de produtos <sup>2*</sup>	180	4,06%	57	0,00%
h. Outras receitas	382	8,65%	326	7,02%

## APLICAÇÃO DOS RECURSOS

	2011 Valor (mil reais)	% sobre receita	2010 Valor (mil reais)	% sobre receita
<b>DESPESAS TOTAIS</b>	<b>4.581</b>	<b>100%</b>	<b>4.837</b>	<b>100%</b>
a. Projetos, programas e ações sociais (excluindo pessoal)	605	13,20%	1.020	21,09%
b. Pessoal (salários + benefícios + encargos)	2.574	56,19%	2.414	49,91%
c. Despesas diversas (somatório das despesas abaixo)	1.402	30,61%	1.403	29,01%
Operacionais	1.279	91,20%	1.330	94,80%
Impostos e taxas	20	1,40%	10	0,71%
Financeiras	67	4,80%	54	3,85%
Capital (máquinas + instalações + equipamentos)	36	2,59%	9	0,64%
Outras (que devem ser discriminadas conforme relevância)	0	0,00%	0	0%

Observação: (1) Todas as receitas contabilizadas pelo regime de competência; (2) A partir do ano de 2011, a venda de publicações e assinaturas da Revista do Idec passaram a ser informadas no item (G) "Prestação de serviços e/ou venda de produtos".

## INDICADORES SOCIAIS INTERNOS

(Ações e benefícios para os(as) funcionários(as))

	2011 Valor (mil reais)	% sobre receita	2010 Valor (mil reais)	% sobre receita
a. Alimentação	40	0,90%	36	0,76%
b. Educação	35	0,79%	37	0,80%
c. Capacitação e desenvolvimento profissional	1	0,01%	1	0,03%
d. Creche ou auxílio-creche	3	0,07%	2	0,03%
e. Saúde	0	0,00%	0	0,00%
f. Segurança e medicina no trabalho	1	0,02%	2	0,04%
g. Transporte	51	1,16%	29	0,62%
h. Bolsas/estágios	152	3,43%	135	2,91%
i. Outros	0	0,00%	0	0,00%
<b>Total - indicadores sociais internos</b>	<b>283</b>	<b>6,38%</b>	<b>241</b>	<b>5,19%</b>

## INDICADORES SOBRE O CORPO FUNCIONAL

	2011	2010
Nº total de empregados(as) ao final do período (CLT)	51	45
Nº de admissões durante o período (CLT e estagiários)	36	30
Nº de prestadores(as) de serviço	5	5
% de empregados(as) acima de 45 anos	11,76%	15%
Nº de mulheres que trabalham na instituição durante todo o ano	50	35
% de cargos de chefia ocupados por mulheres	91,66%	85%
Idade média das mulheres em cargos de chefia	38	37
Salário médio das mulheres	R\$ 2.652	R\$ 2.850
Salário médio dos homens	R\$ 2.184	R\$ 2.012
Nº de negros(as) que trabalham na instituição	20	13
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)	8,33%	0,20%
Salário médio dos(as) negros(as)	R\$ 1.109	R\$ 1.905
Nº de brancos(as) que trabalham na instituição	48	38
Salário médio dos(as) brancos(as)	R\$ 3.127	R\$ 2.748
Nº de voluntários(as)	12	9
Nº portadores(as) necessidades especiais	1	1
Salário médio portadores(as) necessidades especiais	R\$ 4.755	R\$ 3.500

## QUALIFICAÇÃO DO CORPO FUNCIONAL

	2011	2010
Nº total de funcionários(as) e estagiários(as) no corpo técnico e administrativo	63	64
Nº de pós-graduados (especialistas, mestres e doutores)	9	12
Nº de graduados(as)	20	24
Nº de graduandos(as)	21	19
Nº de pessoas com ensino médio	5	7
Nº de pessoas com ensino fundamental	0	0
Nº de pessoas com ensino fundamental incompleto	2	2
Nº de pessoas não-alfabetizadas	0	0

# INFORMAÇÕES RELEVANTES QUANTO À ÉTICA, TRANSPARÊNCIA E RESPONSABILIDADE SOCIAL

2011

Relação entre a maior e a menor remuneração	11,80
O processo de admissão de empregados(as) é:	0 % por indicação e 100 % por seleção/concurso
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 alunos(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
Os processos eleitorais democráticos para escolha dos coordenadores(as) e diretores(as) da organização:	<input type="checkbox"/> não ocorrem <input checked="" type="checkbox"/> ocorrem regularmente <input type="checkbox"/> ocorrem somente para cargos intermediários <input type="checkbox"/> ocorre
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

# PROJETOS, AÇÕES E CONTRIBUIÇÕES PARA A SOCIEDADE

	2011 Valor (mil reais)	% sobre receita	2010 Valor (mil reais)	% sobre receita
a. Ações judiciais em defesa dos direitos de consumidores, associados ou não ao Idec. Recuperaram em 2011	R\$ 12,717 Nº pessoas beneficiadas: 439	0,00%	R\$ 6,698 Nº pessoas beneficiadas: 458	144,32%
b. Orientação e disponibilização de informações - Revista do Idec	R\$ 402 Nº pessoas beneficiadas mensal: 10.500	287,51%	R\$ 505 Nº entidades beneficiadas: 10.500	10,88%
c. Orientação de disponibilização de informações - Portal do Idec e projetos tecnológicos	R\$ 206 Média diária de visitas no Portal: 5928 / Boletim: 65.572	4,66%	R\$ 206 Média diária de visitas no Portal: 5.928 / Boletim: 65.572	4,44%
d. Campanhas de mobilização e atividades de Representação.	R\$ 164 Nº pessoas beneficiadas: consumidores brasileiros	3,71%	R\$ 109 Nº pessoas beneficiadas: consumidores brasileiro	2,35%
e. Testes e pesquisas, programas e projetos temáticos.	R\$ 809 Nº pessoas beneficiadas: consumidores brasileiros	18,29%	R\$ 1 Nº pessoas beneficiadas: consumidores brasileiro	0,0%
<b>Valores totais</b>	<b>R\$ 12,298</b>	<b>323,26%</b>	<b>R\$ 7,519</b>	<b>162,02%</b>

# Conselhos e equipe

## (em dezembro de 2011)

**CONSELHO DIRETOR:** Marilena Lazzarini (presidente), Ladislau Dowbor, Marcelo Gomes Sodré, Marcos Vinicius P , Mário César Scheffer, Motauro Ciochetti de Souza, Rachel Biderman Furriela e Vidal Serrano Nunes Jr

**CONSELHO FISCAL:** Cacilda Rainho Ferrante, Hartmut Richard Glaser e Odilon Guedes Pinto. SUPLENTEs: Luiz Nakamura, Olívia Antonia Alves Franco e Sérgio Ricardo Giolo

**CONSELHO CONSULTIVO:** Ada Pellegrini Grinover, Adriana Borghi Fernandes Monteiro, Cláudia Lima Marques, Mariângela Sarrubo Fragata, Paulo Afonso Leme Machado, Renato Janine Ribeiro, Rosana Grinberg, Sérgio Mendonça, Sérgio Seigi Shimura, Silvio Valle, Sueli Carneiro, Vera Vieira e Walter Barelli

**COORDENADORA EXECUTIVA:** Lisa Gunn

**EQUIPE DE GESTÃO:** Carlos Thadeu C. de Oliveira (Comunica o), Carlota Aquino Costa (Desenvolvimento Organizacional), Maysa Garcia (Testes e Pesquisas), Graziela Tanaka (Mobiliza o), Karina Alfano (Relacionamento), Maria Elisa C. Novais (Jurídico), Marina Biagioli Manoel (Marketing), Marcia Kodama (Gestão financeira)

**EQUIPE JURÍDICA:** Christian T rik Printes, Daniel Mendes Santana, Flávio Siqueira Junior, Juliana Ferreira, Mariana Ferreira Alves

**EQUIPE TÉCNICA:** Adriana Charoux, Guilherme R. Varella, Ione A. Amorim, Joana Cruz, Marcelo Danilliasukas, Mariana A. Ferraz, Teresa Donato Liporace, Venâncio de O. Guerrero e Veridiana Alimonti

**EQUIPE DE RELACIONAMENTO:** Andréa de Souza Bispo, Bruna de Oliveira, Camila da Silva Costa, Carla C. M. A. de Oliveira, Elisa Guimarães, Eneida M. Souza (supervisora), Márcio Luiz Augusto, Priscila de Melo Custódio, Rachel Aparecida T. Alves, Simone Castro (supervisora), Tatiane F. A. Seixas, , Telma A. Duarte (supervisora), Thais O. dos Santos

**EQUIPE ADMINISTRATIVA:** Aline F. de Paula, Bárbara Garoli, Elvis F. Arruda, Fátima A. Santos, Francisco Valt rcio da Silva, Kelly Almeida, Maria das Graças Silva, Maria do Socorro Gomes, Marli Cordeiro de Oliveira, M nica A. Freires e Rafael da Estrella

**EQUIPE DE COMUNICA O E MOBILIZA O:** André Luiz da Silva Vasconcelos, Arlete Rodrigues R. Vasconcelos, Davisson Alves Campos, Evelin Ribeiro, Mariana Viveiros, M nica Ramos, Paulo Roberto Rodrigues e Vivian Santana

**ESTAGIÁRIOS:** Adriana D. Pucci, Aline Moreira, Annelise Cavalcante de Almeida, Camila Luz Chris stomo, Camile A. Maciel, Fabiana Faggelo, Janaina Yuri Uemura Soares, Leandro Dorsa, Lilian Garcia Rios, Lucas B. Gissoni, Marina A. Pauledli, Olívia Tatiana Simões Moreira e Renan V. Gironi.

**COLABORADORES:** Andrea Salazar, Daniela Trettel, Esn der Pizzo, Karina Grou, Luive Osiano, Mirtes Peinado e Silvia Vignola.





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

Rua Desembargador Guimarães, 21 – Água Branca

CEP 05002-050 - São Paulo - SP - Brasil

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