



25 **idec**
anos Instituto Brasileiro de
Defesa do Consumidor

Consumidor mais forte,
consumo mais justo



idec

Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor



25 Especial anos

Desde sua fundação, o Idec vem contribuindo para a promoção de relações de consumo mais equilibradas e a formação do consumidor-cidadão. Conheça um pouco mais dessa história, que você ajudou a construir!





Consumidor mais forte,
consumo mais justo

Apresentação

O Idec chega aos seus 25 anos de vida consciente do importante papel que representou e vem representando na construção de uma cidadania ativa, que tem na defesa dos direitos do consumidor a face mais visível de seu trabalho. Ao longo dessa história, temos contribuído para a consolidação da democracia participativa em nosso país e lutado por uma postura mais ética e responsável de empresas e do poder público que resulte em relações de consumo justas, equilibradas e ambientalmente sustentáveis.

Nossa preocupação se estende também à educação para o consumo, conscientizando o cidadão sobre os impactos provocados por suas atitudes individuais e coletivas, incompatíveis com a sustentabilidade do planeta. Por mantermos esses princípios como associação independente, desvinculada de qualquer interesse econômico, e por termos obtido inúmeras vitórias em defesa dos interesses da cidadania, conquistamos legitimidade e credibilidade reconhecidas socialmente.

Esta edição especial traz um histórico das principais ações promovidas pelo Idec e das diversas vitórias que obtivemos nessa caminhada. Dentre elas a obrigatoriedade de as empresas informarem no rótulo de seus produtos a presença de organismos geneticamente modificados, o reconhecimento de que as relações entre bancos e clientes estão sujeitas ao Código de Defesa do Consumidor e a reposição das perdas causadas nas cadernetas de poupança por sucessivos planos econômicos. Em todas essas atividades tivemos presente não apenas os direitos individuais das pessoas integradas ao mercado, mas principalmente os interesses coletivos e as necessidades daqueles indivíduos privados de bens e serviços essenciais a uma vida digna.

Nesse momento de celebração, é preciso ressaltar que temos contado nessa jornada com o apoio fundamental de nossos parceiros e associados. Sem eles não teríamos chegado até aqui. É deles que extraímos nossa força para seguir em frente, encarando os novos desafios na proteção e defesa dos consumidores no Brasil, e é com eles que queremos compartilhar a certeza de continuar adiante, sempre combatendo o bom combate.



Marilena Lazzarini
Presidente do Conselho Direitor



Lisa Gunn
Coordenadora executiva

Uma trajetória feita de muita luta e várias vitórias!

O Idec tem muito a comemorar nestes seus 25 de vida! Desde vitórias em ações para reaver as perdas provocadas na poupança pelos planos econômicos até a obrigatoriedade de informar ao consumidor produtos que contenham organismos geneticamente modificados. São várias frentes de luta na busca por uma sociedade socialmente justa, economicamente equilibrada e ambientalmente sustentável

1987

- Em 21 de julho o Idec é fundado. **A solenidade ocorreu no Museu da Imagem e do Som (MIS)**, em São Paulo. Marilena Lazzarini, a primeira presidente do conselho diretor do Instituto, resume a necessidade sentida pelo grupo fundador: “[no Procon-SP] aprendemos muito sobre os conflitos nas relações de consumo, mas vimos que havia limitações. Era necessária uma associação civil”. A sede do Idec é uma pequena sala cedida pela Universidade Estadual de Campinas (Unicamp), em Pinheiros.

- Em junho, foi decretado o Plano Bresser, que depois motivou o Idec a buscar a correção da caderneta de poupança de milhões de consumidores por meio de ações judiciais.



Fotos Idec

1988

- Com a participação do Idec, de outras entidades e de pessoas ligadas à defesa do consumidor no Brasil em audiências da Assembleia Nacional Constituinte, a “Constituição Cidadã” determina em seu artigo 5º a promoção da defesa do consumidor.

- Desde o início independente, o Idec ajuíza sua primeira ação judicial, exigindo que o Ministério da Agricultura coibisse o uso de um hormônio cancerígeno aplicado na engorda do gado, o Dietilestilbestrol (DES), já proibido no Brasil em 1987.

1989



- Publicado em setembro o **primeiro boletim informativo: Consumidor S.A.**, com quatro páginas em preto e branco. A segunda edição (dezembro) traz o primeiro teste, com brinquedos, e a terceira, o primeiro teste de alimentos: o leite tipo C, largamente consumido. Foram os primeiros testes de uma associação civil do gênero no Brasil e também a primeira publicação do tipo.

- Em 16 de janeiro desse ano foi decretado o Plano Verão, que posteriormente geraria diversas ações do Idec para reaver recursos da poupança.

1990

1991

1992

1993

1990

- Em 11 de setembro é sancionado o Código de Defesa do Consumidor. O Idec, ao lado de outras associações de defesa do consumidor, ajudou na criação desse marco da história dos consumidores brasileiros.
- Numa importante frente de luta, o Idec já havia ajuizado 14 ações judiciais contra operadoras de planos de saúde até agosto daquele ano.
- Realizado o primeiro teste com camisinhas: só uma marca tinha problemas.
- Em março é decretado mais um plano econômico que traria perdas ao poupador: o Plano Collor I. Com 120 mandados de segurança, o Idec tentou desbloquear os valores retidos de 1.200 pessoas.

1991



- Em março, o Código passa a vigorar no país. No mesmo ano, **o Idec lança seu primeiro livro: Código de defesa do consumidor anotado e exemplificado.**
- Em julho é feito o segundo teste com camisinhas. Mesmo na ausência de problemas, o Idec se debruça nas normas de segurança vigentes.
- Inicia-se uma série de testes de vários outros produtos como lâmpadas, fusíveis, interruptores, aparelhos eletrodomésticos e componentes de veículos.

1992

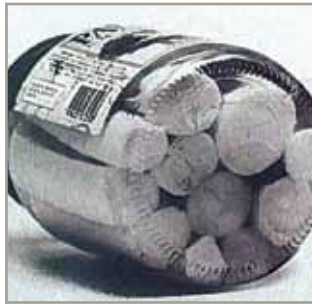
● No auge da epidemia de aids, **a Consumers International financia novo teste do Idec com camisinhas brasileiras**, realizado com base em normas estrangeiras. Quase todas as amostras enviadas à Holanda são reprovadas nos quesitos resistência e elasticidade. As empresas e a então Secretaria Nacional de Vigilância Sanitária (depois transformada em Agência Nacional, a Anvisa), do Ministério da Saúde, contestam os resultados, mas o Idec recorre ao Ministério Público Federal. No ano seguinte, o órgão acata os resultados e, junto com o Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (Inmetro), edita novas normas de segurança para os preservativos.



1993

- Avaliação de 66 contratos de planos de saúde evidencia o caos no setor: letras quase ilegíveis, termos técnicos que dificultam a compreensão, limite para o tempo de internação, possibilidade de descredenciamento de médicos e hospitais de uma hora para outra, e prazos de carência de até 36 meses. Diante dos resultados, o Idec faz pressão pela regulamentação do setor, que só é conquistada em 1998.
- Decisões judiciais passam a considerar que as perdas do Plano Collor devem ser cobradas do Banco Central; com isso, as ações movidas contra as instituições financeiras começam a cair por terra. Só o Idec já havia promovido 160 processos em nome de seus associados e 33 ações civis públicas em benefício de todos os poupadores.

1994



Fotos Idec

● **Teste com palmito em conserva** identifica que cinco marcas apresentam nível de acidez abaixo do necessário, o que poderia causar intoxicação por botulismo. A então Secretaria Nacional de Vigilância Sanitária convida o Idec a participar da revisão da regulamentação do produto.

● Na iminência da decretação do Plano Real, muitas empresas de planos de saúde aumentam as mensalidades de forma abusiva, o que leva o Idec a mover ações judiciais contra elas.

● Implantação do primeiro planejamento estratégico do Instituto, a fim de acelerar o processo de profissionalização da organização e definir sua imagem perante a sociedade. O plano se apoia na lógica da prevenção dos conflitos de consumo através de informação e educação.

● Com o fim do prazo legal para entrar na Justiça para reaver as perdas na poupança com o Plano Collor, o **Idec enfrenta uma maratona para atender a milhares de consumidores que o procuram na esperança de recuperar seus prejuízos.**

O Instituto ingressa com ação coletiva para seus associados contra o Banco Central pedindo o ressarcimento das perdas e também entra com ação cautelar para interromper o prazo de prescrição, pedido que é acolhido pela Justiça.

● O Instituto recebe recursos e faz um financiamento junto à financiadora de Estudos e Projetos (Finep), o que permite diversificar suas atividades e investir na área técnica, que passa a realizar testes comparativos de grande impacto, evidenciando problemas de qualidade e segurança de produtos e serviços brasileiros. De setembro de 1995 a setembro de 1997, o Idec realiza 58 testes com os mais diversos tipos de produtos.

● **O boletim informativo mensal cresce e é transformado em revista**, com 24 páginas e em cores, substituindo a antiga publicação de 12 páginas em preto e branco. O nome CONSUMIDOR S.A. é mantido. A revista é a primeira no Brasil totalmente independente e sem qualquer tipo de publicidade.

● Teste realizado pelo Idec verifica que os materiais elétricos (como porta-lâmpadas) são inseguros. Em consequência disso, os produtos são retirados do mercado. No ano seguinte a avaliação é refeita, e em vista dos problemas, o projeto dos porta-lâmpadas é refeito. Meses depois, o Inmetro aprova uma portaria com padrões e requisitos mínimos para os materiais elétricos.

● Avaliação de azeites de oliva verifica que sete das 18 marcas analisadas têm composição diferente da descrita na embalagem.



1995

1996



● **Teste com 12 marcas de sal** revela que metade delas apresenta dosagem de iodo abaixo da quantidade estabelecida por lei. A adição de iodo ao sal ajuda a prevenir doenças como hipotireoidismo, aborto e malformação fetal, além de outros distúrbios do desenvolvimento.

- Nova análise de contratos de planos de saúde constata que os problemas detectados três anos antes continuam. Destacam-se as cláusulas de reajuste com termos vagos, que resultam em aumentos de mensalidade maiores que a inflação, e também a proibição de contratação dos planos por idosos a partir de 60 ou 70 anos. A ampla repercussão da pesquisa influi no Judiciário, que nos meses seguintes profere inúmeros acordos e sentenças a favor do consumidor. Meses depois, a recém-criada Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) cancela o registro de 260 contratos de 51 empresas de planos de saúde, embora tenha negado qualquer influência do estudo do Idec.

- O Idec e a Sociedade Brasileira de Vigilância de Medicamentos (Sobravime) divulgam lista de antibióticos que, combinados entre si ou com outras substâncias, oferecem riscos ao consumidor e têm eficácia discutível. A divulgação é feita à revelia do Ministério da Saúde, que havia realizado o estudo, mas adia a decisão de retirar os produtos do mercado para não “assustar” os consumidores. O Instituto e a Sobravime são processados por 16 laboratórios fabricantes das drogas, mas saem vitoriosos. No ano seguinte, o Ministério da Saúde finalmente obriga as empresas a recolherem os medicamentos do mercado e, em alguns casos, a mudar sua fórmula.

- **No quarto teste de camisinhas feito pelo Idec**, a maioria das amostras desrespeita as normas, mais rígidas em decorrência dos péssimos resultados anteriores. Mesmo as que possuem selo do Inmetro apresentam problemas. Diante disso, as marcas irregulares são retiradas do mercado e a certificação do Inmetro passa a ser feita por lotes, para coibir as falhas.

- Teste com painéis de pressão detecta grave problema em uma delas: a válvula de segurança não funciona. O produto perde a certificação do Inmetro e o fabricante muda o projeto para sanar o defeito. Além disso, em decorrência da avaliação, o sistema de certificação, que era voluntário, é aperfeiçoado e passa a ser obrigatório para todas as painéis de pressão.



- Na edição de fevereiro da revista CONSUMIDOR S.A., o Idec volta a denunciar a omissão das autoridades de saúde em relação aos riscos e à ineficácia de 162 associações de antibióticos, já divulgada no ano anterior. Junto com a Sociedade Brasileira de Vigilância de Medicamentos (Sobravime) e o Conselho Federal de Farmácia, o Instituto entra com ação civil pública contra o governo para retirar os medicamentos do mercado. Em abril, o Ministério da Saúde exige que 52 produtos da lista sejam recolhidos e, em maio, a Secretaria de Vigilância Sanitária (que em 1999 passaria a se chamar Agência Nacional de Vigilância Sanitária - Anvisa) recolhe mais 55.

- **Teste com 15 marcas de antibióticos à base de ampicilina revela que em seis delas o teor da substância ativa está abaixo de 90%**, o que torna o medicamento ineficaz no combate às bactérias. A maioria dos fabricantes tenta desqualificar a metodologia aplicada ao teste, mas

depois de o Idec provar que as técnicas são confiáveis, as empresas se comprometem a rever os padrões de qualidade dos remédios. Além disso, o governo baixa portaria para que só entrem nos hospitais públicos antibióticos fornecidos por distribuidores com laudos de qualidade emitidos por laboratórios independentes.



- Em maio, o Idec promove ato público em frente ao Teatro Municipal de São Paulo para reivindicar a criação de uma lei para regulamentar os planos de saúde. A manifestação reúne várias associações de consumidores e profissionais de saúde. Em outubro, em meio aos debates para a criação da lei, o Instituto divulga uma lista de parlamentares que tinham recebido doações de clínicas, hospitais, planos e seguradoras de saúde na campanha eleitoral de 1994. Embora as doações fossem legais, o Idec considera importante revelar ao eleitor quem havia financiado os candidatos.
- Teste com 16 marcas de leite em pó, realizado em parceria com o Instituto Fernandes Figueira, da Fundação Oswaldo Cruz, detecta sérias divergências entre os nutrientes presentes na composição do produto e os descritos no rótulo. Após a denúncia, uma das marcas é retirada do mercado pelo fabricante e outras três fazem correções na rotulagem.
- Cinco modelos de fogão de quatro bocas de diferentes marcas passam por teste. Três são reprovados por tombarem ao receber objetos com peso inferior ao previsto pela norma técnica sobre o produto (15 kg). A norma é revisada.
- Oito modelos de berço são testados com base em normas europeias, já que no Brasil não há regras específicas para o produto. O resultado é alarmante: metade dos modelos não tem estrutura suficientemente firme; e dois modelos têm a grade tão espaçada que o bebê consegue passar por ela. Os fabricantes procuram solucionar os problemas detectados e, no mesmo ano, a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) estabelece parâmetros para a fabricação do produto.

- O Congresso Nacional aprova a Lei nº 9.656, que regulamenta o setor de planos de saúde. Mas, por pressão das operadoras, há várias previsões nada favoráveis aos consumidores. No dia seguinte à aprovação, é editada uma medida provisória que modifica vários artigos. A partir daí, começa um imbróglio de medidas provisórias, resoluções, classificações e, sobretudo, decisões pouco transparentes.



- A operadora de planos de saúde Golden Cross é obrigada a reduzir de 120% para 20% o reajuste de mensalidade aplicado aos consumidores, em função de uma ação movida anos antes pelo Idec.
- **O Idec entra com quatro ações judiciais solicitando reparação de danos a dez mulheres que engravidaram após tomar a chamada "pílula de farinha",** anticoncepcional Microvlar inócuo, produzido pelo laboratório Shering do Brasil. O processo exige, entre outras coisas, que o fabricante pague pensão alimentícia e despesas com o parto.
- Em setembro, o Idec obtém liminar, concedida em caráter de urgência, que impede o governo de autorizar a comercialização da soja transgênica da Monsanto, prevista para o dia seguinte. O objetivo da ação é garantir a prévia avaliação dos riscos para o consumidor, a obrigatoriedade de informar no rótulo a presença de conteúdo transgênico e a realização de estudo de impacto ambiental. Ao longo dos anos, a liminar se transforma em decisão judicial favorável em primeira e segunda instâncias, postergando a liberação da soja da Monsanto até 2003.
- Depois de o Idec testar chupetas diversas vezes e sempre encontrar problemas, o Inmetro finalmente publica regulamento técnico para esse produto.
- O Idec começa a promover o tema Consumo Sustentável. A partir de uma parceria com a Consumers International (CI) e a Secretaria de Meio Ambiente do Estado de São Paulo, o Instituto lança o livro *Consumo sustentável*, que reúne documentos da CI e da Organização das Nações Unidas (ONU) sobre o tema.
- A revista CONSUMIDOR S.A. ganha nova aparência e passa a ter 32 páginas.

- Em conjunto com outras seis associações integrantes do Fórum Nacional das Entidades Civas de Defesa do Consumidor (FNECDC), o Idec realiza novo teste com leites tipo C, dez anos depois do primeiro. São avaliadas 19 marcas comercializadas no Ceará, em Minas Gerais, no Paraná, no Rio de Janeiro, no Rio Grande do Norte e em São Paulo. O resultado é igualmente preocupante: um terço das marcas analisadas apresenta contaminação microbiológica. A ineficácia do controle sanitário do produto leva o Instituto e as demais associações a lançarem um abaixo-assinado reivindicando a retirada do leite C do mercado.

- A análise da composição nutricional de shakes dietéticos, sopas e chás supostamente emagrecedores mostra que, ao contrário do que dizem as embalagens, os produtos não devem substituir uma ou mais refeições por dia. Irritada com a divulgação dos resultados, a empresa Nutrilatina, fabricante de três dos shakes reprovados no teste, move ação contra o Idec; ela chega a obter liminar que obriga a retirada de circulação da edição da revista em que a pesquisa foi publicada e proíbe a divulgação do teste no site da entidade, mas a decisão é cassada e, logo em seguida, o Tribunal de Justiça de São Paulo dá ganho de causa ao Idec.

- Novos testes com palmito em conserva e sal de cozinha identificam os mesmos problemas detectados nos testes anteriores, realizados em 1994 e 1996, respectivamente. Sete marcas de palmito apresentam acidez abaixo da necessária, podendo causar botulismo; e duas marcas de sal possuem iodo insuficiente.

- Uma portaria do governo do Estado de São Paulo estabelece regras mais rigorosas que as normas federais para o acondicionamento de alimentos congelados, com temperaturas mais adequadas. Anos antes, o Idec havia feito uma pesquisa em 20 supermercados da capital paulista e verificara que 65% dos freezers funcionava inadequadamente e 45% dos produtos estavam dispostos de forma indevida.

- A rotulagem de transgênicos no Brasil torna-se uma das principais bandeiras do movimento de consumidores. As associações do FNECDC, presidido pelo Idec, distribuem milhares de exemplares da cartilha *Alimentos transgênicos: não engula essa!*

- O Idec lança campanha contra as publicidades enganosas, a fim de alertar os consumidores para as práticas abusivas de publicidade.

- Projeto financiado pelo Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) permite que técnicos do Idec sejam capacitados a acompanhar os serviços públicos privatizados ou em vias de privatização por quatro anos.



- O Idec pede que a Anvisa retire do mercado medicamentos à base de cisaprida, porque podem causar taquicardia, parada cardíaca e até morte. Eles já estavam fora do mercado norte-americano desde o ano anterior.



- É criada a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), e o Idec passa a integrar a Câmara de Saúde Suplementar, órgão consultivo da ANS, para discutir a regulamentação do setor. Paralelamente, o Instituto forma, junto com o Procon-SP, o Conselho Federal de Medicina e o Fórum Nacional de Portadores de Deficiências e Patologias, uma frente para lutar pela assistência médica adequada.

- O Idec analisa, pela terceira vez, o contrato de 13 planos de saúde de referência. Além de problemas antigos, constata desrespeito à lei do setor, como pagamento extra para a cobertura de doenças preexistentes, que deve obrigatoriamente ser oferecida.

- **Teste com 31 alimentos identifica ingredientes transgênicos em nove deles.** O Idec exige que a Comissão Técnica Nacional de Biossegurança (CTNBio) e a Anvisa retirem os lotes destes produtos do mercado. O trabalho do Idec serve de exemplo para a campanha internacional da Consumers International a respeito do assunto.

2000

- O Ministério da Agricultura anuncia medidas para padronizar a produção de leite no país, que preveem a retirada gradativa dos leites tipo A, B e C do mercado e a fabricação de um único tipo de leite, de qualidade superior. O governo nada fez de concreto nos onze anos seguintes.
- O Idec solicita à então senadora Marina Silva e a um grupo de deputados a abertura de uma Comissão Parlamentar de Inquérito (CPI) para apurar a relação entre as grandes empresas de biotecnologia e o governo federal. A CPI não é aberta, mas é instaurada uma Proposta de Fiscalização e Controle na Câmara dos Deputados, que promove audiências públicas, reuniões com entidades e autoridades e diligências.
- No quarto teste com camisinhas, os resultados são bem melhores que os anteriores: de 17 marcas analisadas apenas a Prudence é reprovada por oferecer risco de vazamento.
- O Instituto testa a qualidade da água de torneira de 113 pontos dos estados de São Paulo, Rio de Janeiro e Paraná e constata problemas em 49 amostras do Rio e do Paraná: pouco cloro, alterações da cor, contaminação por coliformes, entre outros. Todas as amostras paulistas são aprovadas.

2001

- O Idec pede que a Rede Globo suspenda anúncio de produtos contendo dipirona, do laboratório farmacêutico Aventis, por induzir os consumidores a erro. A droga pode causar efeitos adversos, como reações alérgicas e tóxicas, por isso é vedada ou administrada sob controle rigoroso em outros países.
- A ANS inclui mais 100 procedimentos na lista de coberturas para portadores de doenças e lesões preexistentes; e os procedimentos de alta complexidade cuja cobertura é negada caem de 434 para 300. O avanço é resultado da luta conjunta do Idec, Procon-SP, Conselho Regional de Medicina (Cremesp) e sociedades médicas.
- O Idec concentra esforços na promoção do consumo sustentável e **realiza pesquisas sobre a reciclagem de lixo em dez cidades brasileiras** e sobre a eficiência energética de eletrodomésticos.
- O Supremo Tribunal Federal (STF) decide que o Banco Central (BC) deve responder pelas perdas nas cadernetas de poupança com o Plano Collor e reconhece apenas a correção do Bônus do Tesouro Nacional Fiscal (BTNF), minando a possibilidade de os poupadores reaverem as diferenças do Índice de Preços ao Consumidor (IPC). O BC alega já ter aplicado o BTNF.
- O Superior Tribunal de Justiça (STJ) decide, em caráter definitivo, que as cadernetas de poupança constituem um serviço regulado pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC), o que garante a legitimidade do Idec e de outras entidades similares a defender os poupadores em ações coletivas. Mas os bancos recorrem ao STF, através de uma Ação Direta de Inconstitucionalidade (Adin), para excluir todas as atividades bancárias da aplicação do CDC.
- Em julho, é editado o Decreto Presidencial nº 3.871, a primeira norma de rotulagem de transgênicos do Brasil. Embora represente um avanço, ele tem muitas falhas: só exige a informação se o alimento contiver mais de 4% de organismos geneticamente modificados (OGM), além de outras inadequações em relação ao CDC. Por isso, o Ministério Público Federal do Distrito Federal e o Idec ajuízam ação civil pública questionando sua validade.
- Novo teste com 26 alimentos encontra ingredientes transgênicos em oito deles. Mas dessa vez apenas dois, de origem norte-americana, apresentam mais de 1% de OGMs. Após muita cobrança, a Yoki retira seus produtos do mercado.



Shutterstock

- A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) regulamenta a declaração de saúde, preenchida pelo consumidor quando contrata convênio médico. As novas regras proíbem questionamentos sobre hábitos de vida, sintomas e uso de medicamentos, entre outros. O Idec e o Procon-SP denunciavam há vários anos essa prática abusiva das operadoras, que, com base em perguntas descabidas, “criavam” doenças preexistentes e limitavam coberturas.

- O Idec publica o livro *Planos de saúde*, em parceria com a Editora Globo, com informações sobre a legislação aplicável aos planos novos e antigos, e dezenas de modelos de carta que podem ser enviadas às empresas em caso de problemas diversos.

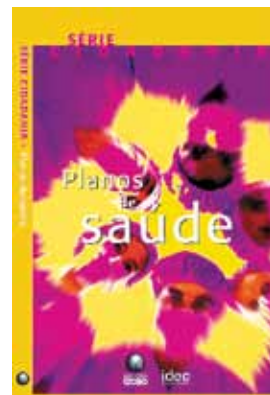
- Uma medida provisória cria o chamado “seguro apagão”, encargo cobrado na conta de luz dos consumidores para cobrir os custos da construção emergencial de usinas termelétricas por conta da crise no fornecimento de energia. O Idec entra na Justiça, mas não consegue barrar a cobrança.

- Nova pesquisa sobre as condições de conservação de alimentos congelados nos supermercados mostra que a situação continua precária. A avaliação de 18 postos de venda verifica que 54% dos freezers têm problemas de higiene; 77,2% estão sobrecarregados; e 46,5% não apresentam condições térmicas mínimas para a conservação dos produtos.

- O Tribunal Regional Federal da 1ª Região dá sentença favorável à Monsanto no julgamento da ação civil pública (ACP) movida pelo Idec contra ela e a União, pedindo a realização de estudo de impacto ambiental antes da liberação de transgênicos no Brasil. Mas essa ainda não é a decisão final, pois um dos desembargadores pediu para analisar novamente a questão, interrompendo, assim, o julgamento.

- Junto com as demais organizações integrantes do Fórum Nacional de Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor (FNECDC), o Idec promove a Plataforma dos Consumidores, um conjunto de propostas para os candidatos a presidente, governador, senador e deputado federal. O objetivo é que eles garantam o respeito aos direitos do consumidor.

- O Instituto completa 15 anos e, em comemoração, realiza o Prêmio Idec Construção da Cidadania, a fim de reconhecer o trabalho de personalidades que contribuem para a afirmação da cidadania e da justiça social no Brasil.



Idec



Vidal Serrano entrega prêmio a Dom Paulo Evaristo Arns, por sua dedicação aos direitos humanos

Jorge Reis



Karina Grou e Marilena Lazzarini, que à época eram advogada e coordenadora executiva do Idec, respectivamente, depõem na CPI dos Planos de Saúde

- Durante quatro meses, 16 voluntários do Idec contrataram e utilizaram os planos de saúde de oito grandes operadoras, e constataram problemas no contrato, na relação com médicos e laboratórios, e para cancelar o serviço. **Após as denúncias, a Câmara dos Deputados instaura Comissão Parlamentar de Inquérito (CPI) para investigar o setor.**

- Diante da descrença de obter avanços reais para o consumidor, o Idec deixa de participar da Câmara de Saúde Suplementar, órgão consultivo da ANS, mas continua enviando propostas e críticas ao órgão.

- Liminar do Supremo Tribunal Federal (STF) suspende um artigo da Lei de Planos de Saúde que impunha a anuidade da ANS para o reajuste de mensalidade dos planos antigos. As operadoras se aproveitam disso para aplicar reajustes abusivos de até 80%.

- O Instituto lança a campanha e a cartilha *O SUS pode ser seu melhor plano de saúde*, baseada em amplo estudo sobre o funcionamento do Sistema Único de Saúde e editada com apoio da Fundação Rockefeller. Com vários outros parceiros, produzimos e distribuimos mais de um milhão de cartilhas aos agentes de saúde.
- Estudo do Idec aponta falhas em sete das principais agências e órgãos reguladores do país: Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa), Banco Central (BC), Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (Inmetro) e Secretaria de Defesa Agropecuária. São avaliadas a transparência, a efetividade de atuação em prol do consumidor, e a existência de canais para o recebimento de queixas dos usuários. Parte dos órgãos é considerada “muito ruim” e outra parte, “regular”; nenhum é “bom” ou “ótimo”.
- O Idec pede à Anvisa que proíba o uso da substância tiratricol para emagrecimento e que a retire do mercado. A droga, já proibida nos Estados Unidos e no Canadá, pode provocar danos, como derrame cerebral e infarto do miocárdio. A Anvisa cancela o registro da substância e impede seu comércio no Brasil.
- O Idec pede ao Conselho Nacional de Autorregulamentação Publicitária (Conar) que suspenda a propaganda “Se você já pensou num mundo melhor, você já pensou em transgênicos”, da Monsanto, que associa os organismos geneticamente modificados (OGMs) a uma suposta melhoria na qualidade de vida, na saúde humana e no meio ambiente, e faz o consumidor acreditar que a produção e a comercialização de OGMs são permitidas no Brasil. O Conar não proíbe a publicidade, mas determina que ela seja alterada.
- Por meio de medida provisória, o presidente Luís Inácio Lula da Silva autoriza a soja transgênica no Brasil, em afronta à decisão da Justiça, que a pedido do Idec havia proibido a sua liberação.

- Em função dos aumentos abusivos praticados pelas operadoras de plano de saúde após a decisão tomada pelo STF em 2003, o Idec, os ministérios públicos estadual e federal, e outras entidades de defesa do consumidor entram na Justiça contra a Amil, a Porto Seguro e a Saúde ABC.
- A ANS lança o Plano de Incentivo à Adaptação de Contratos (Piac), para que os consumidores que tivessem planos antigos adaptassem seu contrato à Lei de Planos de Saúde, mas a adesão foi pequena. Antes do lançamento, o Idec e o Procon-SP já haviam participado de várias reuniões com diretores da agência e lutado por regras mais favoráveis aos usuários, mas suas sugestões foram ignoradas.
- Para protestar contra os aumentos abusivos das tarifas telefônicas, o Idec lança a campanha Caladão, propondo que todas as quintas-feiras os consumidores deixassem o telefone fora do gancho das 12h às 14h. Em apenas um mês, 5,2 mil usuários enviaram e-mails manifestando seu apoio ao boicote.
- O Idec divulga novo ranking de avaliação das agências reguladoras, nos mesmos moldes da realizada no ano anterior. Apesar de algumas terem melhorado, várias falhas permanecem.
- Junto com o Ministério Público Federal (MPF), o Instituto vai à Justiça pedir a proibição da substância carbadox, utilizada como agente antimicrobiano em rações para gado, por ser considerada insegura.
- Termina, na Justiça, a discussão sobre a soja transgênica, com ganho de causa da Monsanto e da União.
- O Ministério da Educação (MEC) adota a publicação *Consumo sustentável: manual de educação*, do Idec e do Ministério do Meio Ambiente (MMA), para capacitar cerca de 34 mil professores de 4.400 municípios.
- Em maio, a publicação mensal do Instituto estreia novo projeto gráfico, passa de 32 para 48 páginas e ganha novo nome: REVISTA DO IDEC.



Fotos Idec



- O Idec entra com mais ações judiciais para barrar reajustes abusivos dos planos de saúde, dessa vez contra as operadoras Omint e Vera Cruz. Além disso, em consequência de acordos descabidos pactuados entre a ANS e as operadoras Bradesco Saúde, Sul América, Golden Cross, Amil e Itaúseg, o Instituto promove mais uma ação civil pública em parceria com o MPF.

- **Teste com frangos congelados revela a presença de água em excesso.** Meses depois, o mesmo problema é identificado em pescados congelados.

- Reportagem da REVISTA DO IDEC alerta que contratos de empréstimo consignado a aposentados e pensionistas do INSS são feitos de forma abusiva. Denúncia leva o governo a rever as regras para publicidade e contratação do serviço.

- A Justiça acolhe o pedido do Idec e do MPF e a substância carbadox é proibida. No mês seguinte, Instrução Normativa do Ministério da Agricultura cancela o registro da droga.

- O STF julga improcedente a Ação Direta de Inconstitucionalidade (Adin) movida em 2001 pelos bancos para escapar da aplicação do Código de Defesa do Consumidor.

- Por causa dos inúmeros prejuízos que o caos aéreo causou aos consumidores, **o Idec e o Procon-SP entram com ACP contra a Agência Nacional de Aviação Civil (Anac) e a União**, pedindo que em caso de atrasos ou cancelamentos de voo os consumidores sejam informados e recebam assistência adequada.

- O Instituto realiza o seminário O Consumidor e as Agências Reguladoras para apresentar a terceira edição do ranking de avaliação das principais agências e órgãos federais responsáveis por regular e fiscalizar a atuação de empresas privadas que prestam serviços públicos.

- Em conjunto com as associações Terra de Direitos, Assessoria e Serviços a Projetos em Agricultura Alternativa (AS-PTA) e Associação Nacional dos Pequenos Agricultores (ANPA), **o Idec encaminha à Comissão Técnica Nacional de Biossegurança (CTNBio) um requerimento para a realização de audiência pública para discutir o pedido de liberação comercial do milho transgênico Liberty Link, da Bayer.** O pedido é reiterado por duas vezes, mas a CTNBio o ignora. Assim, as organizações ajuízam ação para obrigar a comissão a realizar a reunião, de modo a garantir a participação de todas as entidades e cidadãos interessados. Em 14 de dezembro é concedida liminar que determina a realização da audiência pública.

- O Idec lança nova Plataforma dos Consumidores com propostas para os candidatos a presidente, governador, senador e deputado federal.



- Com o fim do prazo para entrar na Justiça para recuperar o dinheiro perdido por conta do Plano Bresser, o Idec obtém sentenças favoráveis aos consumidores nas ações civis públicas (ACPs) contra Banco do Brasil, ABN e Safra.
- O Idec realiza execuções coletivas referentes ao Plano Verão contra Banco do Brasil, Nossa Caixa Nosso Banco, Itaú, Baneb e Safra, em favor de mais de 300 pessoas.
- ACP contra as operadoras de planos de saúde Porto Seguro e Amil e contra a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) contesta os termos de compromisso firmados entre elas sobre os reajustes aos planos antigos. A Justiça limita o reajuste da Porto Seguro.
- O Instituto entra com ação para anular acordo celebrado entre o Ministério Público do Estado de São Paulo e a Sul América, que permitia reajustes residuais aos planos de saúde antigos.
- O Idec e o Conselho Regional de Medicina de São Paulo (Cremesp) lançam estudo sobre os nove anos da Lei de Planos de Saúde, que destaca, entre outras coisas, a crescente redução da oferta de planos individuais.
- **É publicado o guia *Seu plano de saúde: conheça os abusos e as armadilhas*, com apoio do Fundo de Defesa dos Direitos Difusos (FDD), do Ministério da Justiça.**
- O Tribunal de Justiça de São Paulo (TJ-SP) nega recurso da Schering contra a ação do Idec sobre as “pílulas de farinha” Microvlar. A empresa tentava anular a decisão que a obrigava a pagar pensão mensal a duas associadas do Instituto.
- Liminar concedida à ACP do Idec e do Procon-SP obriga as companhias aéreas a informar aos consumidores, no check-in, os motivos de problemas relacionados aos voos. Paralelamente, o Instituto lança campanha pelo fim do caos aéreo.



Reprodução

- Investigação realizada em quatro universidades do Rio de Janeiro e de São Paulo verifica a escassez de livros de quatro cursos nas bibliotecas, e o seu alto custo nas livrarias.
- **Sentença favorável à ACP do Idec e do Ministério Público Federal determina que os alimentos com qualquer quantidade de transgênicos devem conter alerta em seu rótulo** e que a União deve fiscalizar as empresas.
- O Instituto completa 20 anos. Entre as atividades comemorativas estão a segunda edição do Prêmio Idec Construção da Cidadania, que homenageia personalidades que promovem os direitos sociais, e o lançamento do livro *Idec - 20 anos construindo a cidadania*.



Fotos Idec

- O Idec lança manifesto contra o calote do Plano Verão e se reúne com ministros do Supremo Tribunal Federal (STF) para defender os poupadores.
- As ações do Instituto contra a cobrança retroativa e o reajuste abusivo das operadoras de planos de saúde Bradesco Saúde e Blue Life são julgadas pelo TJ-SP, e a decisão é favorável a seus associados.
- Pesquisa detecta que as operadoras impõem obstáculos aos idosos para contratação de planos de saúde. Denúncias levam a ANS a aplicar seis autos de infração contra as empresas.
- Pesquisa realizada em parceria com o Comitê Gestor da Internet (CGI) constata restrição à velocidade da banda larga, instabilidade da conexão e mau atendimento ao consumidor.



- Pesquisa mostra que as empresas que comercializam TV por assinatura desrespeitam as regras do recém-aprovado Decreto do SAC.
- **Teste com brinquedos encontra ftalatos**, composto químico considerado cancerígeno, em quantidade até 390 vezes superior à permitida pela legislação.
- Primeira pesquisa sobre as práticas de responsabilidade socioambiental dos bancos revela que a preocupação com o meio ambiente, os trabalhadores e os consumidores ainda está longe do ideal.
- Em parceria com entidades ambientalistas e de defesa do consumidor, o Idec lança manifesto contra os alimentos transgênicos e denuncia o governo brasileiro ao Comitê de Cumprimento do Protocolo de Cartagena, da ONU, por não adotar medidas para evitar riscos à biodiversidade e à saúde humana e não exigir estudos sobre o impacto ambiental do milho transgênico.
- O Instituto começa a monitorar as agências reguladoras, com apoio do Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID). O objetivo é estreitar relações com as agências.

● A Confederação Nacional do Sistema Financeiro (Consif) entra com a Arguição de Descumprimento de Preceito Fundamental (ADPF) nº 165 no STF para derrubar todos os processos que reivindicam o ressarcimento das perdas ocasionadas pelos planos econômicos. O Idec apresenta estudos que mostram que os bancos têm condições financeiras de efetuar o pagamento e que a jurisprudência no STF sobre esse tipo de ação é favorável aos poupadores.

● Pesquisas realizadas ao longo do ano constataam que os maiores bancos continuam cometendo as mesmas infrações: não fornecimento da cópia do contrato, envio de produtos sem solicitação e cobranças indevidas.

● O Idec entra com ACP contra a operadora de planos de saúde Avimed, que devido a problemas financeiros vinha negligenciando o atendimento aos seus usuários. A Justiça concede liminares obrigando a empresa a garantir atendimento adequado e dando aos consumidores o direito de mudar para outra operadora sem cumprir novas carências.

● Levantamento verifica que 11 das 15 principais indústrias farmacêuticas que atuam no Brasil fazem publicidade de produtos em sites supostamente informativos. Após a denúncia, a Anvisa tira as páginas virtuais do ar.

● Teste avalia o SAC das operadoras de telefonia móvel e fixa e detecta que elas desrespeitam o Decreto nº 6.523/2008. O Idec e outras entidades de defesa do consumidor entram com ações coletivas contra a Claro e a Oi/Brasil Telecom.

● Liminar obtida pela ação do Idec e do Procon-SP contra a Agência Nacional de Aviação Civil (Anac) determina que as companhias aéreas informem aos passageiros, com pelo menos duas horas de antecedência, se o voo irá atrasar, e prestem assistência, como o custeio de alimentação, por exemplo.

● O Tribunal de Contas da União (TCU) descobre erro na fórmula de cálculo do reajuste das contas de luz, que fez com que os consumidores pagassem R\$ 1 bilhão a mais por ano, de 2002 a 2009. O Idec exige da Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) a correção da fórmula e o ressarcimento aos consumidores.

● **Teste em parceria com organizações do Fórum Nacional de Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor (FNECDC) revela má qualidade do feijão brasileiro.** De 33 marcas avaliadas, 20% contêm insetos e larvas vivas, e 60% não cumprem a legislação sobre rotulagem.



- Decisão definitiva de ACP do Idec garante aos poupadores do Banco Regional de Brasília (BRB) a restituição das perdas com o Plano Collor I.
- A ANS cria a portabilidade especial de carências, que garante aos usuários de operadoras falidas a possibilidade de mudar para outra empresa sem cumprir novas carências. A medida foi “inspirada” no pedido do Idec na ação contra a Avimed, em 2009.
- Pesquisa aponta que os consumidores enfrentam longa espera para realizar consultas, exames e cirurgias pelos planos de saúde. No mesmo mês, a ANS cria norma com prazos máximos para o atendimento.
- Levantamento realizado em parceria com instituições do FNECDC em 100 farmácias do país comprova que elas vendem antibióticos sem receita médica. Meses depois, a Anvisa determina que esse tipo de medicamento só seja vendido mediante a apresentação de receita de controle especial.
- A Anac cria regras para regular problemas com os voos. Em 2006, o Idec e o Procon-SP haviam movido ACP sobre o tema.
- O Ministério Público Federal lança a campanha Carne Legal, com o apoio do Idec e da ONG Repórter Brasil. O objetivo é alertar para os problemas ambientais, trabalhistas e fundiários relacionados à criação de gado.
- A Justiça acolhe pedido de ACP do Idec e de outras organizações e suspende a comercialização do milho transgênico da Bayer.
- Os quatro principais candidatos à Presidência da República, inclusive a eleita, Dilma Rousseff, aderem à Plataforma dos Consumidores — documento com dez propostas para a proteção dos cidadãos nas relações de consumo —, elaborada pelo Idec e pelas demais organizações do FNECDC.

- Decisão contra o Banco Mercantil, referente ao Plano Verão, torna-se definitiva e os poupadores paulistanos começam a receber o dinheiro perdido. A vitória é uma conquista da ACP movida pelo Idec havia 18 anos. O mesmo ocorre com a ação contra o Banco do Estado do Espírito Santo (Banestes), referente ao Plano Collor I.
- O Instituto lança o **Guia dos bancos responsáveis** <www.gbr.org.br>, que possibilita ao consumidor comparar as políticas e práticas das instituições financeiras.
- A presidente Dilma Rousseff sanciona lei que cria o Cadastro Positivo, mas veta três artigos prejudiciais ao consumidor, conforme solicitação feita pelo Idec em 2010.
- O Instituto ganha ação contra a Companhia de Seguros Aliança do Brasil, que pleiteava a anulação da mudança dos segurados para apólice com piores condições.
- Depois de 13 anos de disputa judicial, o Idec e a Schering chegam a um acordo sobre o valor da indenização a ser paga a duas vítimas da “pílula de farinha” Microvlar: R\$ 400 mil.
- Os associados do Instituto começam a receber o dinheiro investido no Consórcio Garavelo, que não entregou os bens ou não indenizou os consorciados após sua falência, em 1997. Outra vitória é alcançada contra a Savana Consórcios, obrigada a devolver com correção monetária os valores pagos pelos consorciados desistentes ou excluídos antes do encerramento dos grupos.
- Após a campanha do Idec Qualidade Já!, a Anatel aprova os regulamentos de qualidade para banda larga móvel e fixa, que incluem parâmetros mínimos e médios de velocidade.
- O Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (Inmetro) estabelece regras de segurança para ventiladores e circuladores de ar, depois de teste realizado pelo Idec em 2010 ter revelado que alguns modelos podiam pegar fogo, dar choque, tombar, além de não ter proteção para as hélices, que podiam ser tocadas facilmente.
- O Idec participa do seminário internacional Cúpula dos Povos da Rio+20 para estruturar um plano de ação e fortalecer a articulação da sociedade civil na conferência, que acontecerá em junho de 2012.



2012

A todos vocês, o nosso agradecimento!

O Idec é resultado da soma de esforços de todos nós, associados, parceiros e colaboradores. Por isso, a equipe do Idec agradece o apoio constante e a confiança depositada nesta luta em defesa do consumidor, que, na verdade, é a luta pela afirmação da cidadania! Com vocês ao nosso lado, teremos o estímulo necessário para continuar enfrentando novos desafios em favor da construção de uma sociedade mais ética e justa. Juntos somos, e seremos, cada vez mais fortes!



**Vista você também esta camisa!
Se ainda não é associado, associe-se!**

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 para a prevenção e solução de problemas de consumo | Mantemos um site 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 a opinião pública, pressionamos governos e empresas e promovemos campanhas de conscientização dos direitos do consumidor | Dialogamos com comunidades e o poder público e privado sobre leis, regulamentos e normas e questões que afetam a vida de todos os consumidores |



CONSELHO DIRETOR: Marilena Lazzarini (presidente), Ladislau Dowbor, Marcelo Gomes Sodré, Marcos Vinicius Pó, Mário César Scheffer, Motauri Ciochetti de Souza, Rachel Biderman Furriela e Vidal Serrano Nunes Jr **CONSELHO FISCAL:** Cacilda Rainho Ferrante, Hartmut Richard Glaser

e Odilon G. Pinto **SUPLENTE:** Luiz Nakamura, Olívia Antonia A. Franco e Sérgio 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 **REDAÇÃO:** Mariana de Viveiros (redatora-chefe), Mônica Ramos (redatora), Jussara Caetano Santos (assistente), Paulo Roberto Rodrigues (arte) **ASSESSORA DE IMPRENSA:** Arlete R. Vasconcelos **EDITOR: ESPECIAL:** Esníder Pizzo **PORTAL:** Evelin Ribeiro **ASSESSOR DE TI:** Elvis F. Arruda **MULTIMÍDIA:** Davisson A. Campos **WEBMASTER:** Luive Osiano **EQUIPE DE GESTÃO:** Carlos Thadeu C. de Oliveira (Testes e Pesquisas), Carlota Aquino Costa (Desenvolvimento Organizacional), Fulvio Giannella (Comunicação), Graziela Tanaka (Mobilização), Karina Alfano (Relacionamento), Maria Elisa C. Novais (Jurídico) e Marina B. Manoel (Marketing) **COLABORADORA:** Marcia Kodama, **EQUIPE JURÍDICA:** Christian Tárík Printes, Daniel Mendes Santana, Flávio Siqueira Júnior e Mariana F. Alves **EQUIPE DE MOBILIZAÇÃO:** Izabel M. Meo e Vivian Santana **EQUIPE TÉCNICA:** Adriana Charoux, Guilherme R. Varella, Ione A. Amorim, Janaina Yuri U. Soares, Joana Cruz, João Paulo Mello, Marcelo Danilliauskas, Mariana A. Ferraz, Teresa D. Liporace, Venâncio de O. Guerrero e Veridiana Alimonti **EQUIPE DE RELACIONAMENTO:** Carla C. M. A. de Oliveira, Elisa Guimarães, Eneida M. Souza (Supervisora), Gabriela Pescaroli de Araújo, Juliana Caetanella Soares, Lilian G. Rio, Márcio L. Augusto (Supervisor), Simone Castro (Supervisora) e Tatiane F. A. Seixas **EQUIPE ADMINISTRATIVA:** Andreza Ribeiro Sales, Aline F. de Paula, Fátima A. Santos, Francisco Valtércio da Silva, Kelly Almeida, Maria das Graças Silva, Marli C. de Oliveira, Mônica A. Freires, Rafael da Estrella, Sandra Garoli e Wilson Crepaldi D. Barbosa **COLABORADORES:** Andréa Salazar, Daniela Trettel, Karina Grou, Maysa Garcia, Mirtes Peinado e Sílvia Vignola **ESTAGIÁRIOS:** Annelise C. de Almeida, Beatriz Caroline F. Dias, Camile A. Maciel, Felipe V. Shinzato, Francisca Dayane da Costa Santos, Igor M. Ferreira, Ingrid Aparecida C. da Silva, Ingrid Virgínia Pantarotti, Juliana Matsubara, Marina A. Paullelli, Marjorie K. Okuyama, Murilo de Freitas Souza, Samy Mitelman e Thais C. Fon Sadowski

CAPA: Paulo Roberto Rodrigues

IMPRESSÃO: Vox Editora

TIRAGEM: 3.500 exemplares