

**idec**

instituto de defesa  
de consumidores

**2023**

**Relatório de atividades**



# Sumário

## Palavras da Diretora

<b>01</b>	<b>Lutas e vitórias</b> .....	04
	Idec e os direitos dos consumidores .....	05
	Alimentação saudável e sustentável.....	08
	Consumo responsável e sustentável .....	10
	Serviços financeiros justos, acessíveis e seguros .....	12
	Conectividade, telecomunicações e direitos digitais .....	14
	Direito à mobilidade .....	16
	Saúde por inteiro .....	18
	Energia limpa, acessível e barata .....	20
<b>02</b>	<b>Campanhas e mobilizações</b> .....	25
<b>03</b>	<b>Idec em números</b> .....	29
	Redes sociais.....	30
	Site.....	31
	Imprensa .....	32
	Publicações e multimídia .....	33
<b>04</b>	<b>Jurídico</b> .....	37
<b>05</b>	<b>Acordo dos Planos Econômicos</b> .....	39
<b>06</b>	<b>Representação / Advocacy</b> .....	41
<b>07</b>	<b>Demonstração dos resultados</b> .....	43
<b>08</b>	<b>Quem faz parte disso tudo</b> .....	45

# Palavras da Diretora

Mais um ano que termina cheio de desafios e conquistas. E foi um ano diferente dos últimos, este 2023 e estamos aqui para contar o que aconteceu! Sabemos que as batalhas sempre serão árduas para quem defende pessoas contra empresas que desrespeitam os consumidores, mas, acima de tudo, queremos agradecer o apoio e celebrar algumas conquistas do ano em que sua parceria fez toda a diferença.

**Temos orgulho em dizer que somos independentes!  
Não aceitamos nenhum centavo de empresas,  
governos ou partidos, pois somente assim podemos  
garantir total imparcialidade em defesa dos  
interesses dos consumidores e consumidoras.**

*Boa Leitura! Obrigada!*



**Carlota Aquino**

Diretora Executiva do Idec

# 01

**Lutas e vitórias**





## Idec e os direitos dos consumidores

**Sem  
democracia,  
não há  
defesa do  
consumidor**



Além das demandas diárias que temos nos nossos programas temáticos, também atuamos em diversas instâncias para garantir os direitos dos consumidores. É neste dia a dia de trabalho que conseguimos dar alguns importantes passos em 2023:

Começamos o ano também estarecidos com as imagens dos ataques aos Três Poderes ocorridos em 08 de janeiro. **Nos posicionamos em defesa da Democracia** como parte de uma sociedade que não pode aceitar esse tipo de ação. Como repetimos recorrentemente “sem Democracia, não há defesa do consumidor”, já que é impossível realizar o trabalho de defesa de direitos e garantia de condições dignas para a população sem o respeito às instituições do regime democrático.

Neste ano continuamos reforçando o papel do Idec como um patrimônio histórico da democracia brasileira. **Mantivemos conteúdos e campanhas sobre a relação da defesa do consumidor** com o exercício da democracia, mas também praticamos a representação da sociedade, ocupando o máximo de espaços oficiais de participação social. O Idec voltou a ocupar vagas nos mais importantes Conselhos Nacionais em que se discutem políticas de interesse dos consumidores.

## Golpes contra consumidores, não passarão!



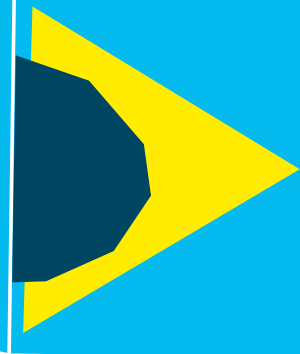
No dia do Consumidor, em março, lançamos um especial no nosso site com conteúdo focado em orientações para o consumidor se **prevenir contra golpes**, com o objetivo de orientar mais pessoas a não cair nessas ciladas. Ainda no primeiro semestre, a Senacon divulgou uma nota

técnica em que apresentava diretrizes de **enfrentamento ao racismo nas relações de consumo**. Nos parabenizando pela atuação no campo, a Senacon ainda recebeu nossa contribuição para a criação de um canal de denúncias para os casos de racismo nas relações de consumo.

## CDC no céu, na terra e no ar!

E foi em agosto que o Tribunal Regional Federal da 3ª Região (TRF3) confirmou que o **Código de Defesa do Consumidor (CDC)** deve prevalecer sobre as demais normas que regulam as relações de consumo, já que é a lei mais benéfica ao consumidor. A decisão ocorreu após nós e outros órgãos de defesa do consumidor ajuizarem uma ação contra a União, a Agência Nacional de Aviação Civil (Anac) e as principais empresas aéreas do setor em razão do evento que ficou popularmente conhecido como "Apagão Aéreo", de 2006. Além dessa luta, seguimos defendendo os **direitos de todos os brasileiros acessarem a justiça quando houver um desrespeito.**

### Código de Defesa do Consumidor





## **Um ano mais pertinho de quem nos apoia**

Este ano também foi marcado por um tipo de atividade que nos orgulhamos muito. Após o confinamento dos anos de pandemia, conseguimos voltar a organizar encontros presenciais com nossos associados. Além do dia a dia de relacionamento em São Paulo, promovemos encontros de aproximação presenciais com apoiadores e associados em Salvador (BA), Brasília (DF) e Rio de Janeiro (RJ). Tudo isso com ajuda de associados super engajados nas nossas causas.



# Alimentação saudável e sustentável

## Na luta contra a insegurança alimentar e por alimentos saudáveis



A qualidade e a diversidade da alimentação da população brasileira sempre foi um tema muito caro para nós. E este ano começou bem com a reinstalação e posse dos membros do Conselho Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional (Consea), órgão que tem o objetivo de propor estratégias eficazes de combate à fome e de garantia do direito humano à alimentação adequada, dando voz à sociedade na construção de soluções para a segurança alimentar e nutricional, e que havia sido extinto em 2019. **Temos uma das cadeiras de membro titular.**

Em outra frente, mas no mesmo tema, trabalhamos intensamente junto ao Ministério de Desenvolvimento Social (MDS) em uma nova definição da cesta básica que promova a alimentação saudável e sustentável sendo livre de produtos alimentícios ultraprocessados, e que tenha incentivos para que a população possa ter acesso a alimentos in natura a preços atrativos. Levamos esse debate e **nossos estudos** para representantes do Consea, do Ministério da Saúde, do Ministério do Desenvolvimento Agrário (MDA), do Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação (FNDE), da Fundação Oswaldo Cruz (Fiocruz), do Instituto Nacional de Câncer (INCA), da Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS) e do Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos (DIEESE), incluindo essa defesa durante a discussão da reforma tributária.



## Sempre de olho na indústria enganadora

No campo de ação contra empresas, continuamos com os olhos bem abertos com denúncias contra empresas que desrespeitam o consumidor, como a publicidade da Tang e de marcas de pães integrais, e também alertamos o CFN contra alegação nutricional de sorvetes da Kibon. Isso sem contar a participação em diferentes fóruns para falar como a indústria de alimentos interfere na formulação de políticas públicas.



## Por um ambiente escolar mais saudável para nossas crianças

Se a alimentação é importante para todos, imagina para as crianças. Por isso, seguimos forte em nossa campanha por leis que promovam a alimentação saudável nos ambientes escolares. Lançamos campanha, atuamos junto a gestores e a autoridades de diversos estados e do governo federal por regras que impeçam a venda de ultraprocessados e

promovam uma alimentação saudável nas escolas. E avançamos! Já na reta final de 2023, o presidente assinou um decreto para proteger a alimentação das crianças nas escolas, que tem como base materiais que vêm sendo elaborados pelo Idec nos últimos anos e que é fruto de nossa incidência desde a transição de governo.



## Consumo Responsável e Sustentável

O campo de consumo sustentável é sem dúvida um dos mais desafiadores. São muito amplas as lutas e por isso tão importantes. Começamos o ano apresentando as nossas **demandas para o ministro** de Desenvolvimento Agrário e Agricultura Familiar, Paulo Teixeira, em reunião na sede do Idec. Entre os principais temas de discussão esteve a luta contra o uso indiscriminado de agrotóxicos, que **mantivemos até o fim do ano contra o pacote de veneno**, e o estímulo à produção e consumo de alimentos orgânicos e de base agroecológica.

Ainda contra o avanço do uso de agrotóxicos, participamos da vitória no Supremo Tribunal Federal (STF) da **manutenção da Lei Zé Maria do Tomé**, que impede a pulverização aérea de agrotóxicos no estado do Ceará, e também entregamos à Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) os resultados das **versões 1 e 2 da pesquisa “Tem veneno nesse pacote”**.



## Menos plástico, desigualdade e injustiça no mundo

Também tivemos importantes contribuições no debate sobre o uso indiscriminado de plástico no mundo. Participamos de **discussões no Congresso Nacional e na conferência da ONU**, em Paris, quando foi assinado o **tratado para a redução do usos de plástico no planeta**.

No Brasil, participamos da elaboração e análise de alguns dos **Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS)** no Relatório Luz 2023, lançado em setembro, e também fomos **escolhidos como representante dos consumidores** na CNODS (Comissão Nacional para a Implementação dos ODS).

**Lá fomos nós até a COP 28**



Encerramos o ano com a participação de duas semanas na COP 28, Conferência das Nações Unidas sobre Mudanças Climáticas, realizada neste ano em Dubai. Lá **participamos de diversos encontros, entregamos para o presidente Lula e a primeira-**

**dama nosso manifesto com o Pacote do Veneno**, e lançamos um estudo sobre **financiamento da cadeia da carne no Brasil**, que fez uma sistematização das normas existentes e apontou recomendações para melhoria da regulação.



## Serviços financeiros justos, acessíveis e seguros

### O superendividamento da população precisa acabar



Ponto central para a retomada do crescimento da economia do País, as atividades do dia a dia dos consumidores em relação ao mercado financeiro se apresentaram mais uma vez um grande desafio. No ano que completamos 2 anos da Lei do Superendividamento, a população segue enfrentando muitas dificuldades para equilibrar suas finanças. Por isso realizamos, em conjunto com a Defensoria Pública de SP e a OAB-SP, **um evento para marcar os dois anos da Lei 14.181/21**, aprovada após 10 anos de incidência do Idec.

Outra medida anunciada pelo governo federal como um programa para tirar os brasileiros mais necessitados do endividamento foi **o programa Desenrola**, que enfrentou muitos problemas. Nos **reunimos com autoridades** para ajudar em sua construção e também apontamos falhas na **condução desde o início da sua implementação**.

Mas uma vitória importante conquistada foi a **interrupção dos empréstimos consignados** para pessoas beneficiárias do Bolsa Família, uma prática da qual lutamos veementemente contra quando foi instituída em 2022 ao se mostrar uma armadilha para os beneficiários de programas sociais e teve seu fim anunciado no começo do ano pelo novo governo federal.

## Segurança nos apps é responsabilidade dos bancos sim

Também realizamos uma pesquisa para avaliar a segurança dos aplicativos dos bancos contra um tipo crescente de golpe e encontramos muitos problemas. O relatório, as críticas e recomendação aos bancos foram disponibilizados na página do [Golpe do Celular Invadido](#).



## Implacáveis contra cobranças indevidas

Também encerramos o ano com outra vitória: a Justiça de Minas Gerais determinou que o Banco Bradescard deixe de cobrar nas faturas de cartão de crédito o valor

referente a prêmio de seguro ou a qualquer outro produto ou serviço não solicitado ou não autorizado prévia e expressamente pelo consumidor.





## Conectividade, telecomunicações e Direitos Digitais

### Menos telemarketing, mais proteção ao consumidor



Em um mundo cada vez mais digital e de lançamento e incorporação de tecnologias a todo instante, estivemos defendendo os consumidores em diversos campos dentro do setor de telecomunicações e direitos digitais.

Tema de muita atuação do Idec nos últimos anos, a luta contra telemarketing abusivo segue entre nossas prioridades em atuação e apresentamos às autoridades nossas recomendações para o problema.

A atuação vem dando resultado com a extensão, pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), da vigência de medidas para coibir telemarketing abusivo, além da aplicação das primeiras multas às empresas que desrespeitam essas medidas.

Essas conquistas fazem parte da nossa atuação junto a agência reguladora, que aumentamos desde que assumimos uma vaga no Conselho Consultivo da Anatel em agosto.

## Nossos dados pessoais não são negociáveis

Além disso, também conquistamos uma **vitória em segunda instância** contra a ViaQuatro, empresa responsável pela linha 4-Amarela do metrô de São Paulo, pelo uso indevido de imagens de reconhecimento facial de consumidores. E ao lado do programa de Saúde, **enviamos ofícios** para a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e para a Defensoria Pública do Estado de São Paulo com contribuições sobre as ações que investigam o uso de CPF de consumidores em farmácias.

No campo de desrespeito a direitos, **notificamos cinco empresas** (Claro, Vivo, Mercado Livre, Banco BTG e Itaú) por uso obrigatório de biometria facial para que consumidores tenham acesso a determinados serviços.

## Conectar para incluir

O acesso universal à internet pelos brasileiros é outra prioridade para nós. Por isso enviamos **uma proposta que foi escolhida** pelo Governo Federal para ser debatida e votada no Congresso. Também estamos atuando em parceria com a Anatel em uma pesquisa sobre como é a qualidade do uso da internet **pelo brasileiro**, com perspectivas de resultados

que devem sair em 2024 e servirão para propor melhorias de ações e políticas públicas mais efetivas no campo.

Também **participamos da campanha #LiberaMinhaNet**, que busca modificar o atual modelo de planos de internet para celular que privilegiam algumas empresas em detrimento do acesso universal.



## Direito à Mobilidade

### Passageiro também é consumidor!



Esse mantra que sempre usamos para defender melhorias nos serviços de transporte público nas cidades vem dando resultados. Esse ano criamos a **Coalizão Mobilidade Triplo Zero**: Zero Tarifa, Zero Emissões e Zero Mortes, para levar adiante a proposta consolidada entre nós e parceiros de uma política pública para a criação do Sistema Único de Mobilidade (SUM). Defendemos que o governo federal tenha um novo marco regulatório para o transporte público coletivo no País e, assim, auxiliar estados e municípios a oferecerem melhores serviços à população.

Duas propostas que caminham em paralelo buscam levar essa iniciativa adiante. A primeira, via governo federal, é o Marco Regulatório dos Transportes Coletivos Urbanos, conduzido pelo Ministério das Cidades, para o qual **fizemos diversas colaborações** em consulta pública aberta neste ano. Mas também **está tramitando no Congresso a PEC 25/2023**, proposta de mudança da Constituição, para a criação do SUM. Estamos atuando e apoiando as duas ações.



## Em busca da Tarifa Zero

Em paralelo à criação do SUM, também seguimos apoiando a discussão e incentivando os estudos e a adoção de tarifa zero no transporte público. Por isso, organizamos em junho, ao lado de parceiros, a **3ª edição do encontro “Transporte como direito e caminhos para a tarifa zero”, em Brasília (DF)**. O evento reuniu acadêmicos, parlamentares, gestores públicos e representantes de movimentos sociais para discutir a construção de políticas públicas de tarifa zero e fortalecer mobilizações sociais e articulações em defesa da mobilidade.

### Por um transporte inclusivo e limpo



Outro campo de atuação importante diz respeito à sustentabilidade desse transporte público. Dessa forma buscamos mostrar os benefícios para o meio ambiente - e até econômico - das frotas de ônibus elétrico nas cidades. Assim, conseguimos que o governo federal incluísse no Plano Plurianual (PPA), o programa

de renovação de frota de ônibus. Com isso, a proposta de aquisição de ônibus elétricos apresentada por nós e parceiros pode se concretizar nos próximos anos. Essa foi a primeira vez que o governo federal assumiu o compromisso de investir recursos para aquisição de ônibus para as cidades.



## Saúde por Inteiro



### Avanços rumo a regulamentação de planos de saúde coletivos

Tema mais demandado entre associados do Idec, o setor de planos de saúde tem uma atenção muito próxima dos nossos técnicos da área. Neste ano estivemos mais uma vez envolvidos na produção de dados e atuação junto a agência reguladora e com o Congresso para melhores condições dos usuários de planos de saúde.

Com dados que mostram como os **reajustes de planos coletivos são muito maiores do que os planos individuais**, orientamos os consumidores e **pressionamos a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS)** pela necessidade de regulação de todos os tipos de planos. No fim do ano, a agência sinalizou que deve tomar medidas acerca dos planos coletivos em breve. Não vamos baixar a guarda! Continuaremos na luta.

Também contribuimos para que o projeto de lei que tramita no Congresso para mudar a Lei de Planos de Saúde refletisse as necessidades dos consumidores e produzimos estudos para a manutenção da nova Lei do Rol.

## A batalha por Remédio a Preço Justo segue

No campo dos medicamentos, lançamos a pesquisa de **preços praticados nas farmácias e compras públicas** e conseguimos fazer o **PL 5591/20, que trata da regulação de preços de remédios**, tramitar depois de quase 3 anos parado.



**Também defendemos nossa saúde alertando autoridades**

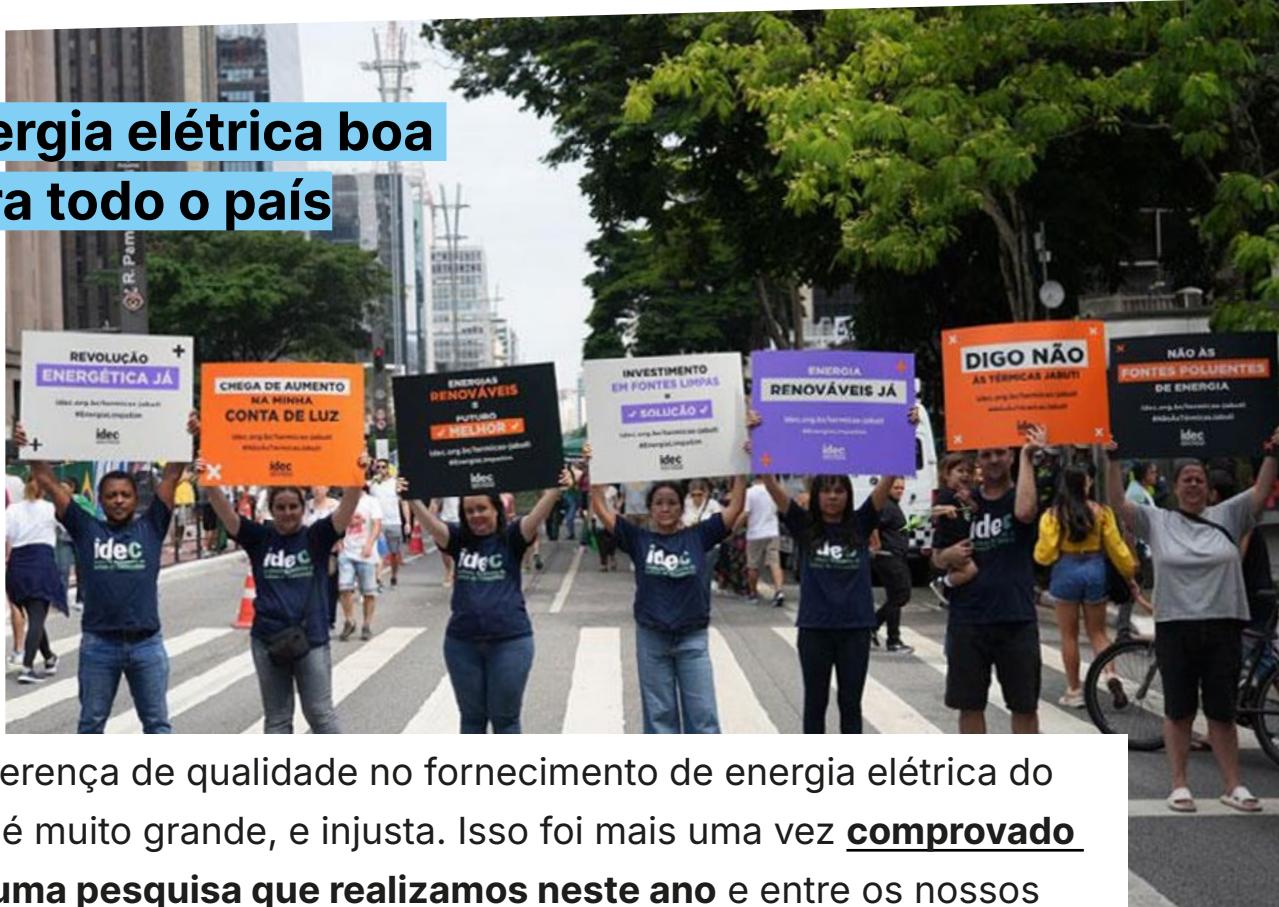
Nossa atuação também ocorre no campo da luta contra a proliferação de doenças. Ao lado de parceiros, enviamos contribuições para a elaboração do Plano de Ação Nacional de Prevenção e Controle da **Resistência aos Antimicrobianos** (PANBR).





# Energia limpa, acessível e barata!

## Energia elétrica boa para todo o país



A diferença de qualidade no fornecimento de energia elétrica do País é muito grande, e injusta. Isso foi mais uma vez **comprovado por uma pesquisa que realizamos neste ano** e entre os nossos principais esforços está garantir que a população tenha energia de qualidade, sustentável e a preços justos.

No que se refere à qualidade do fornecimento, o Idec atuou no contexto das interrupções no fornecimento ocorridas em 2023, os chamados popularmente de “apagões”, traduzindo os direitos do consumidor previstos na Lei e na regulamentação da Aneel, para instruir a classe consumidora para percorrer seus direitos nos canais oficiais competentes.

Energia de qualidade é direito para todas as pessoas, por isso apoiamos a universalização da energia elétrica no Brasil. Ainda são muitos os lares brasileiros que não possuem ligação direta com os sistemas de fornecimento por distribuidoras e estamos lutando para que isso diminua. Para entender mais do problema, ajudamos a **promover um evento no Pará** que buscava compartilhar as

necessidade da população amazônica e viabilizar o fornecimento de energia elétrica a essas comunidades, garantindo a seus habitantes direitos essenciais. Essa experiência nos permitiu pressionar autoridades em diferentes ocasiões, onde criticamos as falhas do Programa Mais Luz para a Amazônia e os atrasos nas metas de universalização por parte das distribuidoras. Neste contexto, chamamos a atenção para evento no MME que contou com a presença de todas as distribuidoras da região norte, momento em que o Idec não economizou críticas à maneira como a política foi disciplinada pelo Ministério e ao atraso na entrega das metas.

## **Só é boa se for limpa e barata**

Mas além de ser acessível, a energia também deve ser limpa. Por isso, estamos **travando uma batalha contra as usinas térmicas** inflexíveis movidas a gás, previstas pela lei da privatização da Eletrobras, que são resultado da imposição do Congresso Nacional via emendas, que são chamadas de "jabuti", por não terem relação alguma com a privatização. Essas térmicas mencionadas, além de serem incluídas na Lei via prática legislativa abusiva, são caras, sujas e desnecessárias, com impacto considerável na tarifa de toda classe consumidora, por isso o Idec produziu um policy brief baseado em estudo técnico encomendado, com os fins de difundir essas informações de retrocessos sociais e ambientais representados pelas térmicas "jabutis" de forma clara e consistente, que vem sendo entregue às autoridades competentes.

Ainda na seara da luta por frear aumentos tarifários injustos, o Idec continua na luta diária para evitar que os consumidores paguem a conta de subsídios injustos via conta de luz. A ameaça mais recente

neste campo se trata do **PL das eólicas offshore, que pode ser aprovado com outro bando de jabutis que encarecem a conta de luz dos brasileiros em mais R\$ 28 bilhões por ano.**

Em dezembro, transformamos a Avenida Paulista e a Feirinha da Liberdade em São Paulo em palco de um espetáculo de resistência e conscientização.

Convocando pessoas a se manifestarem contra as térmicas jabuti e as exorbitantes tarifas de energia, testemunhamos a diversidade da cidade dando um verdadeiro show de representação.

Encontramos um mosaico humano, unindo rostos e vozes em um coro vibrante e colorido por uma causa comum, um futuro energético mais sustentável e uma conta de luz justa.

Dois dias memoráveis, as ruas pulsavam com a energia contagiante da diversidade, provando que quando as vozes se unem em harmonia, podem criar uma sinfonia de mudança.

## **Eficiência Energética: economia para o seu bolso e para o planeta**

Para ajudar o consumidor a economizar em casa e estimular decisões responsáveis e sustentáveis no segmento de iluminação, lançamos o Guia Prático de Compra de Lâmpadas, **disponível gratuitamente no nosso site**, e que faz comparações para mostrar quais os melhores modelos para escolhermos para nossas casas.

Além disso, mais uma vez contribuímos **para melhoria das etiquetas de eficiência energética** ao incidir ativamente para a melhoria do programa de etiquetagem do Inmetro. Dentre as oportunidades de incidência nesta seara, citamos as contribuições do Idec para o desenvolvimento de Diretrizes Transversais para o Programa Brasileiro de Etiquetagem (PBE), bem como contribuímos para apontar

problemas na regulamentação do INMETRO para a etiquetagem de lâmpadas, no processo de avaliação de impacto regulatório iniciada pela autarquia para os fins de reformular a norma.

Ainda na seara da eficiência energética de equipamentos, o Idec trouxe a discussão para além do INMETRO e tem tratado o assunto no CTIQ - colegiado criado pelo MDIC, com a participação de todas as agências reguladoras e boa parte dos ministérios, para discutir uma estratégia nacional para a melhoria da infraestrutura da qualidade de produtos e serviços no Brasil. Essa estratégia faz parte do processo do retorno do Idec ao Conmetro - um órgão normativo que coordena a política nacional de metrologia, normalização e certificação da qualidade no Brasil.

Por fim, também protestamos em via administrativa em inquérito do Ministério Público Federal sobre o desvio de finalidade de parte do ato administrativo do INMETRO, que reformulou o programa de etiquetagem de geladeira, mantendo, segundo dados da própria autarquia, 97% das geladeiras em algum nível A de eficiência, prejudicando o processo de escolha do consumidor na aquisição desses equipamentos.

## **Energia nas ondas do rádio – março de 2023**

Nossa iniciativa “Energia da Quebrada” foi uma jornada emocionante de informação e capacitação na comunidade de Heliópolis. Através de uma parceria vibrante com a rádio comunitária, mergulhamos em quatro programas repletos de insights sobre energia, desde dicas práticas para economizar até desvendar os mistérios das contas de luz. Além disso, não deixamos de lado os direitos e deveres das pessoas consumidoras, fornecendo um verdadeiro manual de empoderamento energético. E para fechar com chave de ouro,

distribuímos 2.000 cartilhas esclarecedoras sobre a Tarifa Social de energia, impactando positivamente a vida de tantas famílias. Juntos, iluminamos mentes e caminhamos rumo a uma comunidade mais consciente e sustentável.

Nossa participação no Programa de rádio Energia e Comunidades foi uma oportunidade incrível de ampliar nosso impacto e fortalecer nossos laços com organizações comprometidas com o acesso à energia na Amazônia. Como parte ativa da Rede Energia e Comunidades, nossa voz se uniu a outras em um coro poderoso pela inclusão energética. Compartilhamos histórias inspiradoras, conhecimentos essenciais e soluções práticas, alimentando a esperança e ação em prol de comunidades mais iluminadas. Essa jornada foi mais do que um programa de rádio; foi uma sinfonia de colaboração e mudança positiva.

## **Segundo Encontro da rede energia e comunidades – Belém**

Mais de 300 representantes das comunidades indígenas, quilombolas e extrativistas da Amazônia reuniram-se nos dias 9 a 11 de maio de 2023, em Belém do Pará. Neste segundo encontro da Rede Energia e Comunidades o resultado foram 3 cartas que se tornaram documentos importantes, sinalizando as demandas por energia dessas comunidades.

Nossa participação foi significativa nesse crucial espaço de diálogo e escuta, contribuindo para sua consolidação. Desde os territórios indígenas e quilombolas até as reservas extrativistas, passando pelas florestas nacionais e projetos agroextrativistas, as necessidades foram expressas e clamam por atenção por parte do Estado brasileiro.



02



**Campanhas  
e mobilizações**



## Térmicas Jabutis

Realizamos campanhas para sensibilizar as pessoas consumidoras sobre a necessidade de bloqueio das térmicas jabutis, visando a descarbonização. Uma **campanha 100% digital**

Alguns resultados:



Alcance:  
**1.908.679**  
de pessoas



Pessoas que  
se engajaram  
na campanha:  
**601.727**



Visitas  
ao site:  
**86.651**



## Remédio a Preço Justo

**A campanha** destravou a tramitação do PL 5591/20 após três anos - **72.063** apoios. Novo governo sinalizou possibilidade de avanço em nível regulatório

## Vem Ver Além da Lupa

Realizamos campanhas para orientar as pessoas consumidoras a olharem para a Lupa nos rótulos como criticidade. Uma **campanha 100% digital**, estreado no TikTok e Kwai



Alguns resultados:



Alcance:  
**10 milhões**  
de pessoas



Visitas  
ao site:  
**115.108**



Visualizações  
do vídeo:  
**2.153.92**



TikTok:  
**3 mil** novos  
seguidores

## Alimentação nas Escolas

Realizamos a primeira campanha de mídia de massa sobre a importância da alimentação saudável e sustentável no ambiente escolar



Alguns resultados:



Alcance:  
**21.442.975**  
de pessoas únicas



Visualizações  
do vídeo:  
**4.380.515**



Visitas ao site  
da campanha:  
**199.039**

## Newsletter semanal - Tá na Mesa

Em 2023, foram enviadas 49 edições, que evidenciaram nossas campanhas e outros temas relativos à alimentação, como transgênicos, agrotóxicos, cesta básica, entre outros. A **newsletter** conta com mais de **50 mil** assinantes e uma taxa de abertura acima da média: cerca de **27%**.

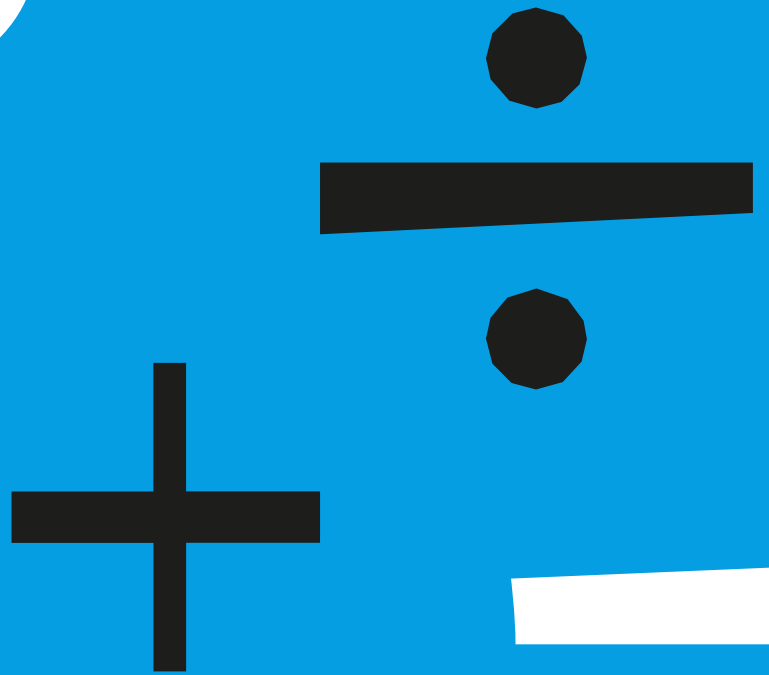


Os jogos olímpicos de Paris se encerraram, mas vão deixar saudades. Além das conquistas dos nossos atletas, a torcida brasileira foi um show à parte nas arquibancadas. Você chegou a ver algum desses cartazes abaixo durante as transmissões dos jogos? Pois vamos pegar carona nessa brincadeira para fazer uma defesa incontestável: os pratos típicos brasileiros são medalha de ouro no circuito mundial!



Nas partidas de vôlei, futebol, e outras tantas modalidades, ali estava uma pessoa brasileira segurando um cartaz.






# 03



**Idec em  
números**



## Redes Sociais

	Posts	Impressões dos posts	Novos seguidores	Total de seguidores
 <b>Facebook</b> <a href="https://facebook.com/idecbr">facebook.com/idecbr</a>	<b>252</b>	<b>146.373.581</b>	<b>6.915</b>	<b>254.577</b>
 <b>Instagram</b> <a href="https://instagram.com/idecbr">instagram.com/idecbr</a>	<b>1.071</b>	<b>223.569.393</b>	<b>16.641</b>	<b>82.438</b>
 <b>Twitter</b> <a href="https://twitter.com/idec">twitter.com/idec</a>	<b>886</b>	<b>384.394</b>	<b>-605</b>	<b>42.314</b>
 <b>LinkedIn</b> <a href="https://br.linkedin.com/company/idecbr">br.linkedin.com/company/idecbr</a>	<b>202</b>	<b>157.261</b>	<b>1.713</b>	<b>13.459</b>
 <b>TikTok</b> <a href="https://www.tiktok.com/@idecbr">https://www.tiktok.com/@idecbr</a>	<b>9</b>	<b>972</b>	<b>-42</b>	<b>3.069</b>

## Site

O nosso site é um dos maiores portais de defesa do consumidor no Brasil. Além de notícias sobre nossa atuação e as pautas que defendemos, publicamos dicas, orientações e materiais gratuitos para informar e conscientizar a população.

The screenshot shows the Idec website interface. At the top, there is a yellow navigation bar with a search bar and a menu icon. The main content area features several articles and banners:

- Top Left:** A banner with a stylized person icon and the text: "Nossa privacidade protegida! Confira como nos ajudar a defender os nossos dados pessoais contra o WhatsApp".
- Top Right:** A section titled "Faça parte" with the text: "Além de contribuir com nosso trabalho, você ainda tem acesso a vantagens exclusivas para ser um consumidor mais exigente." and a button labeled "ASSOCIE-SE".
- Middle Left:** A banner with a lemon icon and the text: "Saiba como encontrar na lista de ingredientes aquilo que faz mal e devemos ficar longe".
- Middle Center:** A banner with a meat icon and the text: "De onde vem a carne que consumimos? Ter essa informação é um direito. Apoie a campanha!".
- Middle Right:** A banner with a calculator and a red arrow pointing up, with the text: "Planos de saúde: medidas contra reajustes e cancelamentos são urgentes".
- Bottom Left:** A banner with a colorful abstract graphic and the text: "Idec atua contra o uso de dados em treinamento de IA da Meta".
- Bottom Center-Left:** A banner with a green plant icon and the text: "Idec e parceiros contribuem em consulta pública do Banco Central".
- Bottom Center-Right:** A banner with a trash can icon and the text: "Tragédia no RS: o novo mundo exige uma nova defesa aos consumidores".
- Bottom Right (Top):** A banner with the text: "Mudamos nossa 'cara' para continuar transformando as relações de consumo".
- Bottom Right (Middle):** A banner with the text: "Planos de saúde coletivos não podem ser uma bomba-relógio. Apoie essa luta!".
- Bottom Right (Bottom):** A banner with the text: "Redução: pode um produto menor ter embalagem e preços iguais?".
- Bottom Left (Bottom):** A banner with a colorful abstract graphic and the text: "Conheça 10 verdades para não se enganar com os ultraprocessados".
- Bottom Center (Bottom):** A banner with a smokestack icon and the text: "Um mau negócio. Nos ajude a combater as térmicas jabuti!".
- Bottom Right (Bottom):** A banner with a handshake icon and the text: "Acordo dos Planos Econômicos é prorrogado para adesão até 2025".
- Bottom Right (Bottom):** A banner with the text: "Saiba como proteger seus dados se você tiver o celular roubado e veja o que fazer".
- Bottom Right (Bottom):** A banner with the text: "Já conhece o Mapa de Feiras Orgânicas? Saiba como aproveitá-lo da melhor forma".
- Bottom Right (Bottom):** A banner with the text: "Saiba como bactérias resistentes podem causar próxima crise sanitária".



Visitantes  
únicos

1,7 mi



Visualizações  
de páginas

5,5 mi  
(sem janeiro)



Downloads  
de materiais  
e ferramentas

59 k

## Imprensa

Continuamos nosso trabalho de atendimento às demandas da imprensa. Em 2023, nossos porta-vozes deram **795** entrevistas para **201** veículos diferentes, uma manutenção nos números em comparação ao ano anterior.

Essas entrevistas e outras publicações, como releases, artigos, publicações no site e ações de relacionamento com jornalistas geraram **13.508** citações ao Idec em matérias de jornais, portais, televisão, rádio etc.

Alguns exemplos de destaque:



Crise das 123 Milhas e Hurb



Reajuste de plano de saúde



Problemas em shows



Rotulagem de alimentos



## Publicações e Multimídia

1



O Idec, em parceria com a ACT Promoção da Saúde viabilizaram um estudo sobre os atuais mecanismos tributários que incidem na cesta básica conduzido pelos economistas Arnaldo de Campos e Edna Carmelio. Vários produtos ultraprocessados intrusos na dieta brasileira são favorecidos por legislações estaduais. Em mais de uma região do país, regras facilitam a inclusão de ultraprocessados no rol de alimentos que compõem a cesta básica, com a isenção de impostos e a concessão de outros benefícios legais. Diante do estudo observam-se grandes distorções. Este material proporcionou elementos para incidirmos em uma reforma tributária ao defendermos uma cesta básica saudável.

2



A pesquisa "Financiamento da Cadeia da Carne: instrumentos regulatórios e o meio ambiente" foi realizada pelo Idec em conjunto com a pesquisadora Flávia do Amaral Vieira e as organizações que fazem parte do GBR (Guia dos Bancos Responsáveis). Ela analisa como a falta de regulação para os créditos distribuídos pelas instituições financeiras podem afetar o meio ambiente e até agravar a crise climática. O estudo mostra dados importantes, como a criação de normas de autorregulação a partir de 2020 feitas pela Febraban e regras editadas pelo Banco Central do Brasil, após pressões da sociedade civil e de outros países.

## 3



A política tributária do país é altamente benéfica à cadeia produtiva da soja. No nível federal, a renúncia fiscal estimada para produção dessa commodity foi de R\$57 bilhões em 2022, o dobro da desoneração prevista para os produtos da cesta básica. Esta é uma das conclusões que constam em estudo elaborado em parceria pelo Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (IDEC), ACT Promoção da Saúde, Instituto Democracia e Sustentabilidade (IDS), Observatório das Economias da Sociobiodiversidade (ÓSocioBio) e Instituto Sociedade, População e Natureza (ISPN) que mapeou e calculou o custo tributário do país com a cadeia da soja, visando a discussão da reforma tributária.

## 4



O Fundo das Nações Unidas para a Infância (UNICEF) e o Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec) desenvolveram um documento que apresenta caminhos a gestores e educadores sobre como promover uma alimentação saudável nas escolas, protegendo as crianças e os adolescentes, por meio da construção de uma medida regulatória que faça sentido para a realidade local de cada região e que garanta a promoção da alimentação adequada e saudável nas escolas. A publicação é parte do resultado final de uma série de diálogos realizados com gestores,

professores universitários, profissionais da saúde e adolescentes dos NUCAs (Núcleos de Cidadania de Adolescentes).

Esses diálogos foram feitos ao longo de três webinários organizados em parceria pelas duas organizações durante o ano de 2022 com municípios do Selo UNICEF na Amazônia legal e no Semiárido brasileiro por meio do projeto "Promoção da Alimentação Saudável nas escolas".

## 5



O Grupo de Trabalho da Sociedade Civil para a Agenda 2030, do qual fazemos parte, lançou o Relatório Luz 2023. Elaborado por 44 entidades, o documento analisa as metas estabelecidas pelos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). Participamos da análise das ODS 7 e 12, que abordam energia limpa e acessível e consumo e produção responsáveis, respectivamente.

## 6



A ANPD (Autoridade Nacional de Proteção de Dados) possui uma série de atribuições para garantir o cumprimento da LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais) no país. Entre elas está a sua capacidade de investigar e punir, por meio de sanções, empresas e governos que cometerem infrações à legislação.

Com isso, o Idec preparou uma Nota Técnica que analisa o trabalho da ANPD nessas duas atribuições essenciais para garantir o respeito aos dados pessoais de consumidores brasileiros. O documento traz várias reflexões sobre o papel da Autoridade e como ela realiza todo esse trabalho.

## 7

## ACESSO À INTERNET POR COMUNIDADES AMAZÔNICAS NO BRASIL



Esse relatório é fruto de uma pesquisa do Idec que faz um mergulho no acesso à internet na região Amazônica ao dedicar um olhar mais aprofundado sobre o tema. Dessa vez com objetivo de identificar as condições e motivações para o acesso à internet e propostas de conectividade emergentes de grupos locais da região da Amazônia brasileira, em especial de comunidades ribeirinhas que vivem na zona rural.

04

**Jurídico**



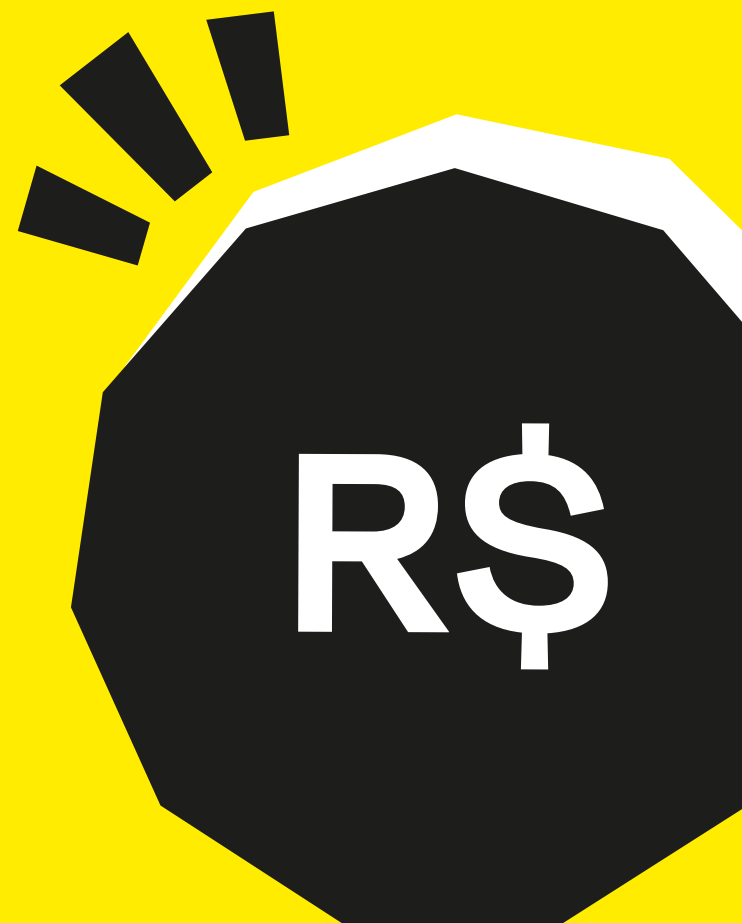
Atuamos em temas voltados à garantia de acesso à justiça às pessoas consumidoras, principalmente para mitigar a falácia da litigância predatória, participando de eventos e amicus curiae sobre o tema, assim como tratamos de temas modernos como o dano pelo desvio produtivo do consumidor e as violações ao Código de Defesa do Consumidor decorrentes de investimentos em Criptomoedas.

Além das atividades jurídicas propriamente ditas, trabalhamos na parte de comunicação das nossas ações judiciais e nas vitórias conseguidas ao longo do ano, podendo-se citar: i) a majoração dos danos morais coletivos de 100 mil para 500 mil no TJSP na ação coletiva contra a Via4; ii) a manutenção da aplicação do CDC aos contratos de transporte aéreo na ação coletiva do apagão aéreo de 2006 e; iii) a manutenção da liminar contra a publicidade para venda de armamentos na ação coletiva contra a Taurus, principal fabricante nacional de armas.

Ações judiciais em andamento: <b>425</b>	Memoriais: <b>20</b>
Novas Ações Judiciais: <b>01</b>	Despachos: <b>28</b>
Participações como amicus curiae: <b>13</b>	Sustentações orais: <b>10</b>
Representações ao MP e demais órgãos: <b>02</b>	Ações judiciais encerradas: <b>225</b>
Associados pagos decorrentes de processos: <b>69</b>	Valores repassados aos associados: <b>R\$3.269.847,17</b>

# 05

## **Acordo dos Planos Econômicos**



Desde janeiro de 2018 o Idec organizou um núcleo de operação do Acordo (NOA) para dar conta dos compromissos envolvendo o Acordo dos Planos Econômicos (contamos neste **relatório** a saga dos planos

econômicos), a equipe do Idec aumentou por conta do volume de pessoas a serem restituídas, inúmeros fluxos com os bancos foram estabelecidos, dezenas de mutirões realizados e, tudo isso está chegando ao fim.

### 5. Acordo dos Planos Econômicos

Números do Acordo dos Planos Econômicos	Itaú	BB	CEF	Bradesco	Safrá	Santander	Total
Nº associados(as)	<b>2.994</b>	<b>2.953</b>	<b>1.052</b>	<b>724</b>	<b>125</b>	<b>68</b>	<b>7.791</b>
Adesões enviadas ao bancos	<b>1.952</b>	<b>1.407</b>	<b>598</b>	<b>176</b>	<b>67</b>	<b>7</b>	<b>4.522</b>
% Pagto total	<b>65,20%</b>	<b>48%</b>	<b>57%</b>	<b>24%</b>	<b>54%</b>	<b>10%</b>	<b>58%</b>
% Falta pagar	<b>34,80%</b>	<b>52,35%</b>	<b>43,16%</b>	<b>75,69%</b>	<b>46,40%</b>	<b>89,71%</b>	<b>41,96%</b>
Valor restituídos aos poupadores	<b>R\$ 49.850.516</b>	<b>R\$ 66.742.646</b>	<b>R\$ 18.652.601</b>	<b>R\$ 4.330.533</b>	<b>R\$ 2.102.322</b>	<b>R\$ 125.231</b>	<b>R\$ 141.803.852</b>
mutirões total de realizados	<b>14</b>	<b>16</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>51</b>



06



**Representação  
/ Advocacy**

## 290 Reuniões, eventos e audiências públicas com o Legislativo e Executivo

---

### 273 Reuniões e Eventos

Executivo: 183

Federal: 167 | Estadual: 6 | Municipal: 10

Legislativo: 90

Federal: 68 | Estadual: 8 | Municipal: 14

---

### 17 Audiências Públicas

Executivo: 1

Federal: 1

Legislativo: 14

Federal: 10 | Estadual: 2 | Municipal: 2

---

### 113 Reuniões em fóruns, conselhos e outras instâncias governamentais de participação social

---

### 54 Encontros com organizações governamentais internacionais: (Exemplo: OCDE, UNICEF, OPAS)

---

### 269 Número de proposições legislativas monitoradas (Incluindo Projetos de Lei, Medidas Provisórias, Projetos de Emenda à Constituição, Requerimentos, entre outros)

---

### 20 Número de coalizões da sociedade civil que compusemos

Al Sur, Aliança de Controle do Tabagismo (ACT), Aliança pela Alimentação Adequada e Saudável, Associação Brasileira de Organizações Não-Governamentais (Abong), Coalizão Direitos na Rede, Coalizão Mobilidade Triplo Zero, Comunidade de Prática AL e Caribe Nutrição e Saúde (Colansa), Conselho LA e do Caribe de Organizações de Consumidores (Oclac), Consumers International (CI), Fair Finance International (FFI), FBOMS, Fórum das Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor (FNECDC), Frente Nacional dos Consumidores de Energia, Guia dos Bancos Responsáveis do Brasil (GBR), Healthy Latin America Coalition (CLAS), Movimento Escazú Brasil, Observatório do Clima(OC), Pacto pela Democracia, GT Agenda 2030, Plataforma Chega de Agrotóxicos, Plataforma MROSC, Rede Brasileira para Integração dos Povos (Rebrip), Rede IBFAN para Alimentação Infantil

# 07

**Demonstrações  
dos resultados**



Apresentamos abaixo os resultados das demonstrações contábeis, que foram auditadas pela Planners Auditores Independentes.

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2023 e 2022

	<b>2023</b>	<b>2022 Reapresentação</b>
<b>Receitas</b>	<b>28.972.302</b>	<b>24.366.434</b>
Receitas de projetos	22.195.096	17.814.664
Contribuição de associados (PF)	1.583.664	1.631.645
Outras doações individuais	2.901.713	2.958.390
Receita com trabalho voluntário	43.440	137.580
Outras receitas financeiras	2.248.389	1.824.155
<b>Despesas</b>	<b>(26.083.705)</b>	<b>(22.330.269)</b>
Despesas de projetos	(22.195.096)	(17.814.664)
Salários, benefícios e encargos	(3.486.506)	(3.049.281)
Despesas financeiras	(95.778)	(98.184)
Gerais e administrativas	(1.917.994)	(525.312)
Depreciação	(91.053)	(79.660)
Despesas com trabalho voluntário	(43.440)	(137.580)
Outros (contingências processos judiciais)	1.746.162	(625.588)
	<b>2.888.597</b>	<b>2.036.164</b>

7. Demonstrações dos resultados

Reapresentamos nova forma de classificação das despesas de acordo com as demonstrações financeiras auditadas, por isso a classificação das despesas de 2022 foram modificadas em relação ao relatório anterior.

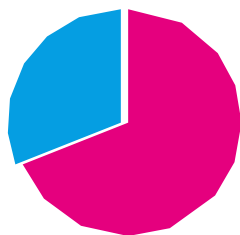
08

**Quem faz parte  
disso tudo**



Todos estes resultados e números alcançados são feitos por pessoas. Pessoas que nos apoiam e pessoas que realizam diariamente o trabalho. Não há resultados ou realizações sem elas e por isso celebrar quem faz parte e faz tudo acontecer é tão importante! Encerramos o ano com uma equipe de 80 pessoas (celetistas, bolsas/estágios e prestação de serviço), atuando em diferentes frentes, mas com a mesma missão.

### Resultado do censo do Idec em 2023 da equipe celetista:

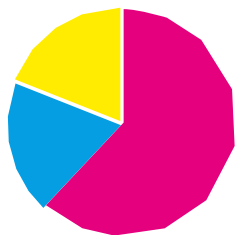


#### Gênero

Feminino | 46 | 68,7%

Masculino | 21 | 31,3%

Não Binário | 1 | 2%

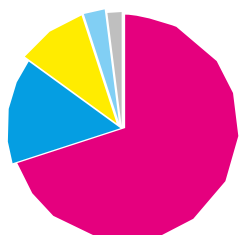


#### Diversidade

Heterossexual | 41 | 61,2%

Homossexual, bissexual ou pansexual | 13 | 19,4%

Não informado | 13 | 19,4%



#### Raça / cor

Branca | 47 | 70,1%

Preta | 10 | 14,9%

Parda | 7 | 10,5%

Amarela | 2 | 3%

Não declarada | 1 | 1,5%

Foi feito mapeamento interno para compreender as iniciativas correlacionadas à inclusão nos projetos que o Idec desenvolve. Há muito o que fazer na construção de uma cultura institucional inclusiva. Neste sentido, foi feita uma revisão dos benefícios, inclusive, ampliado o incentivo acadêmico para estudantes da graduação compatibilizar melhor as atividades profissionais e acadêmicas.

## **Quem estiveram conosco em 2023 e que foram responsáveis pelos resultados apresentados neste relatório:**

**CONSELHO DIRETOR:** Diogo Coutinho (presidente), Marcos Vinicius Pó, Mariângela Sarrubo Fragata, Marilena Lazzarini, Mário César Scheffer, Paula Fabiani, Rubens Harry Born e Vidal Serrano Nunes .

**CONSELHO FISCAL:** Jorgina de F. Monteiro, Kelly Góis Almeida, Lisa Gunn, Luiz Nakamura e Sérgio Giollo

**CONSELHO CONSULTIVO:** Adriana Borghi F. Monteiro, Cláudia Lima Marques, Fátima Lima Marques, José Rodolpho Perazollo, Laura Valente Macedo, Luciana Stocco Betiol, Marcelo Gomes Sodré, Paulo Afonso Leme Machado, Renato Janine Ribeiro, Rosana Grinberg, Rosangela L. Cavallazzi, Sérgio Mendonça, Sérgio Seigi Shimura, Silvia Vignola, Silvio Valle, Sueli Carneiro, Sueli Dallari e Vera Vieira

**DIRETORA EXECUTIVA:** Carlota Aquino Costa

**DIRETOR DE RELAÇÕES INSTITUCIONAIS:** Igor Rodrigues Britto

**GERENTE DE MARKETING E RELACIONAMENTO:** Carla Hanli Yue

**GERENTE DE PROGRAMAS E PROJETOS:** Georgia Carapetkov

**EQUIPE DE COMUNICAÇÃO:** Ana Maria Barbour, Camilla Rigi (Coordenação Programa Alimentação), Claudia Focking, Daniel Torres (Coordenação), Fernando Gentil, Isabel Cavalcanti de Albuquerque, Karina Oliveira, Kauany Schoedl e Ohana Oliveira dos Santos

**COEX:** Marli C. de Oliveira

**EQUIPE MARKETING:** Kenny Yoneyama, Luive Osiano (Coordenador) e Vanessa Salvado

**EQUIPE MOBILIZAÇÃO:** Fabiana Borges, Gislaine Basilio Oliveira, Michele P. Barroso, Neila Maldonado Borges, Paulo Roberto Passos (Supervisor) e Telma Duarte (in memorian)

**EQUIPE JURÍDICA:** Adriano Custodio Bezerra, Amanda Aparecida Fernandes, Anderson Henrique Resende, Christian T. Printes (Coordenação), Cristiani Orlando, Eduardo M. Serrano, Leonardo Ferreira Pillon, Lourenço Henrique Moretto, Marina Pauledli, Ronaldo Leite e Sâmela Trevisani

**PROGRAMAS:** Ana Carolina N. Munhoz (Coordenação Saúde), Annie Oviedo, Aline Leite, Anton Altino Schwyter (Coordenação Energia), Arthur Baiochi, Camila C. Leite, Fabio Pasin, Giorgia Russo, Ione A. Amorim (Coordenação Financeiro), Janine G. Coutinho (Coordenação Alimentação), Laís Amaral (Coordenação Alimentação), Luã Fergus da Cruz, Lucas Marcon, Matheus Falcão, Mariana Ribeiro, Marina Magalhães, Marina Siqueira, Priscila Morgon Arruda, Rafael Calabria (Coordenação Mobilidade), Wylliam Eduardo A. da Silva e Yasmim Santos de Barros

**ADVOCACY:** Elisa Codonho Premazzi, Renato Barreto (Coordenador), Roberta Oliveira e Wellington Tadeu

**EQUIPE DE RELACIONAMENTO:** Adriana de Souza, Carolina Ferraz do Amaral, Daniele Dias, David D. Guedes, Eneida M. Souza (Supervisora), Francineide Marinho dos Santos, Heloisa C. de Souza, Igor Lodi (Assessor), Mônica Iovine, Rosângela P. Pedroso, Sidineide Elisangela M. Andrade.

**EQUIPE DE PROJETOS:** Carmem Lúcia B. Jocas, Marina N. de Souza, Reginaldo B. da Silva e Rogério P. dos Santos

**EQUIPE ADMINISTRATIVA:** Daniele Tadei, Denise Piero (Coordenadora de Gestão de Pessoas), Fátima Santos (Coordenadora Administrativa e Financeira), Fernando Pessoa (Coordenador T.I), Jessica Carlassara, Maria das Graças Silva e Sandra Garoli



## O que fazemos?

Somos uma organização que desde 1987 trabalha para melhorar a vida das pessoas consumidoras, melhorar as relações de consumo, para seja mais justas, saudáveis e sustentáveis. Abaixo algumas ações que desenvolvemos:

Representamos os interesses dos consumidores em diversas instâncias, onde individualmente não conseguem espaço, como agências de regulação, comitês, comissões e câmaras técnicas e Congresso Nacional, dialogando com sociedade civil, setor público e empresarial sobre políticas públicas e leis que afetam a vida de todos os consumidores.

Informamos os consumidores por meio do nosso site, redes sociais, imprensa, entre outros materiais de comunicação. Bimestralmente editamos a Revista do Idec com conteúdos relevantes para os consumidores e para a sociedade.

Realizamos pesquisas e avaliações de produtos e serviços conduzidas por técnicos especializados. Os produtos testados e pesquisados são comprados em estabelecimentos comerciais, sem aviso prévio. O Idec não aceita presentes ou doações de empresas.

Movemos ações judiciais coletivas para beneficiar todos os consumidores a partir de direitos que foram lesados por empresas ou pelo governo e monitoramos o cumprimento do Código de Defesa dos Consumidores.

Promovemos campanhas de mobilização da opinião pública, engajamos pessoas e promovemos maior conscientização sobre os direitos dos consumidores, pressionando empresas e governos.

Orientamos nossos associados para prevenção e solução de problemas de consumo.

# Quem nos apoia



IBIRAPITANGA



8. Quem faz parte disso tudo





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