



Relatório anual 2012

idec
Instituto Brasileiro de
Defesa do Consumidor



Índice

Apresentação	3
Idec: Quem somos - O que fazemos - Redes em que participamos	4
A força dos nossos associados	5

NOSSAS ATIVIDADES

Planos de saúde	6
Direito à comunicação, acesso ao conhecimento e direitos autorais	9
Telecomunicações	12
Alimentos, publicidade e segurança alimentar	14
Energia elétrica	17
Serviços financeiros	19
Consumo sustentável, mudança climática e RSE	22
Outros temas da defesa do Direito do Consumidor	25
Agências reguladoras: transparência e participação social	29
Orientação ao associado	31
Representação dos interesses do consumidor	32
Comunicação e mobilização	33
Projetos	35
Demonstrações financeiras	36
Balço social 2012	37
Conselhos e equipe	41



Apresentação



PREZADOS ASSOCIADOS E PARCEIROS,

O ano de 2012 foi muito especial para o Idec. Nele celebramos os 25 anos de existência do Instituto. Ao olhar a realidade das associações civis no Brasil, alcançar essa longevidade é uma conquista de poucas, bem poucas organizações do Terceiro Setor. Desafio ainda maior considerando a postura independente que o Idec sempre adotou como princípio, o que nos leva a manter nossa sustentabilidade sem contar com doações de empresas e entes governamentais. Temos apenas o apoio e a contribuição de nossos associados — pessoas físicas — e de parceiros que nos ajudam na realização de projetos sem ferir esse nosso compromisso ético.

Os obstáculos são muitos. No entanto, chegamos até aqui. E vamos continuar seguindo em frente, defendendo sempre seus direitos, consumidor, nas mais diferentes frentes, sem jamais abrir mão da ética e da independência que constituem a própria identidade do Idec. Só assim continuaremos fiéis a nós mesmos, a nossos associados e parceiros, enfim à nossa missão, que é a de aproximar cidadania e consumo, contribuindo para a consolidação da democracia no Brasil. Para o Idec, a formação do cidadão passa necessariamente pela orientação e conscientização do consumidor em suas escolhas e no modo como este se relaciona com as forças do mercado.

A extensa pauta de atividades assumida pelo Idec, cujo resumo pode ser visto neste relatório, só tem sua razão de ser, para além da necessária defesa de direitos, representar também um instrumento para a promoção de uma postura mais responsável das empresas, do comportamento mais consciente e sustentável dos próprios consumidores e de políticas públicas que deem efetividade aos nossos direitos de consumidor e permitam a todas as pessoas ter acesso a bens e serviços essenciais a uma vida digna.

Cada ação apresentada neste relatório teve como fim essa preocupação, caros associados e consumidores, que são nossa razão de ser na busca por relações de mercado mais equilibradas e justas. Por isso, no momento em que apresentamos as atividades de mais um ano de trabalho, gostaríamos de agradecer a vocês pelo apoio recebido, a nossos parceiros pela confiança depositada, aos conselheiros e outros colaboradores que voluntariamente se dedicam ao Idec, à equipe de funcionários que intensamente se empenha para manter viva nossa missão. Só chegamos tão longe e vamos continuar caminhando graças ao apoio de vocês. Juntos, podemos comemorar muitas conquistas e nos sentir fortalecidos para enfrentar os diversos desafios que ainda temos pela frente.



Marilena Lazzarini,
presidente do
Conselho Diretor



Lisa Gunn,
coordenadora executiva
de janeiro a agosto



Fulvio Giannella Junior,
coordenador executivo de
setembro a dezembro

Idec

QUEM SOMOS

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

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

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

O QUE FAZEMOS

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

Redes em que participamos

• Aliança de Controle do Tabagismo (ACT-Br) • Associação Brasileira de Organizações Não-Governamentais (Abong) • Consumers International (CI) • Fórum Brasileiro de ONGs e Movimentos Sociais para o Meio Ambiente e o Desenvolvimento (FBOMS) • Fórum de Agrotóxicos • Fórum Nacional das Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor (FNECDC) • Frente de Defesa dos Consumidores de Energia Elétrica • Frente pela Regulação da Publicidade de Alimentos • Frente “Por um Brasil Ecológico, Livre de Transgênicos e Agrotóxicos” • Grupo de Trabalho sobre Mobilidade Urbana • Organização de Consumidores da América Latina (Oclac) • Rede Brasileira para Integração dos Povos (Rebrip) • Rede IBFAN para Alimentação Infantil

A força dos nossos associados



Os associados são a razão de ser e a base de sustentação do Idec. Engajados e participativos, eles ajudam a manter nossa independência e a viabilizar nossas atividades. Encerramos 2012 com quase 10 mil associados. São colaboradores que confiam em nossa missão de promover a educação, a conscientização e a defesa dos direitos do consumidor e a ética nas relações de consumo.

“O Idec vem trabalhando em várias frentes e oferece informações e serviços importantes aos seus associados. Considero o trabalho de entidades sérias de proteção e defesa do consumidor indispensável à sociedade democrática em que vivemos.”

***Arnaldo Luiz Ryngelblum,
professor universitário – São Paulo (SP)***

“O Idec é um ótimo veículo de informação, além de um importante instrumento para que o Código de Defesa do Consumidor seja uma lei conhecida e respeitada. Tenho orgulho de ser associada do Idec!”

***Regina Paula da Rocha Faria, bibliotecária
aposentada e voluntária – Lorena (SP)***

“Desde o início da minha associação, tenho acompanhado a luta do Idec e percebido mudanças significativas na vida do consumidor que a ele recorre. O Instituto tem auxiliado muito todos nós, associados. Eu mesma, após pedir orientação, já consegui resolver vários problemas.”

***Ivete Agabiti Ceccon,
bancária aposentada – São Paulo (SP)***

“O Idec é de suma importância à sociedade e nos ajuda a enfrentar problemas com produtos e

SACs, principalmente de algumas empresas que são campeãs no ranking de reclamações. Cada vez mais as pessoas estão se conscientizando dos seus direitos e lutando por eles.”

***Marcelo Cardoso Nietto
trabalha no departamento de compras de
metalúrgica – Diadema (SP)***

“O papel do Idec é de extrema importância pela contribuição à transformação do consumidor. Em seus 25 de anos de existência, muita coisa mudou nas relações de consumo. A influência do Instituto nesse processo foi e continuará sendo determinante para a criação de bases mais justas nas relações entre consumidores e fornecedores.”

***Waldyr Silva Ferreira,
taxista – São Paulo (SP)***

“O Idec está cumprindo da melhor maneira possível o dever de orientar o consumidor. Vou regularmente à sede para saber como andam as ações coletivas das quais participo. E sempre sou bem atendido. O Instituto tem um valor extraordinário. Por isso, sempre recomendo o Idec aos meus conhecidos.”

***Antonio Julio Pinto, bancário
aposentado – São Paulo (SP)***

Planos de saúde

Em 2012, os planos de saúde voltaram a liderar o ranking de reclamações do Idec, a ação coletiva ajuizada pelo Instituto contra a Saúde ABC foi julgada em favor dos usuários e pesquisas do Idec tiveram destaque na mídia. A ANS (Agência Nacional de Saúde) ampliou o Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde e várias operadoras tiveram suspensa a comercialização de seus planos como punição pela demora no atendimento.



NOVOS PROCEDIMENTOS SÃO INCLUÍDOS NA COBERTURA OBRIGATÓRIA

Entrou em vigor em janeiro nova resolução normativa da ANS e os planos de saúde tiveram de expandir o Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde. Foram contemplados 69 itens, com 41 tipos de cirurgia por vídeo, como a bariátrica. E incluídos 13 novos tipos de exames, além de ampliado o número de consultas para nutricionistas e indicações de terapia ocupacional. O Idec, no entanto, considera a própria existência de rol de procedimentos questionável, pois a Lei dos Planos de Saúde (nº 9656/98) garante a cobertura de todas as doenças listadas pela OMS (Organização Mundial de Saúde).

COMERCIALIZAÇÃO DE PLANOS SUSPENSAS

Após a suspensão da comercialização de 268 planos de saúde de 37 operadoras em julho, pelo não cumprimento dos prazos máximos de atendimento para consultas, exames e cirurgias estabelecidos pela Resolução Normativa nº 259/2011, a ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar) divulgou em outubro novo acompanhamento de garantia de atendimento dentro dos prazos da Resolução Normativa 259. E os resultados foram preocupantes: 301 planos de 38 operadoras tiveram a comercialização suspensa. Desses 301 planos punidos, 221 deles, de 29 operadoras, já haviam sido suspensos em julho passado – somente 45 planos de oito operadoras que tiveram comercialização suspensa em julho melhoraram o índice de garantia de atendimento nos prazos especificados. E 80 planos de nove operadoras que estavam com comercialização ativa foram suspensos no novo período de análise.

IDEC VENCE AÇÃO COLETIVA CONTRA SAÚDE ABC

A Ação Civil Pública ajuizada pelo Instituto contra a Saúde ABC Serviços Médicos e Hospitalares foi julgada pelo Tribunal de Justiça de São Paulo a favor dos consu-

midores. O principal pedido era a devolução do valor pago a mais pelos beneficiários dos planos antigos, por conta de reajuste considerado abusivo. Em agosto de 2005, os pedidos foram julgados improcedentes. O Idec recorreu ao TJ-SP e em maio de 2008 a ação foi julgada parcialmente procedente – a decisão determinava que o consumidor recebesse somente o valor pago a mais com correção monetária e juros de mora, e não em dobro como fora solicitado. A decisão se tornou definitiva e o Idec iniciou a execução para a devolução dos valores pagos a mais por seus associados.

IDEC DEBATE MERCANTILIZAÇÃO DA SAÚDE

A mercantilização da saúde foi debatida pelo Idec na abertura da Sessão Especial sobre Direito Humano à Saúde. O evento realizado em agosto pelo Conselho de Defesa dos Direitos da Pessoa Humana contou com a presença da ministra dos Direitos Humanos, Maria do Rosário Nunes, do presidente da Anvisa (Agência Nacional de Vigilância Sanitária), Dirceu Barbano, e com do Diretor de Gestão da ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar), André Longo. A advogada do Idec, Joana Cruz, participou de uma das mesas, expondo os principais problemas dos consumidores de planos e seguros de saúde levantados no último ranking de atendimentos do Instituto.

IDEC OBTÉM DADOS ATRAVÉS DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Através da Lei de Acesso à Informação, o Idec pediu à ANS dados a respeito do prazo e índice de resolução dos problemas dos consu-



midores por negativa de cobertura, bem como quais são os procedimentos mais negados pelas operadoras. Os dados mostraram que a Amil (1.538 negativas), a Unimed Paulistana (1.308 negativas) e a Green Line (1.245 negativas) são as operadoras de planos de saúde que mais negaram cobertura de procedimentos aos consumidores até maio de 2012.

STJ OBRIGA OPERADORAS A COMUNICAREM DESCREDECIMENTO

O STJ (Supremo Tribunal da Justiça) determinou em maio às operadoras a obrigatoriedade de comunicar aos segurados, individualmente, o descredenciamento de médicos, hospitais e laboratórios. Na avaliação da advogada do Idec, Joana Cruz, o STJ aplicou disposições do CDC (Código de Defesa do Consumidor) e da Lei de Planos de Saúde.

CONDIÇÕES IMPOSTAS AOS MÉDICOS PREJUDICAM OS CONSUMIDORES

O Idec expressou em outubro apoio aos profissionais da saúde que reivindicavam reajustes de honorários pagos pelas operadoras, considerados defasados e incompatíveis com a atividade exercida. Para o Instituto, as condições impostas aos médicos, cirurgiões dentistas e demais agentes prejudicam o consumidor, que sofre com descredenciamentos de profissionais e longas filas de espera para agendamentos de consultas e exames. Para o Idec, a ANS deve interferir na



relação entre operadoras e prestadores de serviços médicos, o que inclui o estabelecimento de critérios e periodicidade de reajuste dos honorários médicos, sem ônus ao consumidor.

PESQUISAS REALIZADAS PELO IDEC

Em fevereiro de 2012, o Idec verificou que os preços dos medicamentos variam muito de uma drogaria para outra em São Paulo. Em alguns casos, a diferença passa de 200%. Tamanha discrepância é possível porque o teto estipulado pelo governo continua muito acima do valor praticado pelas farmácias.

Outra pesquisa realizada pelo Instituto trouxe informações sobre empresas que, apesar de não serem operadoras ou seguradoras de saúde, oferecem serviços médicos e laboratoriais – o que inclui até funerárias – similares a planos de saúde, à margem de qualquer regulação por parte da ANS.

Levantamento do Idec, divulgado em dezembro, apontou que operadoras de planos de saúde não cumprem o prazo máximo para agendar consultas. Além disso, constatou que a disponibilidade de profissionais na rede credenciada é precária.



**Saiba
mais**

- [13/01] Substituição da prótese de mama com defeito é questão de segurança e saúde para o consumidor – <http://goo.gl/G8hrx>
- [03/01] Planos de saúde devem incluir novos procedimentos na lista de cobertura obrigatória – <http://goo.gl/kGcNU>
- [12/04] Idec participa de 70ª Reunião da Câmara de Saúde Suplementar – <http://goo.gl/j47cd>
- [25/04] Idec lamenta rejeição de pesquisa que aponta má qualidade dos planos de saúde – <http://goo.gl/W8HVz>
- [28/06] Idec é contra metodologia de reajuste de planos de saúde adotada pela ANS – <http://goo.gl/sf0q0>
- [03/07] ANS lança pesquisa de satisfação que avalia desempenho das operadoras de planos de saúde – <http://goo.gl/Lylj2>
- [27/07] Amil, Greenline e Unimed estão entre os planos de saúde que mais negam cobertura – <http://goo.gl/yNsBp>
- [10/07] ANS suspende venda de 268 planos de saúde por não cumprir prazo de atendimento – <http://goo.gl/pokpB>
- [06/08] Planos de saúde: índice de reclamações da ANS apresenta piora em 2012 – <http://goo.gl/JX96N>
- [22/08] ANS divulga valores de reajuste anual para cinco planos de saúde antigos – <http://goo.gl/pslSz>
- [24/08] Idec debate a mercantilização da Saúde em reunião do Conselho de Defesa dos Direitos da Pessoa Humana – <http://goo.gl/zBpzx>
- [03/09] ANS deve regular reajustes de contratos coletivos – <http://goo.gl/KXR0a>
- [10/10] Compra da Amil pela UnitedHealth não pode alterar direitos dos consumidores – <http://goo.gl/BKK9m>
- [29/10] ANS deveria fixar valor teto de reajuste nos planos coletivos – <http://goo.gl/LFqLY>
- [08/11] Idec vence recurso contra a Anvisa por divulgação de informações – <http://goo.gl/e3Rlc>
- [03/12] Projeto de lei que obriga planos a pagarem por tratamento em casa é aprovado em comissão da Câmara – <http://goo.gl/odSWs>
- [03/12] Em 30 anos, será inviável continuar pagando planos de saúde – <http://goo.gl/H8LnB>
- [07/12] ANS divulga lista de planos de saúde que estão sob regime de direção técnica – <http://goo.gl/qVFFk>

Direito à comunicação, acesso ao conhecimento e direitos autorais

Liberdade de expressão, sigilo de dados na internet e o direito à informação e ao acesso a bens culturais foram temas que o Idec trabalhou intensamente em 2012, buscando garantir um marco regulatório que assegure o respeito aos direitos dos consumidores.



IDEC PARTICIPA DA CONFERÊNCIA CONSUMERS IN THE INFORMATION SOCIETY

O Idec participou, em março, da conferência “Consumers in the Information Society”, em Kuala Lumpur, na Malásia. Organizada pela CI (Consumers International), federação que reúne mais de 220 entidades de defesa do consumidor de diversos países, o evento foi apoiado pela Fundação Ford e Open Society. No encontro, o Instituto apresentou dois projetos que estão sob sua coordenação: o Broadband, que trata dos problemas na prestação do serviço de acesso à banda larga, e o Diretrizes das Nações Unidas para a Proteção do Consumidor, sobre o acesso ao conhecimento e os direitos dos consumidores.

BRASIL ENTRE OS PIORES REGIMES DE DIREITOS AUTORAIS DO MUNDO

Em levantamento que contou com a colaboração do Idec, a CI (Consumers International) divulgou, em abril, a IP Watchlist 2012, pesquisa que analisa a legislação autoral de vários países e suas possibilidades de concretização dos direitos dos consumidores, especialmente no que se refere ao acesso ao conhecimento. Em relação aos resultados de 2011, o Brasil - frequentemente entre as piores leis autorais avaliadas - passou de quarto para quinto lugar entre os piores regimes de direitos autorais do mundo. No total, 30 países foram avaliados.

IDEC QUESTIONA NOVAS REGRAS DE PRIVACIDADE DO GOOGLE

Em março, o Idec enviou carta ao chefe executivo do Google, Larry Page, e ao presidente do Google no Brasil, Fábio Coelho, pedindo a revisão da política de privacidade da empresa, implementadas em 1º de março, pois as novas regras ameaçam a privacidade e a proteção dos dados pessoais dos consumidores e, com isso, desrespeitam tanto a Constituição Federal quanto o CDC. O Instituto pediu que a empresa suspendesse sua políti-

ca de privacidade até que as necessárias alterações fossem realizadas.

CAMPANHAS

Em 2012, o Idec lançou e deu continuidade a campanhas em favor dos direitos civis na internet. Uma delas foi a “Consumidores contra o PL Azeredo”, na qual o Idec e parceiros coletaram mais de 300 mil assinaturas contra a aprovação de uma lei que trazia sérios riscos de violação de privacidade e restrições na rede, limitando a nossa liberdade de compartilhamento, expressão, criação e acesso. Ao lado disso, o Idec defendeu a aprovação de um Marco Civil da Internet, que estabelecesse princípios, valores, direitos e responsabilidades para o uso da Rede no País.

PESQUISAS REALIZADAS PELO IDEC

Em abril, o Instituto divulgou estudo no qual faz uma análise comparativa da comercialização de filmes digitais para serem assistidos em computador, tablet, smartphone e outros aparelhos contemporâneos. Foram encontradas diversas irregularidades na oferta desses serviços de locação e venda, além de restrições técnicas que limitam seu uso por parte dos consumidores. Outra pesquisa publicada em junho revelou

que os universitários brasileiros têm dificuldade para encontrar na biblioteca das faculdades as obras recomendadas na bibliografia obrigatória de seus cursos e que, quando esses livros estão à venda no mercado, o preço os torna inacessíveis à maioria. A cópia das obras seria uma alternativa, mas ela é proibida por nossa Lei de Direitos Autorais. No campo do sigilo de dados pessoais nas redes sociais, o Idec analisou as políticas

de privacidade e os termos de privacidade do Facebook, Google+ e Twitter e constatou, em pesquisa publicada em dezembro, que essas redes sociais sabem muito a respeito dos usuários, seus hábitos e suas preferências, e não há garantias de que essas informações particulares não sejam comercializadas com terceiros.



**Saiba
mais**

- [17/01] Idec adere ao blackout contra o SOPA, projeto que restringe os direitos dos internautas do mundo todo – <http://goo.gl/A0IVF>
- [11/04] Audiência na Câmara discute nova política de privacidade do Google – <http://goo.gl/Gx2G7>
- [23/04] Brasil é 5º colocado entre os piores regimes de direitos autorais do mundo – <http://goo.gl/E0EAz>
- [01/03] Nova política do Google ameaça privacidade dos usuários – <http://goo.gl/STmUO>
- [07/03] Idec participa da conferência Consumers in the Information Society na Malásia – <http://goo.gl/RxOKd>
- [08/05] Idec participa de seminário 'Desafios da Liberdade de Expressão' – <http://goo.gl/luyr3>
- [14/06] Campanha sobre liberdade de expressão e marco regulatório das comunicações será discutida durante Rio+20 – <http://goo.gl/2o42N>
- [02/07] Idec participa de II Fórum da Internet no Brasil nesta semana – <http://goo.gl/NGm7T>
- [11/07] Governo não pauta políticas de comunicação pela defesa dos direitos do usuário – <http://goo.gl/Yk8ky>
- [07/08] Idec e entidades iniciam campanha pela aprovação imediata do Marco Civil da Internet – <http://goo.gl/vbFrh>
- [22/08] Lançamento de Campanha por Liberdade de Expressão denuncia os 50 anos da principal lei de comunicação no Brasil – <http://goo.gl/sZozj>
- [19/09] Votação do Marco Civil da Internet é adiada – <http://goo.gl/mZjsW>
- [21/09] Idec participa de Seminário sobre Defesa do Consumidor ressaltando a importância do direito à informação nas telecomunicações – <http://goo.gl/bz0ge>
- [09/11] Liberdade do Marco Civil da Internet é ameaçada por lobby da indústria autoral e das telecomunicações – <http://goo.gl/61zzK>
- [17/12] Congresso Global reúne especialistas em direitos autorais, acesso ao conhecimento e interesse público – <http://goo.gl/ywrrG>

Telecomunicações

O estabelecimento de uma política pública na área de telecomunicações que permitisse a expansão de serviços, com qualidade e a preços compatíveis com a realidade do consumidor brasileiro, tiveram grande presença na pauta de atividades do Idec.



INSTITUTO ENVIA PROPOSTAS SOBRE ACESSO A ORELHÕES

O Idec enviou em março à Consulta Pública nº 10/2012 da Anatel sugestões para o regulamento de obrigações das operadoras em relação ao PGMU III (Plano Geral de Metas de Universalização III). O Instituto criticou a baixa densidade obrigatória de “orelhões” (4 por 1000 habitantes) e propôs a contagem de aparelhos públicos em efetivo funcionamento.

PROIBIÇÃO DEFINITIVA DE COBRANÇA POR PONTO EXTRA NA TV PAGA TEM APOIO DO IDEC

A importância da proibição definitiva de cobrança por ponto extra de TV por assinatura foi ressaltada pelo Idec, em fevereiro, na Consulta Pública nº 65 da Anatel (Agência Nacional de Telecomunicações). Para o Instituto, é essencial que o regulamento do SeAC (Serviço de Acesso Condicionado) consolide essa proibição de cobrança.

CAMPANHAS

Entre as campanhas na área das telecomunicações realizadas pelo Idec, merecem destaque “Celular é essencial”, exigindo a substituição imediata de celulares com defeito, o reembolso do valor pago ou o abatimento no preço de outro produto; “Internet lenta? Envie uma mensagem para Anatel”, na qual mais de 80 mil mensagens foram enviadas à Anatel, o que resultou na aprovação de regulamentos de qualidade do serviço de banda larga fixa e móvel; e a “Oi contra a qualidade”, em que se questionou a empresa de telefonia Oi por sua intenção de anular pontos importantes das metas de qualidade já aprovadas pela Anatel.

PESQUISAS REALIZADAS PELO IDEC

Estudo do Idec, publicado em março, mostra que os planos populares de banda larga são caros e disponibilizam aos usuários uma velocidade bem abaixo da contratada. Ainda tratando de banda larga, Idec participou de

pesquisa da Consumers International, feita em 40 países, mostrando que problemas de baixa velocidade de navegação e impossibilidade de mudar de operadora são comuns. No que se refere aos planos 3G de telefonia móvel, outro levantamento, divulgado em outubro, apontou que as principais operadoras não informam ou omitem redução de velocidade e outras restrições impostas aos usuários.

IDEC REALIZA SEMINÁRIO “BANDA LARGA NO BRASIL E OS DIREITOS DOS CONSUMIDORES”

No mês em que o PNBL – Plano Nacional de Banda Larga – completava 2 anos de lançamento, o Idec realizou Seminário “Banda Larga no Brasil

e os direitos dos consumidores” em Brasília em 10 de maio. O encontro tratou dos desafios regulatórios do serviço, fez uma avaliação dos dois anos de PNBL e discutiu as polêmicas em torno da regulação da qualidade da banda larga. Esteve presente o Secretário de Telecomunicações, do Ministério das Comunicações e, posteriormente, técnicos do Ministério se reuniram com as empresas para realizar cobranças baseadas nos resultados da pesquisa do Idec.

Saiba
mais

- [06/02] Idec apoia proibição definitiva de cobrança por ponto extra na TV paga – <http://goo.gl/OvJUUp>
- [29/02] Entidade que medirá oficialmente qualidade da banda larga é anunciada pela Anatel – <http://goo.gl/ixjb0>
- [02/03] Idec repudia campanha da Sky contra lei que regulamenta TV por assinatura – <http://goo.gl/cMuhl>
- [07/03] Idec participa da conferência Consumers in the Information Society na Malásia – <http://goo.gl/Rx0Kd>
- [27/03] Anatel aprova novo regulamento para TV por assinatura – <http://goo.gl/Lk4SR>
- [28/03] Idec envia propostas à Anatel sobre garantia de acesso a orelhões – <http://goo.gl/dZmTI>
- [13/06] Telefonia fixa: assinatura “social” restringe grande parte dos usuários – <http://goo.gl/oSqlr>
- [25/06] Idec repudia decisão que retoma o sigilo dos processos das operadoras na Anatel – <http://goo.gl/m3zyp>
- [28/06] Idec envia propostas para garantir que consumidores não recebam publicidade pelo celular – <http://goo.gl/uChuk>
- [29/06] SindiTelebrasil retira ação judicial que retomava o sigilo dos processos na Anatel – <http://goo.gl/GUgZ3>
- [11/07] Governo não pauta políticas de comunicação pela defesa dos direitos do usuário – <http://goo.gl/Yk8ky>
- [30/08] Anatel e Ministério das Comunicações abrem inscrições para voluntários medirem a qualidade da banda larga – <http://goo.gl/fjLHi>
- [21/09] Idec participa de Seminário sobre Defesa do Consumidor ressaltando a importância do direito à informação nas telecomunicações – <http://goo.gl/bz0ge>

Alimentos, publicidade e segurança alimentar

Segurança alimentar, combate à fome, regulação da publicidade de alimentos e bebidas não alcoólicas para crianças e instrumentos normativos que protejam o público infantil, bem como qualidade dos alimentos industrializados e prevenção à obesidade, diabetes e hipertensão, estiveram na pauta de atividades do Idec.



IDEC E OXFAM SE MOBILIZAM POR COMBATE À FOME

Em março, a Oxfam, em parceria com o Idec e outras instituições, lançou a campanha “Cresça”, uma mobilização global no combate à fome. Usuários do Facebook foram sensibilizados para garantir o direito à alimentação. Em 16 de outubro, Dia Mundial da Alimentação, o Idec apoiou o “Desafio Cresça” que visou conscientizar os consumidores sobre a importância das famílias adotarem princípios básicos para construir um futuro sem fome.

IDEC INTEGRA CONSELHO NACIONAL DE SEGURANÇA NACIONAL

O Consea (Conselho Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional) nomeou, pela primeira vez, uma advogada do Idec como conselheira titular do grupo para o biênio 2012/2013.

INSTITUTO PARTICIPA DO WORLD NUTRITION RIO2012

Entre 27 e 30 de abril, o Idec participou do World Nutrition, congresso mais importante do mundo sobre alimentação e nutrição em saúde coletiva. No evento foi lançada a publicação “Recomendações da Organização Pan-Americana de Especialistas da Saúde para Promoção e Publicidade de alimentos e bebidas não alcoólicas para crianças nas Américas”, documento formulado com a contribuição de diversas entidades, dentre elas o Idec.

IDEC COBRA REGULAÇÃO DA PUBLICIDADE INFANTIL

O Idec e o Instituto Alana enviaram, em maio, carta aos líderes do governo, à Anvisa (Agência Nacional de Vigilância Sanitária), aos ministérios competentes e às entidades de classe e parlamentares na qual ressaltaram a



importância das recomendações feitas pela Opas (Organização Pan-Americana de Saúde) à publicidade de alimentos e bebidas não alcoólicas para crianças. O Idec ressaltou que o documento cobra uma política regulatória que reduza a exposição de crianças à publicidade de alimentos não saudáveis.

IDEC LANÇA MAPA DE FEIRAS ORGÂNICAS

Durante a ONG Brasil 2012, maior evento do terceiro setor do País, o Idec lançou o mapa das feiras orgânicas. A ferramenta tem o objetivo de estimular a compra de produtos mais saudáveis e que respeitem o meio ambiente. Acesse: <http://www.idec.org.br/feirasorganicas>.

CAMPANHA CONTRA FIM DA ROTULAGEM DOS TRANSGÊNICOS

O Idec lançou a campanha “Fim da rotulagem dos alimentos transgênicos: diga não!” contra o projeto de lei que prevê a não obrigatoriedade de rotulagem de alimentos que possuem ingredientes transgênicos, independentemente da quantidade.

PESQUISAS REALIZADAS PELO IDEC

- Em fevereiro, o Idec e o FNECDC (Fórum Nacional de Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor), em parceria com outras instituições que apoiam a comercialização agroecológica, mapeou a localização de feiras que comercializam apenas produtos orgânicos em 27 capitais do país. (<http://www.idec.org.br/feirasorganicas>).

- O Instituto também fez um levantamento no qual constatou que ovos de Páscoa de mesma numeração têm quantidades diferentes de chocolate, com variações que chegavam a 25%, o que induz o consumidor a erro na hora de comparar os produtos.

- O Idec realizou ainda pesquisa com onze fabricantes de refrigerantes e bebidas energéticas para verificar a incidência nesses produtos do corante Caramelo IV, um aditivo com potencial cancerígeno. O resultado foi insatisfatório: as empresas não estão dispostas a informar a quantidade da substância em seus produtos, muito menos em adotar medidas de precaução.

- Em outubro, o Idec realizou testes com 53 alimentos semi ou pouco processados para verificar a existência de algum resíduo de agrotóxico neles. Numa das amostras foi detectada a presença de defensivo agrícola não registrado no Brasil, além de várias irregularidades no rótulo dos produtos.



Saiba
mais

[01/03] Idec e Oxfam, juntas, mobilizam as redes sociais pelo combate à fome – <http://goo.gl/hpX9v>

[12/03] Idec questiona Anvisa e fabricantes sobre os perigos do corante Caramelo IV – <http://goo.gl/9SS3A>

[27/03] Idec apoia campanha ‘Infância Livre do Consumismo’ – <http://goo.gl/Gn9zT>

[05/04] Idec fará parte do Conselho Nacional de Segurança Alimentar – <http://goo.gl/hzZlz>



- [13/04] Idec apoia Campanha Permanente Contra os Agrotóxicos e Pela Vida – <http://goo.gl/LbRE9>
- [18/04] Dilma Rousseff empossa gestão do Conselho Nacional de Segurança Alimentar – <http://goo.gl/7a76i>
- [20/04] Idec participa de seminário da Oxfam – <http://goo.gl/wYnnL>
- [26/04] Frente pela Regulação da Publicidade de Alimentos chama atenção da Anvisa por parceria com Coca-Cola – <http://goo.gl/dEQfe>
- [07/05] Dossiê alerta para o impacto dos agrotóxicos na saúde dos brasileiros – <http://goo.gl/a2SRR>
- [10/05] Idec cobra do governo regulação da publicidade infantil – <http://goo.gl/uIS6J>
- [11/05] Idec adere à Campanha Permanente Contra os Agrotóxicos e pela Vida – <http://goo.gl/Sn4qb>
- [21/05] Idec vê necessidade de discutir rotulagem de alimentos infantis – <http://goo.gl/Sbx4S>
- [23/05] Idec aborda agricultura orgânica e economia verde em 8ª Feira Internacional de Produtos Orgânicos e Agroecologia – <http://goo.gl/K0aiD>
- [13/06] Regulação da publicidade infantil de alimentos e sustentabilidade é debatida na Rio+20 – <http://goo.gl/RLkaz>
- [26/06] Brasil é o país que possui maior concentração de substância possivelmente cancerígena na Coca-Cola – <http://goo.gl/Ws0IN>
- [28/06] Idec participa de audiência pública sobre proibição da publicidade infantil – <http://goo.gl/jqgyS>
- [22/08] Procuradoria Federal dos Direitos do Cidadão promove audiência pública para discutir projeto de lei contra a publicidade infantil – <http://goo.gl/iISi5>
- [24/08] Organizações se reúnem para discutir alianças estratégicas para o Controle do Tabagismo – <http://goo.gl/IBehw>
- [29/08] Acordo para redução do teor de sódio em alimentos ainda traz metas tímidas – <http://goo.gl/idg4Q>
- [31/08] Projeto de lei quer proibir lanches com brinquedos de brinde – <http://goo.gl/H7rSp>
- [26/09] Idec participa de oficina sobre normas sanitárias e produção artesanal – <http://goo.gl/4ebHD>
- [15/10] Para uma alimentação mais saudável, Brasil precisa apoiar pequeno produtor – <http://goo.gl/BxPHI>
- [16/10] Campanha contra a fome é lançada nesta terça (16) – <http://goo.gl/GDvmq>
- [22/10] Entidades pedem a suspensão do milho transgênico da Monsanto – <http://goo.gl/Akfr8>
- [24/10] Idec apoia petição em prol da feira de orgânicos no Parque do Ibirapuera, em SP – <http://goo.gl/A5o8T>
- [01/11] Monitoramento nacional mostra que a indústria de alimentos e produtos para bebês continua descumprindo a lei – <http://goo.gl/XLcuQ>
- [29/11] Projeto de lei propõe o fim da rotulagem de produtos transgênicos – <http://goo.gl/JUh3j>
- [30/11] Idec lança ferramenta para localização de feiras orgânicas na ONG Brasil 2012 – <http://goo.gl/iBqIQ>
- [19/12] Diferença de preço dos produtos natalinos varia em até 42% nos mercados da grande São Paulo – <http://goo.gl/eL4vX>



Energia elétrica

No setor de energia elétrica, o Idec, em 2012, teve importantes embates em defesa dos direitos do consumidor, como a exigência de devolução dos valores indevidamente cobrados nas contas de luz, entre 2002 e 2009, e a mobilização contra a implantação do sistema pré-pago de cobrança.



IDEC SE POSICIONA CONTRA A IMPLANTAÇÃO DA ENERGIA PRÉ-PAGA

O Idec enviou contribuição à consulta pública da Aneel que trata da modalidade de pré-pagamento de energia elétrica, mostrando-se contrário a essa iniciativa. O Instituto solicitou que o processo seja suspenso e submetido à análise minuciosa sobre seus impactos ao consumidor, especialmente aqueles mais vulneráveis. Para o Idec, a adoção dessa modalidade de cobrança do serviço de energia é uma forma de contornar direitos e garantias estabelecidas em lei e em regulamentação específica.

FRENTE DE DEFESA DOS CONSUMIDORES DE ENERGIA ELÉTRICA DISCUTE ERRO NA CONTA DE LUZ

A Frente de Defesa dos Consumidores de Energia Elétrica, do qual o Idec faz parte, discutiu junto ao TCU (Tribunal de Contas da União) o processo, em trâmite

desde 2007, relacionado ao erro na fórmula de cálculo para reajuste de tarifas de luz e, conseqüentemente, o reembolso dos valores cobrados indevidamente. A Frente lutou para que os ministros do Tribunal votassem favoravelmente ao ressarcimento dos valores cobrados indevidamente. No entanto, os ministros negaram, em dezembro, o direito de os consumidores serem ressarcidos.

CAMPANHA

Mais de 20 mil consumidores participaram da campanha “Erro na conta de luz. Ressarcimento já!”, lançada no portal do Idec e nas redes sociais

pela Frente de Defesa dos Consumidores de Energia Elétrica. O objetivo da mobilização era solicitar dos ministros do TCU que votassem favoravelmente ao pedido de devolução aos consumidores dos valores cobrados indevidamente.



**Saiba
mais**

[09/04] Frente de Defesa dos Consumidores de Energia Elétrica participa de reunião para discutir processo sobre erro na conta de luz – <http://goo.gl/rNjSI>

[19/04] Campanha pede que TCU compense valores nas contas de luz dos consumidores – <http://goo.gl/6QYCI>

[25/09] Energia elétrica pré-paga coloca consumidor em situação vulnerável – <http://goo.gl/oux4Z>



Serviços financeiros

Vitórias obtidas em favor de poupadores e segurados, pesquisas que mostram como os seis maiores bancos do país tratam os consumidores e uma nova edição do GBR (Guia dos Bancos Responsáveis) foram algumas das atividades desenvolvidas pelo Idec na área de serviços financeiros.

JUIZ CONCEDE TUTELA EM AÇÃO DO IDEC CONTRA SEGUROS ALIANÇA DO BRASIL

Em fevereiro, o Idec obteve tutela antecipada da ação vitoriosa movida contra a Companhia de Seguros Aliança do Brasil S/A e a Fenabb (Federação Nacional de Associações Atléticas do Banco do Brasil). Com a concessão da tutela, os valores pagos foram transferidos para o seguro originário e os consumidores tiveram de volta os valores que superaram o prêmio original, com atualização monetária desde o desembolso, mais juros moratórios.

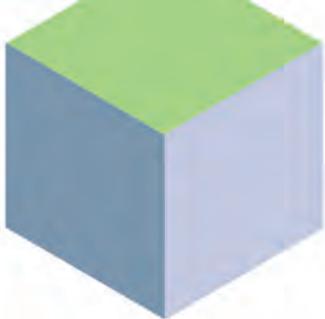
JUSTIÇA TORNA DEFINITIVA AÇÃO MOVIDA PELO IDEC CONTRA BANCO MERCANTIL

O julgamento da Ação Civil Pública movida pelo Idec contra o Banco Mercantil deu ganho de causa definitiva aos poupadores desta instituição financeira, fazendo com que eles recuperassem as perdas nas poupanças decorrentes do Plano Verão. Com isso, todos os associados que tinham conta poupança em agências do Estado de São Paulo puderam, em 2012, iniciar a execução da ação para receber o valor perdido.

IDEC CONSEGUE VETO DE DILMA A ARTIGO QUE PIORAVA LEI DO CADASTRO POSITIVO

O artigo que ameaçava a proteção dos consumidores incluídos no Cadastro Positivo foi vetado pela Presidente da República, Dilma Rousseff. O PLV (Projeto de Lei de Conversão) trazia a exclusão da responsabilidade objetiva e solidária do consutente (fornecedor de crédito que consulta os dados do consumidor antes de lhe conceder financiamento) do banco de dados por eventuais danos materiais e morais causados ao consumidor. O Idec pediu, em carta enviada à Presidência, o veto do artigo e foi acatado pela presidente.





ASSOCIADOS LESADOS PELO CONSÓRCIO FIAT PODEM RECUPERAR VALORES

Após quase 20 anos tramitando, tornou-se definitiva a decisão favorável aos consumidores que já fizeram ou fazem parte do Consórcio Fiat. A decisão judicial definitiva determinou que aqueles que contrataram o consórcio depois de 11/3/1991 (data de entrada em vigor do CDC) e desistiram ou foram excluídos do consórcio antes de seu término têm direito à restituição das parcelas pagas com acréscimo de juros e correção monetária.

SEU BANCO É SOCIALMENTE RESPONSÁVEL? DESCUBRA NO GBR

O Idec lançou, em novembro, uma nova edição do *Guia dos Bancos Responsáveis*, uma ferramenta que analisa e compara as políticas e as práticas dos bancos no relacionamento com o consumidor e com seus trabalhadores, além dos critérios socioambientais que adotam para conceder financiamentos. No site do GBR está registrado o desempenho das seis maiores instituições financeiras do país, avaliados por meio de um questionário sobre a política que adotam. Acesse: <http://www.gbr.org.br>

guiadosbancosresponsaveis.org.br/ e veja como seu banco anda se comportando.

IDEC CRIA PLANILHA PARA AJUDAR FAMÍLIAS A ORGANIZAREM AS FINANÇAS

O Idec lançou uma planilha de orçamento doméstico para ajudar as famílias a organizar as despesas ao longo do ano. Procurando otimizar ao máximo as informações com o mínimo de digitação, a planilha traz a facilidade de o usuário registrar apenas os gastos, sem ter de pensar em fórmulas ou contas. Acesse em: <http://goo.gl/yyD0c>.

CAMPANHA

A campanha do Idec “STF: Faça Justiça aos Poupadores!” para buscar assinaturas e apoio dos consumidores em prol dos poupadores lesados pela aplicação retroativa das regras dos planos econômicos repercutiu de forma intensa. A petição com mais de 8 mil assinaturas foi entregue em abril, no dia do julgamento

dos planos Collor I e II no STF (Supremo Tribunal Federal).

PESQUISAS REALIZADAS PELO IDEC

Em 2012, o Idec fez uma série de pesquisas sobre práticas bancárias, registrando, no papel de um cliente comum, a forma como os seis maiores bancos do país tratam os consumido-

res, da abertura ao fechamento de sua conta na instituição. O Instituto verificou que nesse processo ocorre uma série de irregularidades. Em comparação a pesquisa semelhante, realizada em 2009, o Instituto chegou à conclusão que as instituições financeiras continuam desrespeitando os direitos do consumidor e relatou todos esses problemas a órgãos competentes.



**Saiba
mais**

- [07/03] Serviços financeiros é tema de seminário no Dia do Consumidor – <http://goo.gl/Fkz2y>
- [08/03] Juiz concede tutela antecipada em ação do Idec contra Companhia de Seguros Aliança do Brasil – <http://goo.gl/ly0Wt>
- [19/03] Justiça torna definitiva ação movida pelo Idec contra Banco Mercantil – <http://goo.gl/05gng>
- [22/03] ‘Seus direitos e o crédito bancário’ será tema do próximo Idec Aberto – <http://goo.gl/EuaUH>
- [03/04] Planos Econômicos: campanha pede que STF garanta direitos dos poupadores – <http://goo.gl/7elpu>
- [09/04] Mais de 8 mil consumidores assinaram petição promovida pelo Idec em defesa dos direitos dos poupadores – <http://goo.gl/ypX9S>
- [12/04] Supremo Tribunal Federal adia julgamento dos planos Collor I e II – <http://goo.gl/mhS0s>
- [02/05] Consumidores devem receber comprovante de quitação anual de contas neste mês – <http://goo.gl/rwR4e>
- [04/05] Mudanças na poupança valem apenas para novas aplicações – <http://goo.gl/Euenq>
- [11/05] Mudança nas regras da poupança precisa ser acompanhada da queda efetiva dos juros para o consumidor – <http://goo.gl/kEBlk>
- [30/05] Taxa Selic cai para 8,5% ao ano e diminui o rendimento da poupança – <http://goo.gl/U0pIU>
- [21/06] Para Idec, responsabilidade objetiva e solidária do fornecedor deve ser mantida na Lei do Cadastro Positivo – <http://goo.gl/Brigt>
- [26/06] MP que ‘piora’ lei do Cadastro Positivo deve ir à votação – <http://goo.gl/RLXCR>
- [21/08] Idec pede veto de Dilma a artigo que piora lei do Cadastro Positivo – <http://goo.gl/D4u8s>
- [10/10] Associados lesados pelo Consórcio Fiat podem recuperar valores não devolvidos – <http://goo.gl/dXbPZ>
- [18/10] Enquanto juros caem pouco, tarifas dos serviços compensam ganho dos bancos – <http://goo.gl/QFI37>
- [31/10] Regulamentação do Cadastro Positivo é insuficiente para garantir a proteção do consumidor – <http://goo.gl/a6EII>
- [31/10] Seu banco é socialmente responsável? Descubra no GBR – <http://goo.gl/fYjr9>
- [05/11] Plano Verão: poupadores do Banco do Brasil devem estar atentos ao prazo para executar a ação – <http://goo.gl/03xrD>
- [05/12] Idec cria planilha para ajudar famílias a organizarem as finanças – <http://goo.gl/yyD0c>
- [11/12] Lei que determina a informação de impostos nas notas fiscais é sancionada – <http://goo.gl/ApgxK>
- [19/12] Diferença de preço dos produtos natalinos varia em até 42% nos mercados da grande São Paulo – <http://goo.gl/eL4vX>

Consumo sustentável, mudança climática e RSE

No ano da Rio+20, o Idec, além de participar das discussões que envolveram a conferência, teve uma atuação destacada em temas como mobilidade urbana, etiquetagem veicular e educação para o consumo e a alimentação sustentáveis, sempre colocando em pauta também a responsabilidade socioambiental das empresas.

IDEC NO FÓRUM SOCIAL E NA RIO+20

O Fórum Social Temático, tradicional momento de encontro, diálogo, convergências em torno da busca por justiça social e ambiental, contou em janeiro com a participação do Idec. Foram mais de 900 atividades, entre palestras, oficinas, seminários, shows e apresentações. Já em relação à Conferência das Nações Unidas para o Meio Ambiente, a Rio+20, as contribuições do Idec para o documento base das negociações da Rio+20 foram analisadas pelo Governo Federal com as sugestões de outras entidades da sociedade civil. Em suas contribuições, o Idec aprovou a reafirmação de tratados e convenções realizadas nas últimas décadas.

IDEC LANÇA PLATAFORMA E MANIFESTO DOS CONSUMIDORES PARA RIO+20

Em 5 de junho, Dia Mundial do Meio Ambiente, o Idec, em conjunto com organizações do FNECDC (Fórum Nacional de Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor) e a CI (Consumers International), lançou a Plataforma dos Consumidores pelo Consumo Sustentável para a Rio+20. O texto apresentou dez propostas para que os governos se comprometam com ações concretas para a mudança de padrões de produção e consumo.

FÓRUM GLOBAL DE PESQUISA EM PRODUÇÃO E CONSUMO SUSTENTÁVEIS

O Idec participou em junho do GRF-SCP (Fórum Global de Pesquisa em Consumo e Produção Sustentáveis), no Rio de Janeiro. O evento promoveu a cooperação e a troca de experiências entre a comunidade inter-regional de pesquisadores e atuantes na promoção de sistemas de produção e consumo mais sustentáveis, para criar uma rede global de pesquisadores e pessoas engajadas em sistemas mais sustentáveis.





IDEC UTILIZA SALÃO DO AUTOMÓVEL PARA DIVULGAR A IMPORTÂNCIA DA ETIQUETA VEICULAR

O Idec marcou presença no Salão do Automóvel, em outubro, com a campanha de Etiquetagem Veicular, para ressaltar a importância de a etiqueta de eficiência energética se tornar obrigatória. Assim, será possível que os consumidores incluam critérios mais sustentáveis ao escolher o automóvel que irá comprar.

CAMPANHAS

Desde o fim de outubro de 2011, o Idec vem desenvolvendo a campanha “Pelo transporte público de qualidade para todos”, com tarifa justa, e que priorize o transporte coletivo e o transporte não motorizado, valorizando a acessibilidade e a cidadania no trânsito. Em junho, o Idec lançou a campanha “Desencalhe a Etiqueta!” para mostrar a importância da obrigatoriedade da etiquetagem de eficiência

energética veicular, transformando o Programa Brasileiro de Etiquetagem Veicular (PBEV) de voluntário em obrigatório. Para chamar ainda mais a atenção da sociedade para esta questão, o Idec lançou, em julho, durante a Rio+20, o vídeo “Desencalhe a Etiqueta” (http://www.youtube.com/watch?v=Y_LOS0dgr2Y).

PESQUISAS FEITAS PELO IDEC

O Instituto realizou pesquisa, publicada em maio na Revista do Idec, apontando que as montadoras de veículos praticam duplo padrão: nenhuma das 14 empresas avaliadas informa para os consumidores brasileiros a eficiência energética e as emissões dos veículos comercializados no País, enquanto 13 delas fornecem essas informações em seus países de origem ou em seus websites globais.

Outra pesquisa do Idec revelou, em setembro, que a maioria das montadoras não fixa a etiqueta de consumo de combustível em seus veículos, ao contrário do que determina o Inmetro (Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia). Em 2012, tornou-se obrigatória a exposição da Ence (Etiqueta Nacional de Conservação de Energia) no vidro traseiro esquerdo do veículo. Mas encontrá-la não é tarefa simples.



**Saiba
mais**

[23/01] Idec leva ao Fórum Social Temático discussões e propostas sobre padrões sustentáveis de produção e consumo – <http://goo.gl/Vitl1>

[17/02] Rio+20: Governo recebe contribuições do Idec para o documento base das negociações – <http://goo.gl/hVPwJ>

[30/03] Idec assina petição contra líderes que limitam direitos humanos e ameaçam discussão do tema na Rio+20 – <http://goo.gl/Dasku>

[07/05] Dossiê alerta para o impacto dos agrotóxicos na saúde dos brasileiros – <http://goo.gl/jVZFF>

[14/05] Idec participa da Semana de Marketing na Faculdade Cásper Líbero – <http://goo.gl/QF2Ib>

- [14/05] Idec participa de oficina sobre Responsabilidade Social – <http://goo.gl/LpTr0>
- [23/05] Idec aborda agricultura orgânica e economia verde em 8ª Feira Internacional de Produtos Orgânicos e Agroecologia – <http://goo.gl/2BkSk>
- [29/05] Etiqueta de eficiência energética para veículos é direito do consumidor – <http://goo.gl/V97NJ>
- [05/06] Idec lança Plataforma e Manifesto dos Consumidores para Rio+20 – <http://goo.gl/vVOEY>
- [11/06] Idec lança canal de informações sobre a Rio+20 – <http://goo.gl/yw7TI>
- [12/06] Idec entrega Plataforma dos Consumidores à ministra do Meio Ambiente – <http://goo.gl/nbV8Z>
- [12/06] No Dia dos Namorados, Idec quer ‘desencalhar a etiqueta’ – <http://goo.gl/YaeiF>
- [13/06] Idec participa de Fórum Global de Pesquisa em Produção e Consumo Sustentáveis no Rio de Janeiro – <http://goo.gl/dlxb0>
- [13/06] Regulação da publicidade infantil de alimentos e sustentabilidade é debatida na Rio+20 – <http://goo.gl/R0R1y>
- [15/06] Copa e Olimpíada: os impactos dos megaeventos e a cidade sustentável são debatidos na Rio+20 – <http://goo.gl/uYQiZ>
- [18/06] Em evento oficial da Rio+20, Idec reafirma que consumo sustentável é responsabilidade de todos – <http://goo.gl/0L14e>
- [18/06] Idec apresenta Plataforma dos Consumidores para Rio+20 em Side Event – <http://goo.gl/rtpFU>
- [19/06] Idec promove Oficina de Faxina Ecológica durante Rio+20 – <http://goo.gl/T2vFV>
- [20/06] Para Idec, chegou a hora de implantar logística reversa para sacolinhas de supermercado – <http://goo.gl/2Alhf>
- [21/06] Idec participa de reunião sobre rotulagem ambiental e compras públicas sustentáveis durante Rio+20 – <http://goo.gl/MzqsQ>
- [21/06] Idec marcha junto a outras 80 mil pessoas por Justiça Social e Ambiental – <http://goo.gl/fJQJS>
- [21/06] Rio+20: Idec participa de reunião com secretário-geral da ONU, Ban Ki-Moon – <http://goo.gl/oYkfW>
- [21/06] Fim da obsolescência programada será discutida na Rio+20 – <http://goo.gl/S6x8P>
- [25/06] Idec lança clip inspirado no manifesto ‘Pelo consumo sustentável, Eu Consumo Diferente’ – <http://goo.gl/1zV6I>
- [27/06] Rio+20: documento da Cúpula dos Povos sintetiza propostas da sociedade civil para ‘o futuro que queremos’ – <http://goo.gl/6GBvv>
- [24/07] Desencalhe a etiqueta! Idec lança vídeo da campanha de eficiência energética veicular – <http://goo.gl/4Jpd0>
- [12/09] Semana da mobilidade leva a repensar um dos maiores símbolos do consumo: o automóvel – <http://goo.gl/4nF9Q>
- [26/09] Semana da Mobilidade atinge grande público em São Paulo, mostrando o impacto do automóvel na cidade – <http://goo.gl/jEor6>
- [04/10] Para Idec, todos os carros poderiam ser etiquetados já em 2014 – <http://goo.gl/15FVs>
- [24/10] Idec apoia petição em prol da feira de orgânicos no Parque do Ibirapuera, em SP – <http://goo.gl/A5o8T>
- [26/10] Etiqueta veicular: Idec marca presença no Salão do Automóvel – <http://goo.gl/HMj6i>



Outros temas da defesa do direito do consumidor

São diversas as frentes de atuação do Idec na luta em defesa dos direitos do consumidor, inclusive exigindo dos governantes e dos candidatos a cargos públicos o compromisso de levarem em consideração esses direitos em suas administrações e políticas públicas. Muito dessa história pôde ser lembrada na celebração dos 25 anos de vida do Instituto.



IDEC SE POSICIONA CONTRA A LEI GERAL DA COPA

Na luta por uma Copa do Mundo com justiça e direitos, o Idec participou da mobilização de diversas entidades, movimentos sociais, jornalistas e especialistas, como a OAB, que denunciaram a gravidade da Lei Geral da Copa. Desde o início da campanha (<http://goo.gl/ESlv7>) enviamos mais de 5 mil mensagens aos nossos congressistas pedindo para eles considerarem os nossos direitos acima das exigências da Fifa.

PLATAFORMA DOS CONSUMIDORES É ENVIADA A CANDIDATOS A PREFEITO

Nas eleições municipais de 2012, o Idec, junto às demais entidades civis de defesa do consumidor que compõem o FNECDC (Fórum Nacional das Entidades Civis de Defesa do Consumidor), reuniu na “Plataforma dos consumidores” reivindicações extraídas dos principais temas relacionados à proteção e defesa do consumidor que puderam ser apresentadas ao candidato a prefeito dos municípios brasileiros. Acesse <http://goo.gl/CN517>.

PARCERIA IDEC E MARKETING ANALYSIS

Em 2012 o Idec firmou parceria com o Instituto Market Analysis para a realização de pesquisas de opinião a respeito dos consumidores brasileiros, seu comportamento, seus hábitos de consumo, o conhecimento que têm de seus direitos e a respeito das informações que estão disponíveis nos produtos e propagandas.

IDEC COMEMORA 25 ANOS DE LUTA E VITÓRIAS

Em festa realizada em agosto, no Teatro Anchieta, no Sesc Consolação, em São Paulo, o Idec celebrou seus 25 anos de vida, marcados por muita luta e grandes



vitórias. Em meio a diversos convidados especiais, associados, funcionários e parceiros, e tendo como mestre de cerimônias o talentoso Wellington Nogueira, coordenador da organização Doutores da Alegria, e um show musical da cantora Ná Ozzetti, acompanhada por Dante Ozzetti, o Instituto pôde rememorar muito de uma história, iniciada em 21 de julho de 1987, que se confunde com a afirmação dos direitos do consumidor-cidadão no Brasil. Nesse tempo, o Idec soube se reinventar e adaptar a novas situações e a novos temas que passaram a integrar a pauta dos consumidores, como comércio eletrônico, transgênicos, sustentabilidade, entre outros. Para conhecer um pouco mais dessa história, acesse <http://goo.gl/Xuh7g>.

IDEC REALIZA SEMINÁRIO CONSUMO E CIDADANIA

Em 14 de agosto, o Idec realizou o Seminário Consumo e Cidadania, no qual foi discutido o papel do consumidor-cidadão e do consumo na nova sociedade brasileira. O evento fez parte da comemoração pelos 25 anos de vida do Instituto e contou com um público de mais de 100 pessoas e a participação nas mesas de debates de importantes nomes da academia, de órgãos de defesa do consumidor, de organizações da sociedade civil e do governo brasileiro.

Entre os palestrantes, destacaram-se a Secretária Nacional do Consumidor, do Ministério da Justiça, Juliana Pereira, a presidente do FNECDC (Fórum Nacional das Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor), Rosana Grinberg, e o jurista e professor da Fundação Getúlio Vargas do Rio de Janeiro, Joaquim Falcão.

PESQUISAS DE TRANSPORTE AÉREO

Pesquisa realizada pelo Idec e publicada em julho constatou que companhias aéreas cobram valores muito acima do permitido para cancelamento de viagem e demoram meses para reembolsar o consumidor, embora uma norma da Anac determine que o pagamento seja imediato.

Em outra pesquisa, publicada em agosto, o Idec testou o cumprimento por parte das empresas aéreas das normas estabelecidas pelo Decreto do SAC. O levantamento constatou o descumprimento de seis pontos do Decreto: não divulgar o número de telefone de forma clara e visível no site; veicular mensagem publicitária durante a espera por atendimento; demora de mais de 60



segundos para falar com o atendente; ausência da opção “falar com o atendente” no menu principal; não fornecer protocolo no início da ligação; e não enviar a gravação da ligação quando solicitada.

PESQUISA SOBRE CONHECIMENTO DO CDC

Em pesquisa realizada pelo Instituto Market Analysis, em parceria com o Idec e publicada em novembro, foi constatado que 95% dos

brasileiros sabem que o Código de Defesa do Consumidor (CDC) existe, mas são poucos os que já o utilizaram. Além disso, a maior parte dos consumidores ainda não reclama quando tem um problema de consumo. Os consumidores não duvidam que exista amparo para suas relações com o mercado, mas isso não está sendo suficiente para mobilizá-los em favor dos seus direitos e de um vínculo mais maduro com os agentes do mercado.



**Saiba
mais**

[13/01] Substituição da prótese de mama com defeito é questão de segurança e saúde para o consumidor – <http://goo.gl/G8hrx>

[13/02] Quase 70% das empresas fiscalizadas pelo Procon são multadas por descumprir Lei do SAC – <http://goo.gl/wpr2P>

[13/02] Ainda desprezando o consumidor, Lei da Copa pode ser votada nesta terça (14) – <http://goo.gl/lagVi>

[24/02] Consumidores podem se manifestar contra aprovação da Lei Geral da Copa – <http://goo.gl/ZW2HI>

[08/03] Idec pede à Anac informações a respeito de falha na TAM – <http://goo.gl/GS18L>

[14/03] Idec comemora Dia Mundial do Consumidor no Shopping West Plaza – <http://goo.gl/dekWH>

[15/03] Dia Mundial do Consumidor completa 50 anos – <http://goo.gl/eAJwL>

[15/03] Gepac recomenda às empresas que notifiquem autoridades brasileiras sobre recall no exterior – <http://goo.gl/lfQ9q>

[16/03] Procon divulga lista das 50 empresas mais reclamadas em 2011 – <http://goo.gl/hDMdy>

[19/03] Idec Mobiliza promove primeira reunião do grupo de voluntários – <http://goo.gl/ZQKtK>

[21/03] Empresas emitirão comprovante para consumidor que atender à recall – <http://goo.gl/oGhcU>

[22/03] Primeira reunião do Idec Mobiliza reúne 20 voluntários – <http://goo.gl/AvpWB>

[26/03] Idec participa de aula sobre compras coletivas – <http://goo.gl/txCPb>

[09/05] Idec pede alterações da Lei Geral da Copa no Senado – <http://goo.gl/ia906>

[29/05] Idec comemora criação da Secretaria Nacional do Consumidor – <http://goo.gl/wILnH>

[27/06] Idec disponibiliza folhetos temáticos para que cidadãos consumam com consciência e responsabilidade – <http://goo.gl/esRnq>



[28/06] Idec envia propostas para garantir que consumidores não recebam publicidade pelo celular – <http://goo.gl/uChuk>

[17/07] Secretaria Nacional do Consumidor realiza cerimônia de posse nesta quarta (18) – <http://goo.gl/vMYc8>

[20/07] Idec comemora 25 anos de trabalho – <http://goo.gl/YRSri>

[13/08] Idec assina termo de cooperação com o Conselho Federal da OAB – <http://goo.gl/4DC6m>

[16/08] Confira como foi o Seminário Consumo e Cidadania realizado pelo Idec – <http://goo.gl/q0jZU>

[05/09] Plataforma dos Consumidores para as Eleições Municipais de 2012 é lançada nacionalmente – <http://goo.gl/P9Zaz>

[11/09] Idec tem novo coordenador executivo do Idec – <http://goo.gl/9rCBn>

[11/09] Código de Defesa do Consumidor completa 22 anos – <http://goo.gl/xPJyT>

[18/09] Serviços financeiros e telefonia são maiores reclamações dos consumidores nos Procons – <http://goo.gl/FsXcZ>

[02/10] Candidatos a prefeito ignoram reivindicações dos consumidores – <http://goo.gl/Nzfmng>

[03/10] Presidente Dilma defende a importância da defesa do consumidor para o desenvolvimento do Brasil – <http://goo.gl/LEAQC>

[24/10] Idec e Instituto Pro Bono fazem parceria para atendimento de consumidores em mutirão – <http://goo.gl/Cvy0a>

[06/11] Idec participa de congresso da Consumers International na África do Sul – <http://goo.gl/lpBtC>



Agências reguladoras: participação social e transparência

O Idec, em 2012, participou da **Parceria para Governo Aberto**, da **1ª Conferência Nacional sobre Transparência e Controle Social (Consocial)**, do monitoramento e difusão da **Lei de Acesso à Informação**, além de continuar alimentando o **Banco de Dados para Monitoramento da Regulação**

PARCERIA PARA GOVERNO ABERTO

A Parceria para Governo Aberto ou Open Government Partnership (OGP) tem por objetivo promover governos mais abertos, efetivos e responsáveis. O Idec participou da 1ª e 2ª reuniões de articulação da sociedade civil, acompanhando a revisão do Plano de Ação Brasileiro para a Parceria para Governo Aberto, e também da 1ª Reunião Anual da OGP.

CONFERÊNCIA NACIONAL SOBRE TRANSPARÊNCIA E CONTROLE SOCIAL

O Idec esteve presente na 1ª Conferência Municipal de Transparência e Controle Social (São Paulo), na 1ª Conferência Estadual de Transparência e Controle Social (São Paulo) e na 1ª Conferência Social Livre de Transparência e Controle Social (São Paulo), dando destaque à atuação em relação a propostas de participação e controle social junto às agências reguladoras.

LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

O Idec fez, em 2012, 16 solicitações de informação para averiguar a efetividade da Lei de Acesso à Informação, com base em informações que promovem a transparência e controle social das agências reguladoras, mas que não são divulgadas, como montante das multas aplicadas, suas razões, as empresas autuadas etc.

BANCO DE DADOS PARA MONITORAMENTO DA REGULAÇÃO

O Banco de Dados para Monitoramento da Regulação (www.idec.org.br/mobilize-se/participe-da-regulacao), desenvolvido pelo Idec, continua a ser alimentado e monitorado periodicamente, trazendo informações

importantes sobre consultas e audiências públicas de quatro agências reguladoras federais que cuidam de planos de saúde (ANS), energia elétrica (Aneel); telecomunicações (Anatel), além de medicamentos, alimentos, produtos e serviços de saúde (Anvisa).

PESQUISAS REALIZADAS PELO IDEC

O Idec realizou algumas pesquisas em 2012, tendo como base a Lei de Acesso à Informação. As respostas obtidas foram publicadas em agosto e setembro na Revista do Idec. À ANS, o Idec questionou o número de casos de negativa de cobertura pelas operadoras de planos de saúde de 2010 a maio de 2012, e em quanto tempo os problemas foram solucionados. Para a Anatel foram pedidos dados sobre as multas aplicadas e efetivamente pagas pelas operadoras de telefonia

fixa, móvel e TV por assinatura por descumprimento do Plano Geral de Metas de Qualidade (PGMQ), de abril de 2009 a abril de 2012. À Aneel, questionou-se a quantidade e o tipo de reclamações registradas pelos consumidores em sua ouvidoria e o valor das multas aplicadas às empresas do setor de energia elétrica (e o que já foi pago), em 2010 e 2011. E à Anvisa foi solicitado que disponibilizasse integralmente em sua página virtual as contribuições enviadas às consultas públicas (CPs) abertas em 2012.



**Saiba
mais**

[27/02] Idec participa do I Seminário Latino-Americano sobre Experiências Exitosas em Regulação – <http://goo.gl/46MyA>

[02/03] Idec participa da 1ª Conferência Municipal sobre Transparência e Controle Social – <http://goo.gl/1FKMA>

[14/03] Idec participa de reunião a respeito da divulgação de dados governamentais – <http://goo.gl/xXfTf>

[23/03] Proposta do Idec é escolhida para ser enviada à Conferência Nacional sobre Transparência e Controle Social – <http://goo.gl/UenAL>

[13/04] Idec participa de reunião anual sobre transparência governamental – <http://goo.gl/msE3l>

[16/05] Lei de Acesso à Informação traz mais transparência e controle social para sociedade brasileira – <http://goo.gl/6TXSA>

[17/05] Conferência Nacional sobre Transparência e Controle Social reúne temas e propostas para implantação de políticas públicas nacionais – <http://goo.gl/MAjSj>

[18/05] Com Lei de Acesso em vigor, Idec participa de mutirão de pedido de informações – <http://goo.gl/QFHxX>

[25/05] Definidas propostas para criação do Plano Nacional sobre Transparência e Controle Social – <http://goo.gl/OKCtS>

[19/06] Lei de Acesso à Informação e SAC são debatidos em terceiro encontro do projeto 'A Era do Diálogo' – <http://goo.gl/6CDI8>

[07/11] Cidadãos e entidades ainda podem contribuir com plano de transparência do governo brasileiro – <http://goo.gl/FhvWZ>

[08/11] Idec vence recurso contra a Anvisa por divulgação de informações – <http://goo.gl/n2MRn>

Orientação ao associado

No balanço de atendimentos feitos pelo Idec em 2012, com associados e consumidores, os planos de saúde voltaram a liderar como setor mais reclamado. Em 13 anos de publicação do ranking, os planos de saúde só deixaram de ocupar o primeiro lugar na lista em 2011, quando foram desbancados pelos serviços financeiros, que no ranking atual passaram para o segundo lugar em volume de queixas, seguido por produtos e telecomunicações. Na fatia referente a outros setores reclamados, mereceu destaque os problemas dos consumidores em relação à energia elétrica, ensino, imóveis, lazer, veículos e comércio eletrônico.

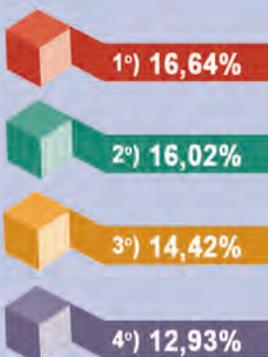


2012

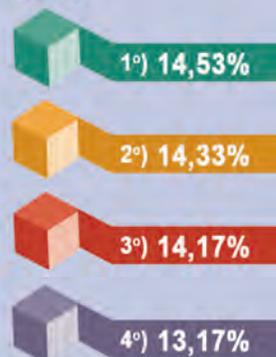


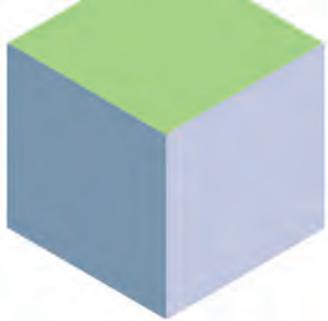
Anos anteriores

2011



2010





Representação dos interesses do consumidor

Todos os que formam a equipe do Idec atuam nas mais diversas instâncias de governo e grupos da sociedade civil, representando os interesses dos consumidores. Essa intervenção compreende a interpretação de normas e leis e a participação em espaços de discussão nos quais se faz necessária a defesa dos interesses dos consumidores.

PARTICIPAÇÃO EM REUNIÕES

Em 2012, o Idec foi convidado a participar de 366 reuniões e eventos, havendo comparecido a 265 deles.

MANIFESTAÇÕES (CONSULTAS E AUDIÊNCIAS PÚBLICAS)

Em 2012, o Idec representou os interesses dos consumidores, presencialmente ou por escrito, em 25 audiências públicas.

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

- Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa): Conselho Consultivo; Câmara Setorial de Alimentos
- Ministério da Saúde: Comitê Nacional para Promoção do Uso Racional de Medicamentos
- Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS): Comitê Gestor do Programa de Divulgação dos Prestadores de Serviço na Saúde Suplementar; Câmara de Saúde Suplementar
- Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (InMetro): Conselho Nacional de Normalização, Metrologia e Qualidade Social (Conmetro); Comissão Permanente de Consumidores do Conselho Nacional de Normalização, Metrologia e Qualidade Social (CPCON/Conmetro); Comitê Brasileiro de Avaliação da Conformidade (CBAC); Conselho Nacional de Acreditação (Conac); Comissão Técnica de Programa de Avaliação da Conformidade de Painéis; Comissão Técnica (CT) de Escadas Metálicas de Uso Doméstico
- Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) • Comitê Gestor da Internet (CGI); Comitê de Defesa dos Usuários de Serviços de Telecomunicações (CDUST)
- Casa Civil da Presidência da República: Fórum Brasil Conectado; Grupo de Trabalho de Análise do Impacto Regulatório (GT AIR)
- Conselho Federal do Fundo Federal de Direitos Difusos (CFDD)
- Conselho Curador da Fundação Procon/SP
- Grupo de Estudos Permanentes de Acidentes de Consumo (Gepac)/Ministério da Justiça
- Ministério do Meio Ambiente (MMA): Comitê Gestor Nacional de Produção e Consumo Sustentáveis (CGPCS)
- Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior (MDIC): Coordenação Sistemática do Bem Estar do Consumidor
- Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT): Comissão de Estudo Especial de Segurança dos Brinquedos
- Conselho Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional (Consea)

sempre a busca por manter uma relação mais interativa com os leitores.

ASSESSORIA DE IMPRENSA

Ao longo do tempo, o Idec se tornou referência e fonte de informação para os meios de comunicação. Em 2012, os técnicos e representantes do Instituto concederam 1.401 entrevistas aos meios de comunicação. A visibilidade do Idec na imprensa também foi grande, tendo sido registradas 5.409 aparições do Instituto apenas na mídia impressa.

BOLETIM ELETRÔNICO

Em dezembro de 2012, 65 mil pessoas recebiam semanalmente, via internet, o Boletim Eletrônico do Idec.

CAMPANHAS DE MOBILIZAÇÃO

O Idec realizou, em 2012, diversas campanhas de mobilização e deu continuidade a outras iniciadas em 2011. Essas ações envolvem a organização de eventos, como seminários e workshops, e a utilização das mídias sociais (facebook, twitter etc) para a promoção de campanhas em defesa dos direitos dos consumidores.

No ano passado, o Idec esteve envolvido em dez campanhas. A mobilização gerou milhares de mensagens dos internautas pressionando as autoridades em favor das medidas propostas pelo Idec na defesa dos direitos dos consumidores. Em 2012, as campanhas totalizaram 54.157 assinaturas.

IDEC NA RUA

O Idec na Rua é um mutirão de atendimento individual e gratuito aos consumidores que queiram esclarecer dúvidas jurídicas, conhecer melhor os seus direitos ou receber algum tipo de orientação sobre problemas de consumo. Em 2012, foram realizados, de 17 a 22 de junho, diversos encontros para tratar da questão do consumo sus-

tentável, por ocasião da conferência Rio+20. Em outubro, o Idec na Rua deu lugar a uma parceria feita entre o Idec e o Instituto Pro Bono para um mutirão de orientação jurídica no bairro de São Miguel Paulista à população de baixa renda.

IDEC ABERTO

O Idec Aberto são palestras temáticas sobre os principais assuntos de interesse do consumidor. Aberto ao público, esse encontro reúne os mais diferentes tipos de pessoas interessadas em conhecer assuntos ligados a relações de consumo que costumam ser foco de queixas frequentes junto aos órgãos de defesa dos direitos do consumidor. Em 2012, foram realizadas cinco palestras do Idec Aberto, que reuniram 81 pessoas. Veja, abaixo, a relação dos temas tratados.



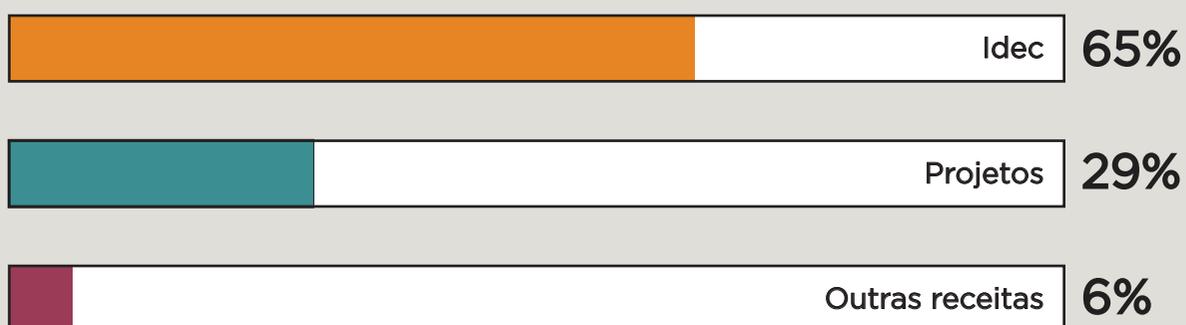
Projetos



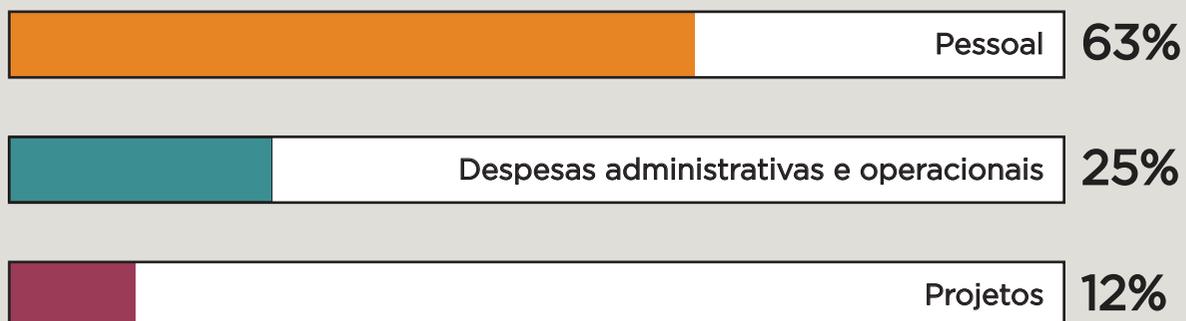
PROJETOS EM ANDAMENTO EM 2012	APOIADORES
<p>“Fair Bank Guide in Brazil”</p> <ul style="list-style-type: none"> • Novo projeto: 01/12/2012 - término: 30/11/2013 • Valor: EUR 100,000 	<p>Oxfam Novib (http://www.oxfamnovib.nl/)</p>
<p>Os Consumidores e o Direito à Comunicação no Brasil</p> <ul style="list-style-type: none"> • Início: 01/07/2011 - término: 31/12/2012 • Valor: US\$ 300.000 	<p>Fundação Ford (http://www.fordfoundation.org/)</p>
<p>Promover a tutela do consumidor pelas agências reguladoras através de ações educativas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Início: 27/04/2011 - término: 30/06/2013 • Valor: R\$ 434.680,02 	<p>FDD - Fundo dos Direitos Difusos do Ministério da Justiça (http://portal.mj.gov.br/cfdd)</p>
<p>“CI Amendementes to UN Guidelines in Brazil”</p> <ul style="list-style-type: none"> • Início: 01/01/2012 - Término: 01/04/2013 • Valor: USD 10.008,00 	<p>Consumers International</p>
<p>“Mobilidade, mudanças climáticas e consumo sustentável no Brasil: eficiência energética veicular e o direito do consumidor à informação”</p> <ul style="list-style-type: none"> • Início: 01/12/2011 - término 28/02/2013 • Valor: USD 300.342 	<p>ClimateWorks Foundation (http://www.climateworks.org/)</p>
<p>“Por padrões sustentáveis de produção e consumo de alimentos no Brasil: aproximando consumidores de pequenos produtores agroecológicos”</p> <ul style="list-style-type: none"> • Início: 01/11/2011 - término: 31/12/2012 • Valor: GBP 50.000 libras esterlinas 	<p>Oxfam Internacional</p>
<p>Research Project on the effectiveness of Brazilian public policies that address unhealthy diets as a key factor on NCD</p> <ul style="list-style-type: none"> • Início: 01/10/2012 - Término: 30/09/2014 • Valor: USD 240.000 (canadense) 	<p>IDRC - International Development Researcher Centren (http://www.idrc.ca/EN/Pages/default.aspx)</p>
PROJETOS ENCERRADOS EM 2012	APOIADORES
<p>“Right to communication and A2K: Consumer’s rights, copyright and Internet”</p> <ul style="list-style-type: none"> • Início: 01/07/2011 - término: 30/09/2012 	<p>Open Society Foundation (http://www.soros.org)</p>
<p>“Fair Bank Guide in Brazil”</p> <ul style="list-style-type: none"> • Início: 01/08/2011 - Término: 30/11/2012 	<p>Oxfam Novib (http://www.oxfamnovib.nl/)</p>

Demonstrações financeiras

Total de receitas em 2012



Total de despesas em 2012



Balanço social 2012

Origem dos recursos

	2012		2011	
	Valor (mil reais)	% sobre receita	Valor (mil reais)	% sobre receita
RECEITAS TOTAIS	5.134	100%	4.423	100%
a) Recursos governamentais (subvenções)	140	2,72%	212	4,80%
b) Doações de pessoas jurídicas	0	0%	0	0%
c) Doações de pessoas físicas	0	0%	0	0%
d) Contribuições	3.301	64,29%	2.842	64,26%
e) Patrocínios	0	0%	0	0%
f) Cooperação internacional	1.368	26,64%	807	18,24%
g) Prestação de serviços e/ou venda de produtos	29	0,57%	180	4,06%
h) Outras receitas	296	5,77%	382	8,65%

Aplicação dos recursos

	2012		2011	
	Valor (mil reais)	% sobre receita	Valor (mil reais)	% sobre receita
DESPESAS TOTAIS	5.146	100%	4.581	100%
a) Projetos, programas e ações sociais (excluindo pessoal)	635	12,34%	605	13,20%
b) Pessoal (salários + benefícios + encargos)	3.224	62,65%	2.574	56,19%
c) Despesas diversas (somatório da despesas abaixo)	1.287	25,01%	1.402	30,61%
<i>Operacionais</i>	1.194	92,81%	1.279	91,20%
<i>Impostos e taxas</i>	19	1,47%	20	1,40%
<i>Financeiras</i>	44	3,39%	67	4,80%
<i>Capital</i> (máquinas + instalações + equipamentos)	30	2,34%	36	2,59%
<i>Outras</i> (que devem ser discriminadas conforme relevância)	0	0%	0	0%

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

	2012		2011	
	Valor (mil reais)	% sobre receita	Valor (mil reais)	% sobre receita
a) Alimentação	48.7	0,95%	39.7	0,90%
b) Educação	35	0,68%	35	0,79%
c) Capacitação e desenvolvimento profissional	11	0,22%	0.5	0,01%
d) Creche ou auxílio-creche	4.8	0,09%	2.9	0,07%
e) Saúde	0	0%	0	0%
f) Segurança e medicina no trabalho	3.5	0,07%	1.1	0,02%
g) Transporte	46.4	0,90%	51.3	1,16%
h) Bolsas/estágios	128.9	2,51%	151.6	3,43%
i) Outros	0	0%	0	0%
Total - Indicadores sociais internos	278	5,42%	282	6,38%

Projetos, ações e contribuições para a sociedade

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

	2012		2011	
	Valor (mil reais)	% sobre receita	Valor (mil reais)	% sobre receita
a) Ações judiciais em defesa dos direitos dos consumidores, associados ou não do Idec. Recuperamos em 2012:	R\$ 1.190 Nº de pessoas beneficiadas: 58	0%	R\$ 12.717 Nº de pessoas beneficiadas: 439	0%
b) Orientação e disponibilização de informações - Revista do Idec	R\$ 477 Nº de pessoas beneficiadas: 8.500	9,26%	R\$ 402 Nº de pessoas beneficiadas: 10.500	9,09%
c) Orientação e disponibilização de informações — Portal, boletim do Idec e projetos tecnológicos	R\$ 302 Visitas Portal: 5.024 (dia) Boletim: 65.484 (mês)	5,87%	R\$ 206 Média diária de visitas no Portal: 5.928 (dia) / Boletim: 65.572	4,66%
d) Orientação prestada aos associados e consumidores sobre relações de consumo e processos judiciais movidos pelo Idec	R\$ 832 Consumidores: 2.474 Associados: 8.589	16,20%	R\$ 489 Nº de pessoas beneficiadas: consumidores brasileiros	11,06%
e) Campanhas de mobilização e atividades de representação	R\$ 236 Nº de pessoas beneficiadas: consumidores brasileiros	4,60%	R\$ 164 Nº de pessoas beneficiadas: consumidores brasileiros	3,71%
f) Testes e pesquisas, programas e projetos temáticos	R\$ 726 Nº de pessoas beneficiadas: consumidores brasileiros	14,15%	R\$ 809 Nº de pessoas beneficiadas: consumidores brasileiros	18,29%
Valores totais	R\$ 3.763		R\$ 14.787	

Indicadores sobre o corpo funcional

	2012	2011
Nº total de empregados(as) ao final do período (CLT)	47	51
Nº de admissões durante o período (CLT e estagiários)	32	36
Nº de prestadores(as) de serviço	5	5
% de empregados(as) acima de 45 anos	17%	11,76%
Nº de mulheres que trabalham na instituição durante todo o ano	34	35
% de cargos de chefia ocupados por mulheres	70%	91,66%
Idade média das mulheres em cargos de chefia	33	38
Salário médio das mulheres	R\$ 3.024	R\$ 2.652
Salário médio dos homens	R\$ 3.468	R\$ 2.184
Nº de negros(as) que trabalham na instituição	9	20
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)	0%	8,33%
Salário médio dos(as) negros(as)	R\$ 1.452	R\$ 1.109
Nº de brancos(as) que trabalham na instituição	38	48
Salário médio dos(as) brancos(as)	R\$ 3.499	R\$ 3.127
Nº de voluntários(as)	33	12
Nº de portadores(as) necessidades especiais	1	1
Salário médio portadores(as) necessidades especiais	R\$ 5.154	R\$ 4.755

Qualificação do corpo funcional

	2012	2011
Nº total de funcionários(as) no corpo técnico e administrativo	47	57
Nº de pós-graduados (especialistas, mestres e doutores)	13	9
Nº de graduados(as)	19	20
Nº de graduandos(as)	5	21
Nº de pessoas com ensino médio	7	5
Nº de pessoas com ensino fundamental	0	0
Nº de pessoas com ensino fundamental incompleto	1	2
Nº de pessoas não-alfabetizadas	0	0

Informações relevantes quanto à ética, transparência e responsabilidade social

	2012
Relação entre a maior e a menor remuneração	9,72
O processo de admissão de empregados(as) é:	0% por indicação e 100% por seleção/entrevistas
A instituição desenvolve alguma política ou ação de valorização da diversidade em seu quadro funcional?	<input type="checkbox"/> sim, institucionalizada <input checked="" type="checkbox"/> sim, não institucionalizada <input type="checkbox"/> não
Se "sim" na questão anterior, qual?	<input checked="" type="checkbox"/> negros <input checked="" type="checkbox"/> gênero <input checked="" type="checkbox"/> opção sexual <input type="checkbox"/> portadores(as) de necessidades especiais <input type="checkbox"/>
A organização desenvolve alguma política ou ação de valorização da diversidade entre aluno(as) e/ou beneficiários(as)?	<input type="checkbox"/> sim, institucionalizada <input type="checkbox"/> sim, não institucionalizada <input type="checkbox"/> não <input checked="" type="checkbox"/> não se aplica
Se "sim" na questão anterior, qual?	<input type="checkbox"/> negros <input type="checkbox"/> gênero <input type="checkbox"/> opção sexual <input type="checkbox"/> portadores(as) de necessidades especiais <input checked="" type="checkbox"/> não se aplica
Na seleção de parceiros e prestadores de serviço, critérios éticos e de responsabilidade social e ambiental:	<input type="checkbox"/> não são considerados <input type="checkbox"/> são sugeridos <input type="checkbox"/> são exigidos <input checked="" type="checkbox"/> sim, não institucionalizada
A participação de empregados(as) no planejamento da instituição:	<input type="checkbox"/> não ocorre <input checked="" type="checkbox"/> ocorre em nível de chefia <input type="checkbox"/> ocorre em todos os níveis
Os processos eleitorais democráticos para escolha dos coordenadores(as) e conselheiros(as) da ONG:	<input type="checkbox"/> não ocorrem <input checked="" type="checkbox"/> ocorrem regularmente <input type="checkbox"/> ocorrem somente para cargos intermediários
A instituição possui Comissão/Conselho de Ética para o acompanhamento de:	<input checked="" type="checkbox"/> ações/atividades <input type="checkbox"/> ensino e pesquisa <input type="checkbox"/> experimentação animal/viviseccção <input type="checkbox"/> não tem



Conselhos e equipe

(em dezembro de 2012)

CONSELHO DIRETOR: Marilena Lazzarini (presidente), Ladislau Dowbor, Marcelo G. Sodré, Marcos Vinicius P , Mário César Scheffer, Motauri Ciocchetti 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, S lvio Valle, Sueli Carneiro, Vera Vieira e Walter Barelli

COORDENADOR EXECUTIVO: Fulvio Giannella

ASSESSORA DE IMPRENSA: Arlete Rodrigues Vasconcelos

EDITOR ESPECIAL: Esn der Pizzo

EDITORA DO PORTAL: Evelin Ribeiro

ASSESSOR DE TI: Elvis F. Arruda

MULTIM DIA: Davisson A. Campos

WEBMASTER: Luive Osiano

EQUIPE DE GESTÃO: Carlos Thadeu C. de Oliveira (Testes e Pesquisas), Carlota Aquino Costa (Desenvolvimento Organizacional), Karina Alfano (Comunica o e Relacionamento), Maria Elisa C. Novais (Jurídico) e Marina B. Manoel (Marketing)

EQUIPE JURÍDICA: Christian T. Printes, Daniel M. Santana, Flavio S. Junior e Mariana F. Alves

EQUIPE DE COMUNICA O E MOBILIZA O: Izabel M. Meo, Jussara Caetano Santos,

Mariana de Viveiros, M nica Ramos, Paulo Roberto Rodrigues e Vivian Santana

EQUIPE TÉCNICA: Guilherme R. Varella, Ione A. Amorim, Joana Cruz, João Paulo Amaral, Marcelo Danilliauskas, Mariana A. Ferraz, Teresa D. Liporace e Veridiana Alimonti

EQUIPE DE RELACIONAMENTO: Bruna Oliveira da Silva, Elisa Guimarães, Eneida M. Souza (Assessora), Elisangela M. Miranda, Erika A. de Alexandre, Gabriela P. de Araujo, Juliana Caetanella Soares, Lilian G. Rios, Márcio L. Augusto e Simone Castro (Supervisora)

EQUIPE ADMINISTRATIVA: Aline F. de Paula, Fátima A. Santos, Kelly Almeida, Lidiane Marcela Suman da Cruz, Maria das Graças Silva, Marli C. de Oliveira, M nica A. Freires, Rafael da Estrella, Sandra Garoli e Wilson Crepaldi D. Barbosa

COLABORADORES: Andréa Salazar, Daniela Trettel, Karina Grou, Lisa Gunn, Mirtes Peinado, Telma Duarte e S lvia Vignola

CONSULTORES: Marcelo Estraviz e Marcia Kodama

ESTAGIÁRIOS: Annelise C. de Almeida, Beatriz Caroline F. Dias, Camile A. Maciel, Felipe V. Shinzato, Francisca Dayane da Costa Santos, Guilherme R. Aleixo, Ingrid Virgínia Pantarotti, Juliana Matsubara, Marina A. Pauledli, Renan Gironi e Samy Mitelman



Idec - Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor

Rua Desembargador Guimarães, 21 - Água Branca
CEP 05002-050 - SP - Brasil
Tel.: +55 11 3874-2150 - Fax: + 55 11 3862-9844

www.idec.org.br

