

Relatório Anual 2008

ÍNDICE

Mensagem da Coordenadora-executiva	03
Quem somos	
Idec	04
O que o Idec faz	04
Apoio Institucional	05
Financiadores de Projetos em 2008	07
Nossos resultados	
Saúde, medicamentos e segurança de produtos	08
Alimentos	10
Bancos e serviços financeiros	13
Telecomunicações	15
Consumo sustentável	16
Energia	17
Direito do consumidor e serviços	18
Responsabilidade Socioambiental	19
Propriedade intelectual e acesso ao conhecimento	20
Informação	21
Orientação	22
Representação	23
Eventos	24
Demonstrações Financeiras	
Finanças	25
Balço Social 2008	26
Agradecimentos	31
Equipe do Idec	31

Prezados associados,

É com satisfação que abro o texto deste relatório do ano de 2008, cujo conteúdo resume nossas principais atividades nas mais variadas frentes onde se faz necessária a defesa do consumidor.

Como em anos anteriores, vimos crescer diante de nós o volume de trabalho e a variedade de assuntos a enfrentar, mas conseguimos manter a fidelidade a você, associado, e manter nossa independência e nossa credibilidade.

A grande projeção que o Idec tem conseguido ano após ano na mídia brasileira comprova que notoriedade e seriedade podem caminhar juntas, com a condição de que a missão do Idec seja observada e seguida à risca.

A fidelidade a você, associado e associada, é que renova continuamente nossa energia e os laços associativos, ainda tão pouco valorizados na sociedade brasileira.

A sustentabilidade econômica de nossa organização baseada na sua contribuição e no desenvolvimento de projetos específicos é também um valor supremo, ao qual devemos boa parte de nosso sucesso.

O texto que você lerá a seguir não tem a pretensão de exaurir todas nossas atividades e iniciativas ao longo de 2008, mas apenas busca reunir as principais delas.

Ele é um registro de nosso empenho e representa mais uma etapa no cumprimento de um de nossos deveres, que é o de prestar contas aos membros desta valorosa comunidade chamada Idec e à toda sociedade.

Boa leitura.

Lisa Gunn – Coordenadora-executiva

Quem somos

Idec

O Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor é uma associação de consumidores sem fins lucrativos 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. O Instituto não recebe recursos de empresas, partidos políticos ou governos, sendo mantido por seus associados e por organismos que não comprometam a sua independência.

O que o Idec faz

Orientação	Informação	Ações Judiciais
Orienta os associados para a prevenção e solução de problemas de consumo	Mantém um site atualizado diariamente, publica a Revista do Idec e edita publicações e guias úteis aos consumidores	Promove ações judiciais coletivas e monitora o cumprimento do Código de Defesa do Consumidor
Testes e Pesquisas	Campanhas	Atividades de Representação
Técnicos do Idec testam e comparam serviços e produtos	Mobiliza a opinião pública, pressiona governos e empresas e promove campanhas de conscientização dos direitos do consumidor	Dialoga com a sociedade civil, poder público e o setor empresarial, sobre leis e questões que afetam a vida de todos os consumidores

Apoio institucional

A força dos associados

O Idec acredita que o engajamento e participação do associado é um dos pilares do trabalho da organização. A maior parte das atividades do Idec é viabilizada por meio da contribuição financeira de seus associados, pessoas que confiam em nosso trabalho e colaboram para fortalecer a causa do consumidor no Brasil.

“*Percebo que o trabalho do Idec é incessante e interminável. Mas o consumidor também precisa se impor com mais vigor e não aceitar os desrespeitos passivamente. Assim, acho que o Instituto tem relevância ímpar para a sociedade, pois as orientações são amplas e se tornam ferramentas na resolução dos problemas.*”

Ivani Soares, nutricionista

“*Reconheço o Instituto como um instrumento de alcance da cidadania e da melhoria da qualidade de vida, pois é uma organização em permanente busca do aprimoramento daquilo que é oferecido ao consumidor.*”

Adalberto Girone, aposentado

“*Considero extremamente importante a existência de instituições como o Idec, que também se propõem a questionar o padrão de consumo que temos hoje e o seu impacto ambiental.*”

Alex Abiko, professor

“*O Idec é muito atento aos acontecimentos relativos ao consumidor. Toma medidas imediatas e com isso conquista bons resultados, não só para seus associados, mas para os consumidores em geral.*”

Carlos Roberto de Amorim, terapeuta holístico



Parceiros

O Idec potencializa a sua atuação nacional e internacional através da participação em diferentes redes.

Redes

• Fórum Nacional das Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor (FNECDC) • Consumers International • Conselho Latino Americano e do Caribe de Organizações de Consumidores (Oclac) • Frente Nacional pelo Saneamento Ambiental • I Campanha “Por um Brasil Livre de Transgênicos” • Rede IBFAN para Alimentação Infantil • Fórum Brasileiro de ONGs e Movimentos Sociais para o Meio Ambiente e o Desenvolvimento (FBOMS) • Associação Brasileira de Organizações Não-Governamentais (Abong) • Rede Brasileira para Integração dos Povos (Rebrip) • Aliança de Controle do Tabagismo (ACT) • Red Puentes • Rede do Amianto • Global Call Against Poverty (GCAP)

Financiadores de projetos em 2008

Projetos encerrados em 2008	Apoiadores
Telecommunications, intellectual property and consumers in Brazil	OSI - Open Society Institute www.soros.org
Fortalecimento da atuação do Idec em políticas públicas, conscientização e mobilização do consumidor	Fundação Ford www.fordfound.org
Telecommunications convergence and consumers rights in Brazil	SSRC - Social Science Research Council www.ssrc.org
Qualidade de produtos e serviços: impactos na saúde e segurança do consumidor e no meio ambiente	MCT - Ministério da Ciência e Tecnologia www.mct.gov.br
Projetos em andamento	Apoiadores
Fortalecimento da atuação do Idec na promoção de políticas públicas, no monitoramento das práticas empresariais e na conscientização do consumidor	Oxfam Novib www.oxfamnovib.nl
Programa de Fortalecimento da capacidade técnica da participação social em regulação	FUMIN/BID - Banco Interamericano de Desenvolvimento www.iadb.org
Consumer Organizations and the Cartagena Protocol on Bio-safety: Protecting the Consumer's Right to a Healthy Environment in the Developing World	Consumers International www.consumersinternational.org
Acesso a medicamentos versus propriedade intelectual: prioridades de ação do Idec	Oxfam International www.oxfam.org
Building a Countervailing Power - Building capacity of civil society organizations worldwide to influence corporate behaviour and business regulation in the interest of sustainability and poverty eradication	SOMO-Centre for Research on Multinational Corporations www.somo.nl
Iniciativa para a Governança em Eletricidade	World Resources Institute www.wri.org
Melhoria da qualidade de produtos, normas e regulamentos com Impacto na saúde e na segurança do consumidor	CFDD - Conselho Federal Gestor do Fundo de Defesa dos Direitos Difusos do Ministério da Justiça www.mj.gov.br/cfdd
Fortalecimento da participação social em políticas públicas: Produtos e serviços regulados	Fundação Ford www.fordfound.org
Projetos encaminhados em 2009	Apoiadores
Improving the capacity of consumer organizations to conduct studies as a means of inclusion in public policies	IDRC - The International Development Research Centre www.idrc.org
Agências reguladoras e a tutela do consumidor	Secretaria de Assuntos Legislativos do Ministério da Justiça www.mj.gov.br/sal

Nossos resultados em 2008



Saúde, medicamentos e segurança de produtos

O Idec sempre defendeu o direito irrestrito à saúde pública. Publicações e iniciativas do Instituto buscam potencializar os direitos que cada brasileiro tem, trazendo informações sobre o SUS (Sistema Único de Saúde) e os deveres do Estado. Atuamos também junto ao sistema privado de saúde, sobretudo, regulamentação desta atividade, consolidando e buscando ampliar os direitos do consumidor e usuário dos planos particulares, além da vigilância incessante em busca de produtos seguros.

Planos de saúde

Orientação ao consumidor

Quando a Lei nº 9.656/1998 (a chamada “Lei dos planos de saúde”) completou dez anos, em junho de 2008, muitos problemas continuavam sem solução. Preparamos material exclusivo de orientação para o consumidor entender os principais problemas que o afetam, tais como o crescimento da participação dos planos coletivos no mercado, planos antigos e novos e reajuste por faixa etária entre outros. São mais

de 35 perguntas e respostas e 20 modelos de cartas para reclamação, que estão no site www.idec.org.br

Para evitar o pior

Em agosto, apresentamos propostas em audiência pública da Comissão de Defesa do Consumidor da Câmara dos Deputados visando impedir a aprovação do PL nº 4076, na redação dada pelo autor, o deputado Ribamar Alves. O texto, embora traga benefícios, como a diminuição da carência para doenças preexistentes de 24 para

18 meses, é danoso ao propor a diminuição do direito do idoso a acompanhante em internação e a portabilidade de carências.

O Idec propôs a modificação dos artigos do PL que prejudicam o consumidor. As posições do Idec passaram a fazer parte da contribuição dada pela Comissão Permanente de Saúde Suplementar do Conselho Nacional de Saúde e foram incorporadas ao parecer do relator do PL, deputado Cezar Silvestri.

Portabilidade de carências

O Idec luta pela implantação da portabilidade de carências em planos de saúde desde 2000, ano da criação da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), quando o instituto passou a ser membro da Câmara de Saúde Suplementar, órgão consultivo da agência. Em 2008, encaminhamos carta e participamos de reunião realizada pela ANS, para apresentar nossas contribuições à elaboração de uma legislação sobre o assunto. Em janeiro de 2009, foi publicada a resolução da ANS sobre a portabilidade, ainda tímida, por excluir dela os contratos coletivos e os antigos. Passamos então a pressionar para que a portabilidade seja estendida também a esses contratos.

Intermediação nos contratos coletivos

Contribuímos mais uma vez em consulta pública da ANS para discutir as regras para contratos coletivos de saúde, aqueles em que uma pessoa jurídica (empresa ou sindicato) faz a intermediação entre consumidores e a operadoras, e que somam mais de 70% dos planos de saúde. Levantamos, novamente, a questão da “falsa coletivização”, com suas danosas consequências para o consumidor e para o equilíbrio do mercado. Consideramos positivas algumas medidas propostas pela ANS, em especial a que prevê que só poderão intermediar a contratação os

grupos que mantenham ligações profissionais com o usuário final.

As medidas, porém, ainda são insuficientes, em nosso modo de ver, e em 2009 continuamos a oferecer soluções para outros problemas desses contratos.

Ações vencedoras contra Bradesco Saúde e Blue Life

A Quinta Turma do Tribunal de Justiça de São Paulo julgou favoravelmente ao Idec as ações movidas em benefício de associados contra a cobrança retroativa pela Bradesco Saúde e os reajustes abusivos por mudança de faixa etária da Blue Life.

Testes e pesquisas

- Bulas de medicamentos (fevereiro)
- Idec questiona liberação da venda do contraceptivo injetável Contracep (EMS) pela Anvisa enquanto Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo (CVS - Centro de Vigilância Sanitária), desde novembro de 2007, suspendera sua comercialização no estado (março)
- Avaliação da informação disponibilizada pelas clínicas de vacinação sobre a vacina contra HPV (junho)
- Termômetros digitais de contato (setembro)
- Preços e condições, incluindo limitação de procedimentos, de 16 operadoras de assistência médica em São Paulo (setembro)
- Obstáculos a idosos impostos pelos planos de saúde, pesquisa que levou a ANS a aplicar seis autos de infração contra operadoras (novembro)
- Teste com brinquedos encontrou 390 vezes a quantidade de ftalatos permitida pela legislação (dezembro)



Alimentos

O Idec tem compromisso com a qualidade da alimentação, a segurança dos produtos alimentícios e a saúde do consumidor. Por isso monitora as práticas de mercado da indústria alimentícia e oferece informação clara e direta para que o consumidor faça escolhas saudáveis.

Campanha contra publicidade de alimentos para crianças

O Idec apoiou a campanha mundial lançada pela Consumers International, no dia 15 de março, Dia Internacional do Consumidor. A campanha propõe a adoção de um código internacional que limita a publicidade de alimentos, como estratégia contra a obesidade infantil. Entre os limites, está a proibição de veiculação, entre 6h e 21h no rádio e na TV e em qualquer horário na internet e nas escolas, de alimentos e bebidas pobres em nutrientes e com alto teor de gorduras saturadas ou sódio. Celebidades, personagens infantis e inclusão de brinquedos na comercialização também devem ser vedadas.

Como parte da campanha, o Idec e o Projeto Criança e Consumo, do Instituto Alana, enviaram cartas ao presidente da República, Ministério da Saúde, ANVISA, Câmara e Senado, pedindo a regulamentação desse tipo de propaganda.

Semáforo nutricional

Sugerimos à Anvisa, em junho, que desse início à discussão e estudo para o uso de cores nos rótulos dos alimentos para identificar a quantidade de nutrientes em uma porção de 100 gramas. A ideia segue tendência adotada em países como Espanha e Reino Unido em que o uso do chamado semáforo nutricional serve de complemento às demais informações do rótulo dos alimentos. As cores verde, amarelo e vermelho indicam, de maneira simples e fácil a ocorrência de determinados nutrientes nos alimentos e sua relação com a quantidade recomendada de ingestão diária para a manutenção de uma dieta saudável.

Programas pedagógicos sobre alimentação nas escolas

Em outubro, o Idec solicitou às Secretarias de Educação de todo o Brasil a adoção de ações para a formação de hábitos alimentares saudáveis de crianças e adolescentes.

Alimentação saudável, uma proposta aprovada

Em dezembro, o Conselho Nacional de Saúde aprovou resolução sobre a importância da alimentação saudável como fator de saúde, alertando para os fatores de risco da qualidade da dieta do brasileiro. A resolução é fruto de um trabalho desenvolvido pelo Idec, Associação dos Celíacos do Brasil, Associação de Diabetes Juvenil e Rede Nacional de Pessoas com Diabetes e deve servir como diretriz para que a Anvisa estabeleça padrões de identidade e qualidade e regule a publicidade de alimentos.

Testes e pesquisas

- Sete marcas de chocolates em barra ao leite e meio amargo, oito de ovos de Páscoa e 15 de colombas pascais (março)
- Corantes em gelatinas: 36 tipos, sendo 16 com fórmula diet (junho)
- Pizzas prontas - Excesso de sódio e de gorduras (fevereiro)
- Porcentagem de sal e gordura em pipocas amanteigadas (julho)
- Fast-foods: composição nutricional e práticas de marketing (agosto)
- Gorduras saturada e trans em panetones (dezembro)



Alimentos *transgênicos*

O avanço da biotecnologia aplicada aos alimentos se dá, hoje, numa rapidez quase inversa à capacidade de comprovarmos ou não a segurança dos produtos dela resultantes. Diante de tal situação, a clara informação ao consumidor sobre a natureza dos alimentos é fundamental para garantir que esse avanço não fique a serviço do lucro imediato, mas do desenvolvimento, sustentável e justo da sociedade e do planeta.

Idec denuncia governo

Em maio, denunciámos o governo brasileiro ao Comitê de Cumprimento do Protocolo de Cartagena, da ONU, durante reunião na Alemanha, por não adotar medidas para evitar riscos à biodiversidade e à saúde humana e por não exigir estudos sobre o impacto ambiental do milho transgênico.

Manifesto contra transgênicos

Em 15 de março de 2008, o Idec lançou um manifesto, alertando os consumidores sobre o perigo das liberações pelo governo federal do plantio do milho transgênico. O manifesto foi criado em parceria com a Associação dos Consumidores de Produtos Orgânicos do Paraná (Acopa), a Associação de Defesa e Orientação do 'Cidadão (Adoc), a Associação de Agricultura Orgânica do Paraná (Aopa), o Greenpeace, o Fórum Nacional das Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor (FNECDC) e o Grupo de Estudos de Agricultura Ecológica e a Terra de Direitos.

Workshop sobre biossegurança

Em novembro o Idec promoveu um workshop para a América Latina sobre o tema da biossegurança. O evento faz parte de um projeto da Consumers International, financiado pela Comunidade Europeia. O encontro contou com o apoio do Conselho Federal Gestor do Fundo dos Direitos Difusos do Ministério da Justiça e da SOMO (Centre for Research on Multinational Corporations), organização não-governamental holandesa.

Testes e pesquisas

Um teste do Idec, publicado em dezembro, com 51 alimentos industrializados destinados ao consumo humano, revelou que a maioria não têm soja geneticamente modificada ou a trazem em quantidades não detectáveis. Paralelamente, uma pesquisa com os fabricantes apontou que práticas de segregação dos grãos geneticamente modificados são possíveis e que são mesmo adotadas. O resultado aponta também para a importância da manutenção da atual legislação que exige a informação ao consumidor.



Bancos e serviços financeiros

Os bancos passaram a fazer parte cada vez mais do cotidiano do consumidor e dos órgãos de defesa destes. Seja porque figuram entre os primeiros em reclamações no país ou porque contrastam seus altos lucros com o não reconhecimento do direito do poupador a receber os valores subtraídos por planos econômicos. Por isso, as instituições financeiras não podem mais escapar ao olho da Justiça e das conquistas dos consumidores.

Plano Collor: abaixo-assinado do Idec recebe 8 mil assinaturas

Associados do Idec lesados pelo Plano Collor I - que Ao completou 18 anos em março - protestaram e pediram adesão ao abaixo-assinado lançado pelo Instituto, em mais uma tentativa de recuperar suas perdas econômicas.

Defesa dos consumidores no STJ

O Superior Tribunal de Justiça (STJ) convidou o Idec para defender os consumidores no julgamento de contratos bancários. Cerca de 80% dos processos no STJ são sobre juros remuneratórios, capitalização de juros, mora, comissão de permanência e inscrição do devedor em cadastros de proteção ao crédito.

Manifesto contra o calote do Plano Verão

Em outubro, Idec fez reunião com poupadores e representantes de organizações da sociedade civil para lançar o manifesto dos poupadores, difundir a luta contra o calote do Plano Verão e dissuadir o STF de acolher um pedido da Febraban de suspensão de todas as ações judiciais. Em novembro, o Idec reuniu-se com o Advogado-Geral da União, o ministro José Antonio Dias Toffoli, para tratar da questão do calote. Nesse mesmo mês, fomos recebidos no STF pelos ministros Cezar Peluso, Celso de Mello e Carmen Lúcia e por assessores dos ministros Carlos Ayres Britto e Marco Aurélio de Mello, aos quais foi entregue cópia do manifesto.

Pesquisas

- Responsabilidade socioambiental também é respeito ao consumidor: além dos aspectos relativos à responsabilidade socioambiental dos bancos (veja mais adiante), várias pesquisas do Idec publicadas ao longo de 2007 comprovaram que os dez maiores bancos brasileiros se saíram mal na relação com os consumidores. Em março de 2008 foram publicados os resultados agregados dessas pesquisas e avaliação média foi medíocre: 1,7 (ruim), em uma escala de 0 a 5.
- Tarifas bancárias: apesar da entrada em vigor em final de março da resolução no 3.518 do Conselho Monetário Nacional, que padronizou nomenclatura de tarifas e fixou prazos mínimos para reajuste das mesmas, os consumidores não têm facilidade para comparar serviços bancários, já que o preço dos pacotes ou cestas de serviços não têm relação com as tarifas avulsas (maio)
- Ouvidorias: pesquisa constata que bancos oferecem serviço, mas nem sempre a divulgação deste canal é eficaz (julho)
- Filas: pesquisa mostra que agências de nove entre os dez maiores bancos carecem de caixas para atendimento e que filas são demoradas, podendo ultrapassar uma hora de espera (outubro)
- Tarifas bancárias: apenas vencidos os primeiros 180 dias do “congelamento” das tarifas, sete dos dez maiores bancos reajustam preços de seus serviços e passam a cobrar por itens antes gratuitos; renovação de cadastro lidera os aumentos (dezembro).
- O Idec criou também um conteúdo especial sobre as tarifas bancárias, reunido no site www.idec.org.br/bancos.



Telecomunicações

A definição de políticas públicas no setor é cada vez mais vital à sociedade. É fundamental que os processos regulatórios sejam compreendidos por todos, sobretudo os usuários. O Idec acompanha as discussões sobre a legislação do setor, as resoluções e consultas públicas do governo, as reclamações dos consumidores, a evolução das tarifas e a prestação de serviços pelas operadoras.

Proibido cobrar ponto extra de TV por assinatura

Idec sustenta que o ponto extra é direito do assinante, podendo ser cobradas apenas a ativação, a instalação e eventuais reparos na rede interna, como determina claramente a Resolução 488 da Anatel, de dezembro de 2007. Essa posição do Idec foi exposta em uma reunião convocada pela Anatel, em junho.

Pela participação dos consumidores

Em junho, o Idec enviou carta ao Ministério das Comunicações solicitando que este divulgasse a consulta sobre as políticas de telecomunicações, esclarecesse os termos técnicos que dificultavam a participação social e aumentasse o prazo para contribuições. Embora reconhecendo o mérito da consulta pública aberta pelo ministério, o Idec considerou que a falta de divulgação e os termos técnicos empregados na portaria 179, de 22 de abril, dificultaram a participação dos consumidores.

Pane no Speedy

Idec endossou acordo com a Telefônica para ressarcir assinantes do Speedy, que previu, em julho, abatimento de cinco dias na conta de agosto/setembro. O valor da multa por danos coletivos ainda será definida.

Testes

- Banda larga: teste com operadoras apontou diversas falhas, como a não garantia da velocidade ofertada, instabilidade na conexão e desrespeito ao consumidor em cobranças indevidas (maio). Este teste antecipou e documentou alguns dos problemas verificados posteriormente, em larga escala por todo o país
- SAC TV por assinatura: teste revela que operadoras não seguem novas regras para atendimento ao consumidor e desrespeitam direitos fundamentais do consumidor, entre os quais, o de não fidelização ou o de cancelamento imediato do serviço (julho).



Consumo sustentável

Cada ato de consumo está relacionado a mudanças sociais, econômicas e ambientais. Difícil é relacionar um ato individual aos seus impactos globais. Hoje, além de da melhoria das políticas públicas e ações empresariais, são necessários a ação individual, a responsabilidade no momento da compra e o incentivo a produtos e serviços sustentáveis.

“Mude o consumo para não mudar o clima”

Em março, Idec e Vitae Civillis lançaram campanha para conscientizar o consumidor sobre os impactos dos seus hábitos de consumo, oferecer alternativas para reduzi-los e exigir que as empresas e autoridades elaborem políticas e ações que promovam o consumo sustentável. O Idec colocou à disposição do consumidor, em vários locais de São Paulo, um computador portátil para o cálculo da contribuição pessoal na emissão de gás carbônico (CO₂). A calculadora está disponível no site www.climaeconsumo.org.br

Dia de Ação Global

A fim de chamar a atenção para o Dia de Ação Global sobre a Educação para o Consumo Sustentável (ECS) – 8 de outubro – o Idec encaminhou cartas aos Ministérios da Educação (MEC) e do Meio Ambiente (MMA) para apoiar a inclusão das “Diretrizes Aqui e Agora” no Plano Nacional de Produção e Consumo Sustentável.

Essas diretrizes foram elaboradas pelo Grupo de Trabalho de Marrakesh sobre Educação para o Consumo, lançado durante a 14ª sessão da Comissão sobre o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas, em maio de 2006. As diretrizes são um conjunto de recomendações no âmbito do Programa-Quadro de 10 anos sobre Produção e Consumo Sustentável (10YFP) que a Consumers International (CI), à qual o Idec é afiliado, resolveu promover entre seus associados.

De onde vem a carne?

Em junho, Idec pediu aos principais supermercados (Carrefour, Wal-Mart e Pão de Açúcar) que informassem a origem da carne que vendiam. O objetivo era informar o consumidor se o alimento era proveniente de áreas de desmatamento ou de trabalho escravo. Redes varejistas demonstraram, contudo, não possuir esta informação ou não estarem prontas para repassá-la ao consumidor final.

Energia



O fornecimento de energia elétrica é considerado serviço público essencial. As empresas têm o direito de preservar seu negócio, mas seus interesses não podem se sobrepor ao do consumidor. Por isso, a política de reajustes tarifários e de suspensão dos serviços deve ser transparente e não pode violar regras básicas de respeito à cidadania. Neste sentido, a participação do consumidor nos processos regulatórios e na utilização racional da energia são cada vez mais necessárias.

Idec pede que Aneel respeite o CDC

Em maio, o Idec contribuiu para a Consulta Pública da Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), sobre a alteração da Resolução 456, que trata das Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica. As mudanças visam minimizar as “perdas não-técnicas” (furto de energia elétrica, perdas administrativas e a inadimplência no setor de distribuição).

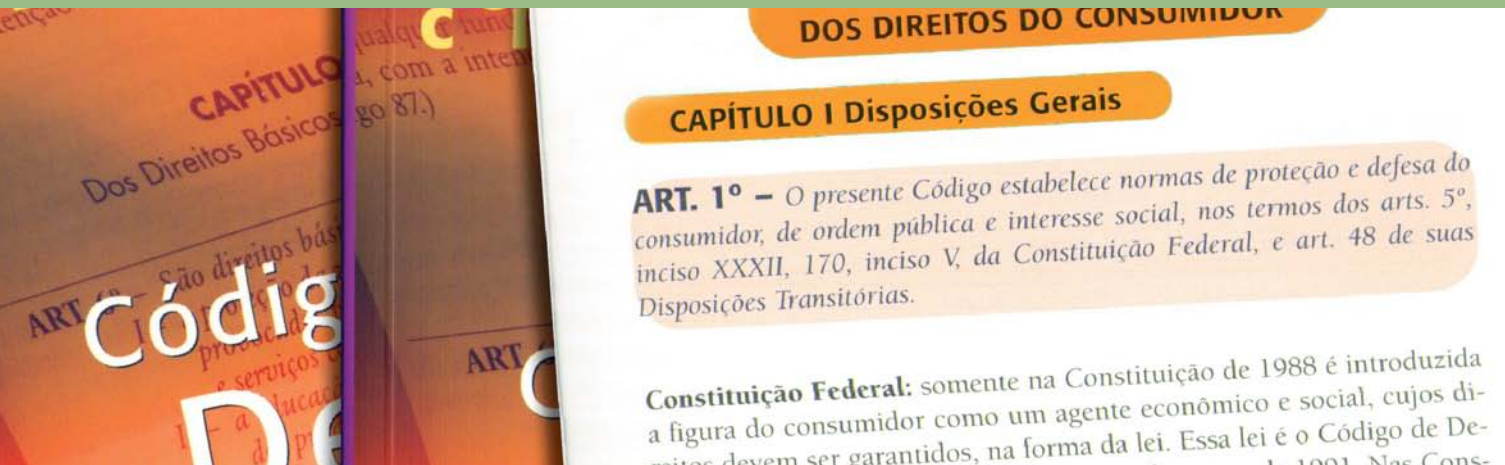
Governança em eletricidade

Idec participa de um projeto internacional que incentiva o desenvolvimento sustentável no setor energético. O Projeto EGI - Electricity Governance Initiative (Iniciativa para Governança em Eletricidade) desenvolveu um kit de ferramentas para ajudar a sociedade civil a entender e influenciar o processo de decisão neste setor. Os indicadores desenvolvidos pelo World Resources Institute, são um instrumento inovador para avaliar aspectos como transparência, participação social, questões ambientais e processos regulatórios. O projeto já foi aplicado em diversos países

como Índia, África do Sul e Indonésia. No Brasil, é coordenado pelo Idec, em cooperação com a IEI - International Energy Initiative - e a COPPE/UFRJ - Instituto de Pós-Graduação e Pesquisa de Engenharia da Universidade Federal do Rio de Janeiro.

Pesquisas

- Gasto em stand by: levantamento feito pelo Idec mostrou que o desperdício de energia com os aparelhos em modostandby pode representar até 15% da conta de luz. Os conversores de TV por assinatura são os campeões (julho)
- Energia elétrica e gasto mensal: outra pesquisa apontou que gasto mensal de uma família de quatro pessoas (200kWh) pode representar até 20% do salário mínimo, e que este comprometimento da renda é desigual pelos estados do país (maior no Tocantins e menor no Paraná) (agosto)
- Gás natural: levantamento mostra que gás natural é mais caro que gás de botijão (GLP) e que política de reajustes bem como as redes de serviço ainda não são voltadas ao consumidor residencial (outubro).



Direito do consumidor e serviços

Medidas que aparentemente representam uma vantagem para o consumidor podem, eventualmente, subtrair alguns de seus direitos mais básicos, especialmente quando são impostas pelo fornecedor. Na maioria das vezes, esses retrocessos tentam se impor em assuntos que ou estão implícitos na legislação ou estão pouco visíveis para o consumidor comum. A garantia da manutenção desses direitos é uma tarefa diária e sem fim.

Pesquisas

- Política de trocas: pesquisa denuncia que redes de varejo limitam direito do consumidor à troca ou reparo de produtos com defeito por meio de restrição de prazo e outros expedientes (outubro)
- Parques de diversões (Hopi Hari, Playcenter, Wet'n Wild, Mundo da Xuxa e Parque da Mônica): pesquisa mostra que família de quatro pessoas não gasta menos de 40% de um salário mínimo para passar um dia num deles, mas que serviços são deficientes ao impor filas de espera e pouca oferta de alimentação saudável.



Responsabilidade socioambiental

Muitas empresas já estão conscientes de que é necessário desempenhar suas funções para além do mero respeito às legislações trabalhista e ambiental. Mas no cotidiano nem sempre é fácil distinguir o simples discurso da prática de uma empresa, por essa razão, o Idec se empenha em verificar as qualidades anunciadas por qualquer setor, por entender que somente a verdadeira responsabilidade socioambiental pode colaborar para uma sociedade mais equilibrada e um planeta sustentável.

Criação da Norma ISO

Em agosto, o Idec participou da VI Reunião do Grupo de Trabalho de Responsabilidade Social em Santiago, no Chile, instância prévia à aprovação e publicação da futura norma internacional ISO 26000 sobre Responsabilidade Social. O Idec apoia a iniciativa e considera que as diretrizes podem contribuir para uma visão mais transparente da atuação das empresas.

sobre as práticas socioambientais dos bancos foi sistematizado e seu resultado publicado em março. O que se viu é que apesar de bastante presente no marketing, a preocupação com o meio ambiente e com os trabalhadores ainda não se traduz em procedimentos rotineiros. Um vídeo lançado em maio pelo Idec mostra que, enquanto os bancos fazem o discurso da responsabilidade social, na prática, maltratam seus clientes e desrespeitam o CDC.

Bancos e responsabilidade socioambiental

Em conjunto com as pesquisas do Idec que verificavam a relação diária dos bancos com o consumidor, um questionário com 69 questões



Propriedade intelectual e acesso ao conhecimento

Se por um lado a tecnologia pode estar a favor da cidadania e do consumidor, com a difusão instantânea da informação, ela também pode se posicionar contra, ao impedir o acesso ou a reprodução de determinados produtos culturais. Se a ciência sempre foi uma produção coletiva, a justa preservação do direito autoral e a recompensa à pesquisa não podem servir de pretexto para impedir o acesso a bens culturais ou mesmo à saúde.

Patentes contra a saúde

Em 2008 o Grupo de Trabalho sobre Propriedade Intelectual (GTPI) da Rebrip (Rede Brasileira pela Integração dos Povos), do qual o Idec faz parte, lançou campanha contra o impacto do sistema abusivo de patentes no acesso a medicamentos. Esse abuso pode elevar os custos do tratamento de HIV/AIDS a R\$ 30 mil por paciente, ameaçando pôr fim ao programa de acesso universal e gratuito a medicamentos.

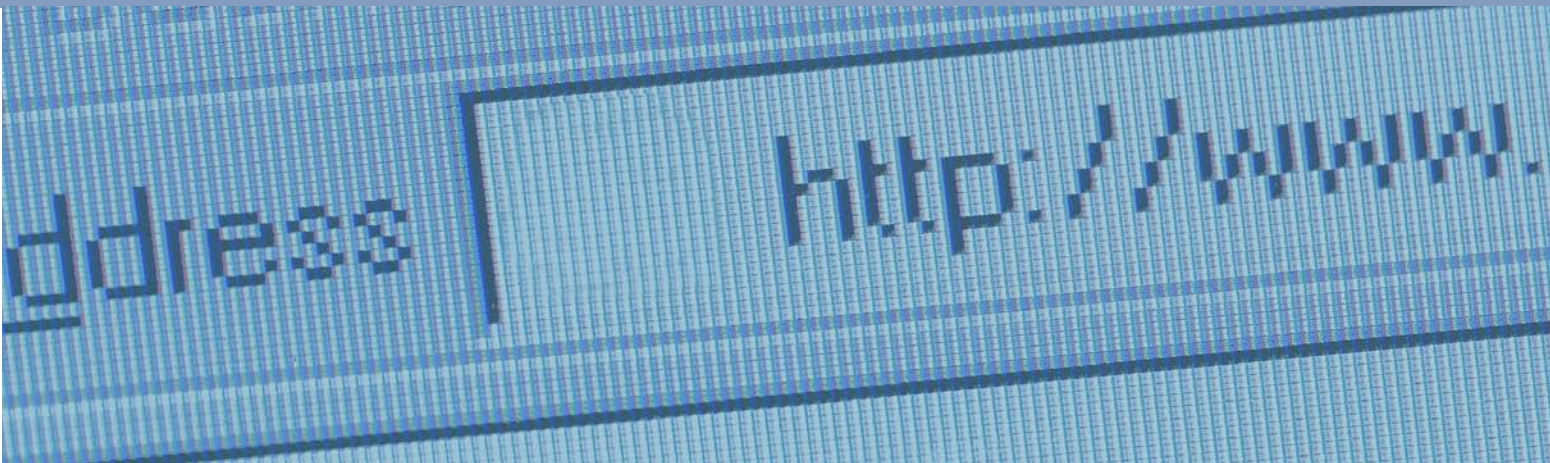
Copiar não é crime

Idec questiona criminalização de fotocópia de livros diante de resultados de pesquisa que atesta a falta de exemplares nas bibliotecas de universidades públicas e privadas de São Paulo

e Rio de Janeiro e o alto custo dos mesmos para o estudante (abril).

O consumidor e o direito do autor

Foi publicado em fevereiro o folheto "O consumidor e o direito do autor - O que você pode e o que não pode reproduzir", com apoio do Open Society Institute. A publicação também integra o projeto A2K (ou Access to Knowledge), do Centro de Tecnologia e Sociedade da Fundação Getúlio Vargas - Direito - Rio de Janeiro.



Informação

O Idec tem o objetivo de produzir informação de qualidade para que os consumidores realizem mudanças positivas no seu cotidiano.

Portal do Idec na Internet

O número médio de visitas diárias ao portal foi de 7.745, alcançando picos de 22 mil visitas, dependendo do assunto noticiado.

Boletim do Idec (eletrônico semanal)

Cerca de 67 mil pessoas estão cadastradas para receber o boletim eletrônico do Idec, que contém informações sobre o trabalho da organização.

Revista do Idec

Tiragem mensal de 10.000 exemplares para distribuição a associados, assinantes e parceiros.

Assessoria de imprensa

Em 2008, o Idec concedeu 2050 entrevistas para jornais impressos, TV, rádios e revistas.

Publicações

Em novembro, com o apoio do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor do Ministério da Justiça, foi reimpressa a série de folhetos intitulada "Defenda-se", abordando os temas de telefonia, planos de saúde e bancos.

Também foi publicado em fevereiro o folheto "O consumidor e o direito do autor - O que você pode e o que não pode reproduzir", com apoio do Open Society Institute. A publicação também integra o projeto A2K (ou Access to Knowledge) do Centro de Tecnologia e Sociedade da Fundação Getúlio Vargas - Direito - Rio de Janeiro.

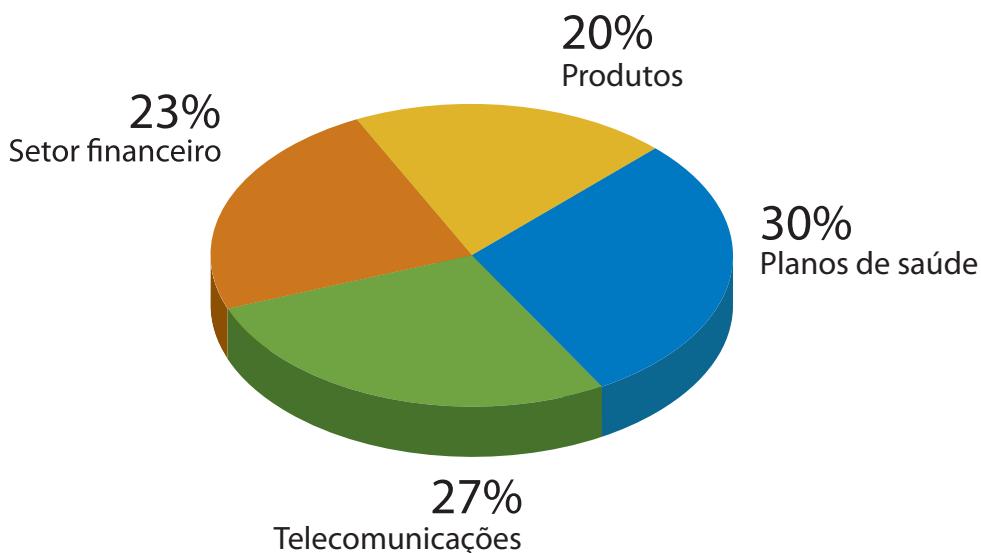


Orientação

O serviço de atendimento ao associado é o canal direto entre o associado e o Idec. Diariamente uma equipe atende exclusivamente os associados e orienta sobre problemas de consumo e ações coletivas. As informações coletadas pelo atendimento formam um importante “termômetro” das dificuldades enfrentadas pelos consumidores no país.

Em 2008, o Idec atendeu a 19.379 reclamações e pedidos de orientação, coletivos e individuais, por e-mail, telefone, fax e consulta pessoal. Como ocorre há bastante tempo, os planos de saúde, as telecomunicações e serviços financeiros concentraram 60% desse total, quase 15 pontos percentuais a mais do que em 2007.

Mais reclamados em 2008



Planos de saúde

Há nove anos, os planos de saúde lideram o ranking do Idec. Principais problemas: reajustes abusivos e negação de cobertura para exames, cirurgias e materiais (como próteses).

Telecomunicações

Destacou-se pela confusão em torno do ponto extra, questão não resolvida pela Anatel. Além disso, na telefonia, destacaram-se as cobranças indevidas, o detalhamento de minutos, no caso da fixa, a dificuldade para cancelamento e a cobrança de multa por rescisão, no caso da móvel.

Setor financeiro

As principais questões foram as novas regras sobre tarifas bancárias, a cobrança de altos juros e os encargos nas faturas de cartões de crédito e financiamentos.

Produtos

Mais uma vez, produtos com defeito e oferta enganosa foram os problemas mais significativos.

Representação

Os colaboradores do Idec dedicam parte de seu tempo para representar a voz do consumidor em atividades políticas. Em 2008, as equipes do Idec participaram de 632 reuniões, fóruns, redes, conselhos e outras instâncias de representação social. A equipe também acompanhou aproximadamente 200 projetos de lei, entre eles o projeto sobre planos de saúde. Destaque também para a atuação que impediu que agências de turismo e consórcio ficassem livres das exigências do Código de Defesa do Consumidor.

Comissões, comitês e conselhos

• Conselho Nacional de Normalização, Metrologia e Qualidade Industrial (Conmetro) • Conselho Nacional de Saúde (CNS) • Comissão Permanente de Saúde Suplementar/CNS • Comissão Permanente de Vigilância Sanitária e Farmacoepidemiologia/CNS • Comissão Permanente de Consumidores do Conmetro (CPCON) • Comitê Codex Alimentarius do Brasil (CCAB) • GT FL Rotulagem/ CCAB • GT Biotecnologia/ CCAB • Comitê Brasileiro de Acreditação e Certificação (CBAC) – Inmetro • Conselho Federal do Fundo Federal de Direitos Difusos (CFDD/SDE/MJ) • CEET Responsabilidade Social/ ABNT • Conselho Consultivo/Anvisa • Câmara Setorial de Medicamentos/Anvisa • Câmara Setorial de Propaganda e Publicidade de produtos sujeitos à Vigilância Sanitária/Anvisa • Câmara Setorial de Toxicologia/Anvisa • Câmara Setorial de Alimentos/Anvisa • Comitê Nacional para Promoção do Uso Racional de Medicamentos • Comissão de Políticas de Desenvolvimento Sustentável e da Agenda 21 Brasileira (CPDS/ MMA) • Conselho Curador da Fundação Procon/SP • Comissão de Produtos Orgânicos do Estado de São Paulo

Eventos

Em 2008, tivemos um avanço da área de cursos, estruturamos uma assessoria de eventos e demos quatro palestras voltadas aos associados: sobre tarifas bancárias, contratos virtuais, planos de saúde e planos econômicos.

- 10 de março a 5 de abril - Lançamento da campanha "Mude o consumo para não mudar o clima"
- 29 de maio - "Electricity Governance Initiative Brazil"
- 18 de agosto - "Oficina Convergência Tecnológica"
- 18 e 20 de agosto - "I Encontro Latino-Americano e Caribenho de Organizações de Consumidores"
- 19 de agosto - Mesa-redonda "O Futuro das Telecomunicações e o Direito do Consumidor no Brasil"
- 27 de agosto, 25 de setembro e 09 de outubro - Curso "Plano Verão: os fatos, os direitos e a metodologia de cálculo".
- 11 de setembro - Seminário "Como melhorar o relacionamento com o consumidor: as novas regras para os Sacs"
- 03 e 04 de novembro - Workshop "Regulação e participação social: experiências, desafios e propostas"
- 04 e 05 de novembro - "XIV Enedec - Encontro Nacional das Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor"
- 18 de novembro - Seminário "As novas regras para os Sacs: a aplicação do Decreto 6.523 de 31/07/2008"
- 25, 26 e 27 de novembro - "Workshop Regional de Capacitação em Advocacy e Campanha"
- 26, 27 e 28 de novembro - "Capacitação em testes e pesquisas"
- 27 de novembro - "Assembléia de Associados"

O Idec agradece os seguintes parceiros que apoiaram eventos em 2008:

Associação Peruana de Consumidores y Usuários ASPEC, Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), Centro de Tecnologia e Sociedade, Consejo Latinoamericano y del Caribe de Organizaciones de Consumidores (OCLAC), Conselho Federal Gestor do Fundo de Defesa dos Direitos Difusos (CFDD), Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, FGV Direito Rio, FNECDC, Fundação Ford, Inmetro, Secretaria de Direito Econômico do Ministério da Justiça, Social Science Research Council (SSRC), Valor Econômico, Vitae Civilis, WRI

Demonstrações financeiras

Finanças

Gráfico total de receitas

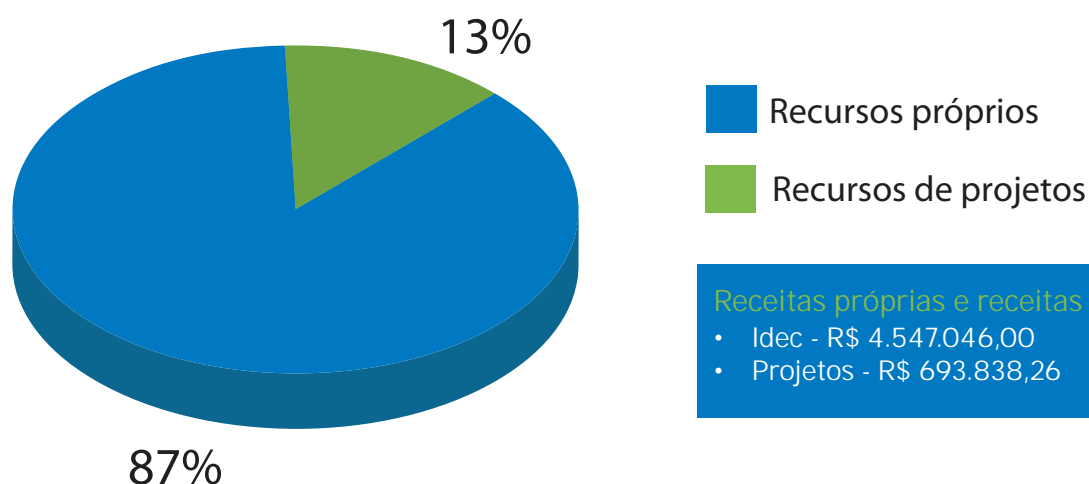
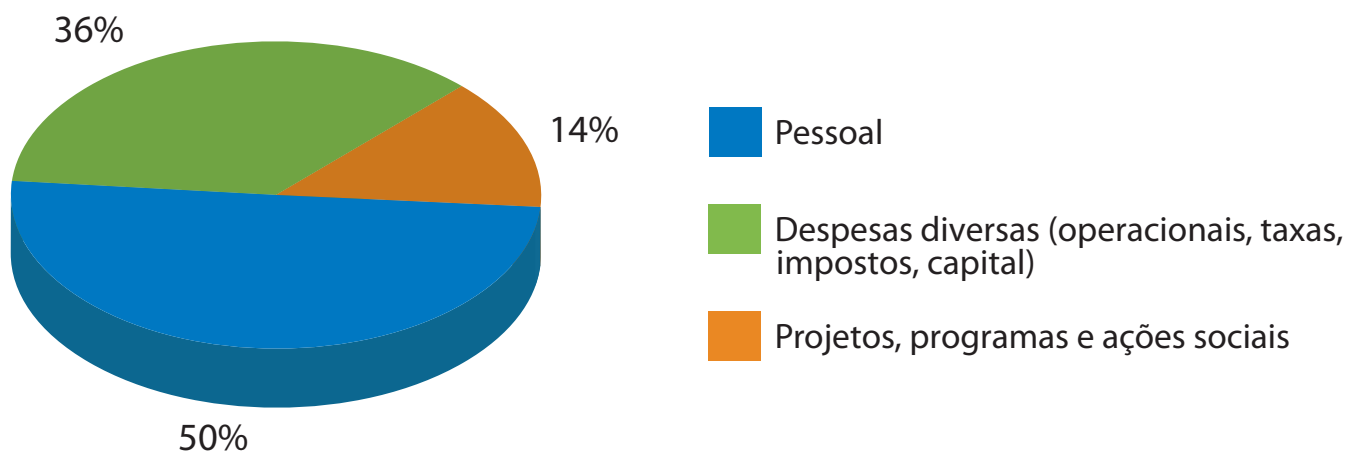


Gráfico total de despesas



Balanço social 2008

Com o objetivo de fortalecer a transparência na gestão dos recursos, adotamos desde 2005 o Balanço Social modelo IBASE. As contas do Idec de 2008 foram auditadas pela Partnership Auditores Independentes.

1 - Identificação

Nome da instituição: IDEC - Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor
 Tipo/categoria (conforme instruções):
 Natureza jurídica: associação fundação sociedade
 sem fins lucrativos? sim não
 Isenta da cota patronal do INSS? sim não
 Possui Certificado de Entidade Beneficente de Assistência Social (CEAS)? sim não
 Possui registro no: CNAS CEAS CMAS
 De utilidade pública? não Se sim, federal estadual municipal
 Classificada como OSCIP (lei 9790/99)? sim não

2 - Origem dos recursos	2008 Valor (mil reais)		2007 Valor (mil reais)	
Receitas Totais	5.505	100%	4.430	100%
a. Recursos governamentais (subvenções)	61	1,11%	330	7,45%
b. Doações de pessoas jurídicas	0	0,00%	0	0,00%
c. Doações de pessoas físicas	0	0,00%	0	0,00%
d. Contribuições	4.527	82,23%	3.336	75,98%
e. Patrocínios	0	0,00%	0	0,00%
f. Cooperação internacional	632	11,48%	694	15,67%
g. Prestação de serviços e/ou venda de produtos	20	0,36%	28	0,63%
h. Outras receitas	265	4,81%	12	0,27%

3 - Aplicação dos recursos	2008 Valor (mil reais)		2007 Valor (mil reais)	
	Valor	%	Valor	%
Despesas Totais	3.961	100%	4.471	100%
a. Projetos, programas e ações sociais (excluindo pessoal)	549	13,86%	350	7,83%
b. Pessoal (salários + benefícios + encargos)	1.984	50,09%	2.359	52,76%
c. Despesas diversas (somatório das despesas abaixo)	1.428	36,05%	1.762	39,41%
Operacionais	1.187	83,12%	1.537	87,23%
Impostos e taxas	73	5,11%	10	0,57%
Financeiras	121	8,47%	58	3,29%
Capital (máquinas + instalações + equipamentos)	47	3,29%	156	8,85%
Outras (que devem ser discriminadas conforme relevância)	0	0,00%	0	0,00%

4 - Indicadores sociais internos (ações e benefícios para funcionários)	2008 Valor (mil reais)		2007 Valor (mil reais)	
	Valor	% sobre receita	Valor	% sobre receita
a. Alimentação	22	0,40%	16	0,36%
b. Educação	17	0,31%	18	0,41%
c. Capacitação e desenvolvimento profissional	10	0,18%	1	0,02%
d. Creche ou auxílio-creche	0	0,00%	0	0,00%
e. Saúde	3	0,05%	4	0,09%
f. Segurança e medicina no trabalho	1	0,02%	2	0,05%
g. Transporte	59	1,07%	36	0,81%
h. Bolsas/estágios	169	3,07%	125	2,82%
i. Outros	0	0,00%	0	0,00%
Total - Indicadores sociais internos	281	5,10%	202	4,56%

5 - Projetos, ações e contribuições para a sociedade	2008 Valor (mil reais)	% sobre receita	2007 Valor (mil reais)	% sobre receita
a. Ações judiciais em defesa de direitos de consumidores, associados ou não ao Idec recuperaram em 2008 R\$ 17.883.082,27.	R\$ 17.883 Nº pessoas beneficiadas: 1.385	324,85%	R\$ 1.048 Nº pessoas beneficiadas: 122	23,66%
b. Orientação e disponibilização de informações - Revista do Idec	R\$ 939 10.000 beneficiados/mensal	17,06%	R\$ 910 Nº pessoas beneficiadas: 10.500 Nº entidades beneficiadas:	20,54%
c. Orientação e disponibilização de informações - Portal do Idec na internet e Boletim do Idec (eletrônico)	R\$ 36 Média diária de visitas no Portal: 6.698 / Boletm: 69.622	0,65%	R\$ 78 Média diária de sessões: 9.548,31 Boletim: 64.756	1,76%
d. Os recursos dos convênios somaram-se as atividades de testes e pesquisas.	R\$ 0 Nº pessoas beneficiadas: Consumidores brasileiros	0,00%	R\$ 127 5.850 professores e 60.000 consumidores	2,87%
e. Outras atividades testes e pesquisas, representação dos interesses dos consumidores e disseminação de informação e orientação	R\$ 2.695 Nº pessoas beneficiadas: Nº entidades beneficiadas:	48,96%	R\$ 2.270 Consumidores brasileiros	51,24%
Valores totais	R\$ 21.553	391,52%	R\$ 4.433	100,07%

6 - Indicadores sobre o corpo funcional	2008	2007
Nº total de empregados(as) ao final do período	72	67
Nº de admissões durante o período	10	5
Nº de prestadores(as) de serviço	5	3
% de empregados(as) acima de 45 anos	8,50%	12,00%
Nº de mulheres que trabalham na instituição	36	36
% de cargos de chefia ocupados por mulheres	13,00%	58,00%
Idade média das mulheres em cargos de chefia	44	40
Salário médio das mulheres	R\$ 2.896	R\$ 2.273
Idade média dos homens em cargos de chefia	45	39
Salário médio dos homens	R\$ 3.003	R\$ 2.626
Nº de negros(as) que trabalham na instituição	8	10
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)	0,00%	0,00%
Idade média dos(as) negros(as) em cargos de chefia	0	0
Salário médio dos(as) negros(as)	R\$ 1.020	R\$ 1.017
Nº de brancos(as) que trabalham na instituição	38	58
Salário médio dos(as) brancos(as)	R\$ 3.308	R\$ 2.516
Nº de estagiários(as)	25	18
Nº de voluntários(as)	3	3
Nº portadores(as) necessidades especiais	1	1
Salário médio portadores(as) necessidades especiais	R\$ 2.940	R\$ 2.772

7 - Qualificação do corpo funcional	2008	2007
Nº total de funcionários(as) no corpo técnico e administrativo	71	67
Nº de pós-graduados (especialistas, mestres e doutores)	13	3
Nº de graduados(as)	22	31
Nº de graduandos(as)	25	18
Nº de pessoas com ensino médio	9	9
Nº de pessoas com ensino fundamental	0	5
Nº de pessoas com ensino fundamental incompleto	2	1
Nº de pessoas não-alfabetizadas	0	0

8 - Informações relevantes quanto à ética, transparência e responsabilidade social	2008
Relação entre a maior e a menor remuneração	8,2
O processo de admissão de empregados(as) é:	__% por indicação 100% por seleção/concurso
A instituição desenvolve alguma política ou ação de valorização da diversidade em seu quadro funcional?	<input type="checkbox"/> sim, institucionalizada <input checked="" type="checkbox"/> sim, não institucionalizada <input type="checkbox"/> não
Se "sim" na questão anterior, qual?	<input checked="" type="checkbox"/> negros <input type="checkbox"/> gênero <input type="checkbox"/> opção sexual <input type="checkbox"/> portadores(as) de necessidades especiais
A organização desenvolve alguma política ou ação de valorização da diversidade entre alunos(as) e/ou beneficiários(as)?	<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 type="checkbox"/> gênero <input type="checkbox"/> opção sexual <input type="checkbox"/> portadores(as) de necessidades especiais
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 checked="" type="checkbox"/> são exigidos
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 diretores(as) da organização:	<input type="checkbox"/> não ocorre <input checked="" type="checkbox"/> ocorre em nível de chefia <input type="checkbox"/> ocorre em todos os níveis
A instituição possui Comissão/Conselho de Ética para o acompanhamento de:	<input checked="" type="checkbox"/> todas ações/atividades <input type="checkbox"/> ensino e pesquisa <input type="checkbox"/> experimentação animal/viviseção <input type="checkbox"/> não tem

Agradecimentos

O Idec agradece a todos que somam esforços na construção de um consumo mais responsável e colaboram para o fortalecimento do trabalho do Idec: colaboradores, conselheiros, parceiros, associados, fornecedores, emissoras de TV, rádio, jornais, revistas e sites de internet que divulgaram nossas campanhas gratuitamente.

Equipe Idec

Conselho diretor: Vidal Serrano Nunes Júnior (presidente), Ladislau Dowbor, Marcelo Gomes Sodré, Marcelo Roberto Sousa, Maria Fátima Pacheco Jordão, Rachel Biderman Furriela, Sueli Gandolfi Dallari e Vicente Pimenta Júnior **Conselho fiscal:** Cacilda Rainho Ferrante, Hartmut Richard Glaser e Motaurí Ciochetti de Sousa. **Suplentes:** Elici Maria Checchim Bueno e Maria Cândida Raizer Cardinalli Perez **Conselho consultivo:** Ada Pellegrini Grinover, Cláudia Lima Marques, Mariângela Sarrubo Fragata, Paulo Afonso Leme Machado, Renato Janine Ribeiro, Rosana Grinberg, Sérgio Mendonça, Sérgio Seigi Shimura, Sílvia Vignola, Silvio Valle, Sueli Carneiro, Vera Vieira e Walter Barelli

Coordenadora executiva: Lisa Gunn **Coordenador executivo adjunto:** Marcos Vinicius Pó **Assessora de relações institucionais:** Marilena Lazzarini **Assessora de imprensa:** Laiz Zanetti **Editor especial:** Esníder Pizzo **Editora do portal:** Adriana Chaves **Equipe de gestão:** Carlos Thadeu de Oliveira, Carolina Cunha, Daniela Trettel, Karina Alfano, Karina Grou, Márcia Kodama, Marcos Diegues e Olívia Franco **Equipe técnica/jurídica:** Adriana Charoux, Alessandro Gianelli, Carlota Costa, Diogo Rodrigues, Estela Guerrini, Ione Amorim, Juliana Ferreira, Maira Feltrin, Maria Elisa Novais, Mariana Ferraz, Renata Farias e Teresa Liporace

Equipe administrativa: Elisa Guimarães, Elvis Arruda, Eneida Souza, Fátima Santos, Fátima de Oliveira, Francisco Valtercio da Silva, Glaycon Luiz, Ivana Lima, Luana Lacerda, Madalena de Figueiredo, Marcelo Bustamante, Maria do Socorro Gomes, Mônica Freires, Pedro Godinho, Rachel Vasconcelos, Rafael Costa, Simone Castro, Tatiana Costa, Telma Duarte, Tiago Sposito, Vivian de Oliveira e Vivian Santana

Colaboradores: Andréa Salazar, Mirtes Peinado, Luive Osiano, Renato Alves e Vera Barral

Estagiários: Aline de Paula, Ana Carolina Dellabarba, Ana Clara dos Santos, Bárbara Malheiros, Camila Costa, Carolina Freitas, Cristiane Alves, Daniela Saldanha, Denise Assis, Douglas Avelino, Fernanda Zavatieri da Silva, Júlia Diaz, Lázaro Alexandre Gonçalves, Leandra Costa, Leandro Francischetti, Luana Lacerda, Lucineide Viana, Marcos Antônio Jr., Mayara Koike, Márcio Luiz Augusto, Renata Silvas, Renato Velasco, Roberta Ibañez, Sandra dos Santos, Sérgio Pirajá, Suelen Cotto e Victor Hugo do Prado.

Revista do Idec: Mariana de Viveiros (redatora-chefe), André Boselli (redator), Fernanda Frozza e Mônica Ramos (assistentes), Paulo Roberto Rodrigues (arte).

INSTITUTO BRASILEIRO DE DEFESA DO CONSUMIDOR
Rua Doutor Costa Júnior, 356 - Água Branca
CEP 05002-000 - São Paulo - SP
www.idec.org.br