

Relatório Anual 2009

Apresentação	05
--------------	----

QUEM SOMOS

Idec	06
O que o Idec faz	06
Redes	06
A força dos associados	07

NOSSOS RESULTADOS

Planos de saúde	08
Medicamentos & saúde	10
Direito à comunicação	12
Saneamento e energia elétrica	16
Alimentos e publicidade	18
Transgênicos e agrotóxicos	20
Serviços financeiros e poupança	22
Agências reguladoras e participação social nos processos de regulação	25
Consumo sustentável, mudanças climáticas e responsabilidade social empresarial	26
Direitos do consumidor, concorrência, aviação civil e outros temas	28
Informação	30
Representação dos interesses do consumidor	31
Orientação e relacionamento com o associado	32
Projetos	33

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

Finanças	34
Balanço social	35
Agradecimentos	39
Equipe e conselhos	39

Prezado associado,

O ano que passou foi marcado por conquistas de lutas iniciadas já em anos anteriores, todas em busca de aprimorar e equilibrar as relações de consumo, garantir o direito à informação e o acesso a produtos ou serviços seguros.

Entre tantas, destacam-se a instituição da portabilidade numérica no setor de telefonia fixa e celular, a portabilidade de planos de saúde, a nova lei de consórcios e a concessão e manutenção de liminar em ação judicial movida pelo Idec em favor dos consumidores da Avimed, garantindo que pudessem mudar para outro plano sem cumprimento de carência.

Mas em 2009 pôde-se observar a resistência dos diversos setores abrangidos pelo Decreto do SAC – que regulamentou o funcionamento dos serviços de atendimento ao consumidor – na aplicação de suas regras para a melhoria da qualidade do atendimento; a insuficiência das regulamentações no setor de telecomunicações; e, ainda, a inconcebível e eterna resistência dos bancos na aplicação das regras do Código de Defesa do Consumidor (CDC), enveredando em práticas abusivas e lesivas aos consumidores.

Pesquisas do Idec durante 2009 demonstraram que os bancos, mesmo após as novas resoluções do Banco Central, vigentes desde 2008, reincidem em abusos já conhecidos: não emitem cópia dos documentos e contratos celebrados com os consumidores, fornecem produtos e serviços sem prévia solicitação e cobram tarifas bancárias de maneira indevida.

Lembremos também que nas últimas semanas do ano que passou houve mais uma tentativa de alteração do CDC, em seu total prejuízo, a fim de estabelecer o famigerado cadastro positivo. De grande impacto para a maioria de consumidores, o projeto de lei sobre o assunto quase foi votado no Senado sem a necessária discussão e aprofundamento.

Fica claro, assim, que a luta pelo equilíbrio das relações de consumo é árdua e infinita. As conquistas são alcançadas paulatinamente e precisam ser mantidas, já que as tentativas de invalidá-las não são poucas. Em 2009 houve vitórias, mas também muitas reflexões e muitas outras novas batalhas se abriram.

Lisa Gunn – Coordenadora-executiva

Idec

O Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec) 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 ou partidos políticos, sendo mantido por seus associados e por organismos que não comprometam a sua independência.

O que o Idec faz

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

Redes

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

A força dos associados

O engajamento e participação do associado é um dos pilares do trabalho do Idec. A maior parte das nossas atividades é viabilizada por meio da contribuição financeira de nossos associados, pessoas que acreditam em nosso trabalho e colaboram para defesa do consumidor no Brasil. Em 2009, o Idec contou com o apoio de 12.586 associados.



Sou comerciante e acho que, para quem vive do comércio, o Idec é fundamental, porque orienta a população sobre os direitos e deveres não só de quem compra, mas também de quem vende.

Ephigenia Gubitoso Silva, comerciante e artista plástica

Esses anos de auxílio me fazem crer que a atuação do Idec seja uma forma de acabar com o abuso de fornecedores mal intencionados, que querem levar vantagem. Sendo assim, graças ao Instituto, as pessoas, até mesmo as mais humildes, estão usufruindo direitos que eram desconhecidos.

Laércio Bellotto, corretor de seguros

Para mim, o Idec é a força viva da sociedade, pois objetiva incentivar, instigar e garantir a constante luta pelo direito do consumidor, a fim de coibir os abusos cometidos pelas empresas.

Anderson Marcelo Batista, funcionário público

Por muitos anos, o consumidor representou a parte mais fraca nas relações de consumo, mas essa situação tem mudado. Com certeza, grande parte dessa mudança deve-se ao trabalho feito por entidades de apoio ao consumidor, em que, obviamente, o Idec tem grande destaque.

Elisabete Borgonovi, professora





Planos de Saúde

Sempre atuamos firmemente junto ao sistema privado de assistência à saúde, buscando incidir seja na sua regulamentação, seja na sua fiscalização, pressionando a agência reguladora e denunciando abusos e desequilíbrios que prejudicam o consumidor. Em 2009, a reestruturação financeira de várias operadoras ameaçou, ainda mais, milhares de consumidores e o Idec buscou orientá-los e garantir seus direitos frente às mudanças.

Garantia de atendimento a usuários da Avimed

Em fevereiro de 2009, a Avimed teve a venda compulsória da sua carteira de clientes determinada pela ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar). Com o anúncio da transferência daqueles consumidores para outra empresa, a Itálica, mal avaliada pela própria ANS, o Idec entrou com uma ação civil pública contra a Avimed e a ANS exigindo a garantia de atendimento e a portabilidade irrestrita de carências. A Justiça concedeu liminares garantindo atendimento e obrigando a ANS a publicar resolução que permitia a portabilidade de carências para cerca de 200 mil pessoas.

Proteção aos consumidores idosos

Em decorrência de pesquisa do Idec, publicada em novembro de 2008, denunciando práticas que dificultam ou impedem a contratação de planos de saúde por consumidores idosos, a ANS instaurou procedimento para investigar irregularidades nas empresas Sociedade

de Beneficência e Filantropia São Cristóvão, Pró-Saúde Planos de Saúde (Samcil), Green Line Sistema de Saúde, Intermédica Sistema de Saúde, Amico Saúde, Itálica Saúde, Serma Serviços Médicos Assistenciais e Centro Trasmontano de São Paulo. Também em virtude da pesquisa a Samcil vem diminuindo as mensalidades em diversos planos.

Acompanhamento de projeto de lei sobre planos de saúde

O Idec apoiou parecer do relator Cezar Silvestri no projeto de lei nº 4.076/2001 que introduz mudanças na Lei de Planos de Saúde (9.656/98), no qual foram contempladas as contribuições enviadas pelo instituto. O projeto melhora a atual legislação, entre outras coisas porque:

- Obriga a ANS a regular todos os contratos de planos de saúde, inclusive os coletivos;
- Veda o cancelamento unilateral dos contratos coletivos;
- Diminui a carência para doenças

preexistentes;

- Impede restrições de atendimentos emergenciais;
- Fixa tempos para atendimento do consumidor;
- Simplifica as regras de portabilidade de carências e a estende a todos os tipos de planos de saúde.

Pela ampliação do rol de coberturas obrigatórias dos planos de saúde

O Idec considera que a própria existência de um rol de coberturas obrigatórias - como exames, consultas, cirurgias e tratamentos - é questionável. Mesmo assim, como a listagem de procedimentos que vigorava (Resolução Normativa nº 167 da ANS), assim como a proposta então colocada em consulta pública, continuavam a impedir o acesso do consumidor a tratamentos importantes, o Idec enviou suas contribuições à Consulta Pública em 31 de setembro.

Transparência sobre regime de direção fiscal na Unimed Paulistana

A ANS divulgou em setembro de 2009 a instauração de regime de direção fiscal na Unimed Paulistana, mas não forneceu informações sobre a situação da empresa, o que motivou o Idec a exigir explicações da agência e da Unimed Paulistana. A ANS disse que a intervenção deveu-se ao fato do ativo da Unimed Paulistana ser inferior ao passivo exigível. Esta última, por sua vez, enviou ao Idec pareceres do Ibmecc (Instituto Brasileiro de Mercado de Capitais) e da Fipe (Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas), segundo os quais não havia risco a usuários e prestadores de serviço. O Idec continua acompanhando a situação.

Outras manifestações para ANS

Abaixo, outros assuntos que levaram o Idec a se manifestar e cobrar medidas da ANS:

- Reajustes de planos de saúde individuais e familiares acima da inflação
- Criação do FGS (Fundo Garantidor da Saúde Suplementar)
- Resolução (nº 195) insuficiente sobre contratos coletivos (mais de 70% dos planos de saúde)
- Reajuste de planos antigos de cinco operadoras (Sul América, Bradesco, Itaúseg, Amil e Golden Cross) que firmaram Termo de Compromisso com a agência
- Manifesto lançado em setembro contra a indicação para um cargo de diretor da agência (Maurício Ceschin) de pessoa que ocupava a presidência executiva de um grupo de seguro-saúde, o Qualicorp. O CNS (Conselho Nacional de Saúde) também aprovou uma moção de protesto contra a indicação.



Medicamentos e Saúde

A história do Idec está ligada à luta pelo direito à saúde, seja na defesa das políticas públicas que sustentam o SUS (Sistema Único de Saúde), seja na luta pelo acesso a medicamentos e terapias mais baratos e seguros, seja na regulação da venda e da publicidade desses produtos. O consumidor também deve ter seu direito à informação respeitado, um dos pilares para a obtenção da saúde.

MEDICAMENTOS

Bulas ficam melhores

Em fevereiro de 2008 o Idec revelara em pesquisa os problemas encontrados pelo consumidor brasileiro nas bulas de medicamentos. Em 2009, a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) colocou em consulta pública e aprovou um novo regulamento sobre como as bulas de medicamentos deverão ser feitas. A proposta aprovada soluciona muitos dos problemas apontados pela pesquisa e atende grande parte das contribuições enviadas pelo Idec à consulta pública. As novas bulas começaram a aparecer no mercado em março de 2010 e estarão totalmente padronizadas em 2011.

Aprimoramento nas embalagens

O Idec enviou contribuições à consulta pública nº 8/2009 (maio) da Anvisa sobre a nova rotulagem de medicamentos. Entre as principais sugestões estão o aumento do tamanho dos números que indicam lote, data de fabricação e data de vencimento em fundo contrastante e a indicação, na face principal da embalagem, de frase de alerta para a presença

de corantes no produto, principalmente no caso de medicamentos de uso pediátrico.

Preço e acesso em debate

Idec promoveu no dia 2 de abril, em São Paulo, a mesa redonda "Acesso a medicamentos: políticas de controle de preços - qual o efetivo impacto para o consumidor", na qual foi apresentada uma pesquisa sobre preços de medicamentos. Participaram do evento representantes do Ministério da Saúde, da Câmara de Regulação de Mercado de Medicamentos (CMED), da Federação Brasileira de Indústria Farmacêutica (Febrafarma), do Grupo de Trabalho Propriedade Intelectual (GTPI), da Rede de Integração dos Povos (Rebrip) e da Sociedade Brasileira de Vigilância de Medicamentos (Sobravime).

Regras para funcionamento das farmácias

O Idec apoiou resolução e instruções normativas da Anvisa publicadas em agosto que definem novas regras para o funcionamento das farmácias e drogarias em todo o país, com o objetivo de promover o uso racional dos medicamentos e inibir a prática da automedicação.

Pesquisa motiva suspensão de propaganda em sites de laboratórios

A Anvisa suspendeu em outubro a publicidade de diversos medicamentos em sites supostamente informativos de laboratórios. A prática já havia sido denunciada pelo Idec na edição 135 (agosto) de sua revista. À época, mostrou-se que 11 das 15 principais indústrias farmacêuticas mantinham sites de promoção de seus produtos.

Corantes em medicamentos

Esses aditivos podem causar reações adversas e estimular o consumo inadequado. Pesquisa do Idec constatou a ocorrência dessas substâncias em 67% das bulas analisadas e identificou, inclusive, estas substâncias nos medicamentos disponíveis no mercado de uso frequente por crianças entre 0 e 16 anos. O estudo constatou, também, que alguns medicamentos genéricos possuem corantes em sua formulação, enquanto seus correspondentes de referência não utilizam essas substâncias. Vinte e sete laboratórios farmacêuticos foram questionados sobre a política de uso dessas substâncias em seus produtos.

SAÚDE

Entidades discutem saúde pública e privada

O Idec, o Centro Brasileiro de Estudos de Saúde (Cebes), o Hospital Sírio-Libanês e o Instituto de Saúde promoveram o seminário "O Público e o Privado na Saúde", nos dias 23 e 24 de abril, reunindo especialistas e agentes sociais para discutir as relações entre a saúde pública e privada.

Prioridades para programa de saúde dos consumidores nas Américas

Cinco temas foram classificados como prioritários pelos países membros da OEA (Organização

dos Estados Americanos) em um encontro com especialistas para a elaboração de um Programa de Saúde dos Consumidores para as Américas, realizado nos Estados Unidos entre os dias 14 e 15 de setembro. O Idec foi o representante brasileiro da CI (Consumers International) no evento. A federação foi representada ainda por El Poder Del Consumidor (México), Centro para La Defensa Del Consumidor (El Salvador) e técnicos do escritório da CI no Chile.



Direito à Comunicação

Torna-se cada vez mais central o debate em torno das políticas públicas na área das telecomunicações, uma vez que a dinâmica do mercado é muito acelerada e a convergência tecnológica dos meios, serviços e terminais tende a envelhecer rapidamente a regulação em vigor. Especificidades técnicas não devem representar obstáculo à discussão e tampouco amparar práticas consideradas abusivas ao consumidor.

TELEFONIA E TV

Portabilidade numérica na telefonia

Em setembro de 2009 a portabilidade numérica na telefonia completou um ano com um saldo de 2,8 milhões de pedidos. Para o Idec, a baixa adesão deveu-se a informações insuficientes, dificuldades para comparar planos oferecidos pelas operadoras e falta de vantagens. Além de orientar os consumidores sobre a portabilidade numérica, o Idec realizou uma pesquisa (publicada na sua revista em abril de 2009) com as principais operadoras de telefonia móvel e fixa no Estado de São Paulo em que constatou que as seis empresas avaliadas (Claro, Vivo, TIM, Oi, Telefônica e Net) forneciam informações erradas ao consumidor.

SACs de empresas de telefonia móvel

Teste com os SACs (Serviços de Atendimento ao Consumidor) das quatro maiores empresas de telefonia móvel atuando em São Paulo (Claro, Oi, Tim e Vivo) mostrou que o desrespeito ao consumidor e ao Decreto nº 6.523/08 continua. Avaliou-se a acessibilidade do serviço, a

qualidade do atendimento, o acompanhamento das demandas, o procedimento para a resolução de demandas e o pedido de cancelamento do serviço. Em praticamente todas as etapas os resultados foram insatisfatórios para as quatro empresas. As conclusões do teste foram publicadas na edição nº 130 da Revista do Idec.

SACs de empresas de telefonia fixa

Teste com os SACs das concessionárias de telefonia fixa, com apoio da Associação de Defesa da Cidadania e do Consumidor (Adecon - PE) e da Associação Brasileira da Cidadania e do Consumidor (Abcon-MS), visava avaliar os mesmos aspectos investigados nos SACs de telefonia móvel. As conclusões foram praticamente as mesmas que as do teste anterior. Os resultados foram publicados na edição nº 136 da Revista do Idec.

Contribuições a consultas e audiências públicas da Anatel

O Instituto solicitou à Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) aperfeiçoamentos nos processos de consulta e audiência públicas

abertos pela agência, de modo a garantir a participação social nos processos de regulação. Especificamente nas audiências e consultas públicas sobre a revisão dos contratos de concessão, Plano Geral de Metas de Qualidade e Plano Geral de Metas para Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado em Regime Público, o Idec destacou vários pontos, entre eles:

- Necessidade de medidas de incentivo à concorrência, tais como a desagregação de redes (permitindo acesso à infraestrutura por qualquer competidor) e uso de modelo de custos;
- Explicitação do critério usado pela Anatel para considerar universalizada a telefonia fixa, considerando o alto custo da assinatura básica (em média, R\$ 40 ao mês);
- Revisão da maneira de calcular os reajustes dos serviços da cesta de telefonia fixa, notadamente o valor da assinatura básica;
- Redução de tarifas da telefonia fixa em função das receitas alternativas das concessionárias, como as provenientes da banda larga, por exemplo.

Ação na Justiça contra a Claro e a Oi/Brasil Telecom

Em julho de 2009, coordenados pelo DPDC (Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor) do Ministério da Justiça, Idec e outras entidades de defesa do consumidor entram com duas ações coletivas na Justiça Federal contra a Claro e a Oi/Brasil Telecom por descumprimento das regras para atendimento em SACs. As ações pediram que cada empresa fosse condenada a pagar multa de R\$ 300 milhões.

Participação no Comitê de Defesa dos Usuários dos Serviços de Telecomunicações na Anatel

Desde que o o CDUST (Comitê de Defesa dos

Usuários dos Serviços de Telecomunicações) foi reativado, em julho de 2009, o Idec participa como representante dos consumidores. A principal função do comitê é assegurar que a Anatel regule o setor de telecomunicações levando em conta a proteção dos usuários e dos consumidores.

Telefones públicos em mau estado

Pesquisa feita pelo Idec e outras organizações do Fórum Nacional de Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor (FNECDC) nas cidades de São Paulo, Campo Grande, Porto Velho, Recife e Belo Horizonte, constatou que os aparelhos estão em mau estado de conservação e funcionamento, além de não possuírem instruções básicas de operação. A pesquisa foi publicada na edição nº 135 da Revista do Idec.

Ponto-extra de TV paga

Desde a entrada em vigor da Resolução nº 488/07 da Anatel, em 2008, havia divergências com relação à proibição ou não de cobrança de mensalidade pelo ponto-extra por parte das prestadoras. A agência submeteu novo texto a consulta pública, adiou sua publicação e, finalmente, em abril de 2009, publicou a Resolução nº 528/2009, tornando a cobrança ilegal. Todavia, as empresas passaram a cobrar pelo aluguel do decodificador adicional e, em julho de 2009, o Idec questionou a agência a respeito dessa prática, bem como sobre a necessidade de a agência garantir que decodificadores possam ser vendidos no mercado por terceiros.

Mesa redonda sobre regulação das comunicações

Em 15 de outubro, o Idec, o NUPEF (Núcleo de Pesquisas, Estudos e Formação), o CTS/FGV (Centro de Tecnologia e Sociedade da Faculdade de Direito Rio da Fundação Getúlio Vargas) e o Intervenções realizaram a mesa redonda "Desafios

regulatórios no cenário de convergência das comunicações - Construindo propostas para a 1ª Conferência Nacional de Comunicação". Também foi lançada a publicação do Idec "A convergência tecnológica nas telecomunicações e direitos dos consumidores no Brasil".

Participação nas conferências de comunicação

Em agosto de 2009, o Idec participou da Pré-Conferência Paulista de Comunicação, com o lema "Da comunicação que temos à comunicação que queremos". Nos dias 13 e 14 de novembro, o Idec participou da Conferência Municipal de Comunicação (Confecom) de São Paulo. Entre 20 e 22 de novembro foi à Conferência Estadual de Comunicação e, finalmente, de 14 a 17 de dezembro, esteve na 1ª Conferência Nacional de Comunicação, em Brasília, sob o tema "Comunicação: meios para a construção de direitos e de cidadania na era digital". Todas as sugestões do Idec foram acatadas nas rodadas regionais e levadas à Brasília. Dentre elas, a universalização do acesso à internet banda larga; o fim ou redução significativa da assinatura básica de telefonia; a ampliação da diversidade de conteúdo e de fornecedores na TV por assinatura; a regulamentação da publicidade comercial e a reforma da lei de direitos autorais.

INTERNET

O preço da banda larga no Brasil

Na Revista do Idec de outubro de 2009 (nº 138), foi publicada uma pesquisa mostrando que o preço da banda larga no Brasil é um dos mais altos do mundo. Apesar de a concorrência ser fundamental para a melhoria dos serviços, a banda larga precisa ser considerada serviço essencial e público, sujeito à regulação de preços e tarifas, e obrigatoriamente disponibilizado em todos os municípios.

Teste inspira criação de ferramenta para apurar qualidade da banda larga

Em abril de 2009, a Anatel, a Rede Nacional de Pesquisa (RNP) e o Comitê Gestor da Internet (CGI.br) anunciaram que iriam oferecer uma ferramenta para comparar a qualidade dos serviços de banda larga. Em parceria com o CGI, o Idec realizou teste publicado na sua revista em maio de 2008, quando foram medidas as velocidades da internet banda larga.

Telefônica: falhas no Speedy e nos telefones

Em 2009, consumidores na cidade de São Paulo e em algumas regiões do Estado enfrentaram panes no Speedy que levaram a Anatel a proibir a comercialização do serviço em junho (liberada em agosto). Em setembro de 2009, a telefonia fixa apresentou problemas e muitos ficaram com as linhas mudas. O Idec cobrou medidas efetivas para solução dos problemas e ressarcimento dos consumidores eventualmente lesados.

Em defesa da liberdade e privacidade na Internet

No dia 14 de maio de 2009, o Idec participou de um ato público contra o projeto de lei do senador Eduardo Azeredo. O projeto era sobre crimes na Internet, mas criminalizava práticas cotidianas na rede. Também estava prevista no texto a transformação dos provedores de acesso em uma espécie de "polícia privada".

Consulta pública sobre regulação da internet

O Idec apoia a iniciativa do Ministério da Justiça de debater um marco regulatório da Internet no país e enviou suas contribuições para a consulta pública. A proposta do governo trata de questões como a responsabilidade civil de provedores e usuários, a privacidade dos dados, a neutralidade da rede (a não discriminação ou filtragem de conteúdo) e os direitos

fundamentais do internauta, como a liberdade de expressão.

ACESSO AO CONHECIMENTO

Brasil é o 4º pior país em respeito ao consumidor nas leis de direitos autorais

A pesquisa da Consumers International, intitulada “Consumers International IP Watch List”, analisou o grau de liberdade e as práticas adotadas em várias localidades ao redor do mundo em relação à propriedade intelectual. O Idec participou do trabalho, fazendo o relatório sobre a situação no país. O Brasil está entre os cinco países que menos apoiam as leis de direitos autorais para beneficiar os consumidores.

Pressão pela reforma da lei de direitos autorais

Idec e outras entidades cobram do Ministério da Cultura consulta pública sobre a proposta de nova Lei de Direitos Autorais. A atual legislação não considera os novos usos de obras possibilitados pelas novas tecnologias, não permite de forma inequívoca o uso de obras protegidas para fins educacionais e científicos, não dá garantias suficientes para o acesso às obras em domínio público e não protege os autores na sua relação com os intermediários culturais.



Saneamento e Energia Elétrica

Por serem serviços públicos essenciais, subordinados ao princípio da continuidade, prestados diretamente pelo estado ou por empresas concessionárias, o saneamento básico e a distribuição de energia elétrica devem ter suas políticas de reajustes tarifários e suspensão dos serviços totalmente em sintonia com os direitos do consumidor e do cidadão.

Frente pelo saneamento critica processo de consulta pública sobre reajuste da Sabesp

O Idec e outras entidades da FNSA (Frente Nacional pelo Saneamento Ambiental) encaminharam em 10 de agosto contribuições sobre a metodologia para o reajuste tarifário da Sabesp, na consulta pública promovida pela Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo (Arseps). A agência fixou o aumento em 4,43% para todos os consumidores e, embora o índice tenha sido inferior ao da inflação do período (o IPCA foi de 4,5%), faltou transparência sobre a continuidade das discussões acerca dos reajustes.

Pela revisão dos reajustes na conta de luz

Em abril de 2009, o Idec defendeu uma revisão na metodologia dos reajustes tarifários, depois que a Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) autorizou aumento médio de 21,56% para a CPFL - Companhia Paulista de Força e Luz. A empresa atende 3,4 milhões de consumidores em 234 municípios do interior do Estado de São Paulo.

Contribuição em consulta sobre as condições de fornecimento de energia

Em março de 2009 o Idec enviou contribuições para a consulta pública da Aneel para discutir as condições gerais de fornecimento de energia elétrica. Apesar da inclusão de propostas feitas por entidades de defesa do consumidor no texto apresentado pela agência, o Idec defendeu revisão de alguns pontos, como a cobrança de multa de 5% para atrasos superiores a 30 dias, por exemplo.

Governança em eletricidade exige participação social nas decisões

Um estudo sobre governança, baseado em metodologia usada em outros países, identificou fatores para aperfeiçoar o setor elétrico. No Brasil, o trabalho foi coordenado pelo Idec, a convite do WRI (World Resources Institute), em parceria com o IEI (International Energy Initiative) e o Laboratório Interdisciplinar de Meio Ambiente, ligado ao Coppe/UFRJ (Instituto de Pós-Graduação e Pesquisa de Engenharia da Universidade Federal do Rio de Janeiro). O diagnóstico, publicado em agosto

de 2009, apontou, entre outras direções, para a necessidade de ampliar a interlocução de grupos mais vulneráveis, bem como e de tornar compreensível para o cidadão comum o impacto que as decisões no setor trazem para sua vida.

Por mudanças no reajuste da energia e pelo ressarcimento aos clientes

O Idec exigiu da Aneel a mudança na fórmula de reajuste da energia elétrica e uma definição sobre como ressarcir os consumidores pela cobrança indevida de R\$ 1 bilhão a mais por ano nas contas de luz desde 2002. Apontado pelo Tribunal de Contas da União (TCU), o problema causou um prejuízo de cerca de R\$ 7 bilhões aos consumidores no período. Além de questionar a agência por meio de uma carta enviada em novembro ao seu presidente (Nelson Hübner) e ao ministro de Minas e Energia (Edison Lobão), o Idec enviou, em outubro, contribuição para a CPI - Comissão Parlamentar de Inquérito - das Tarifas de Energia Elétrica, na Câmara dos Deputados, onde se discutiu o erro no cálculo da tarifa de energia elétrica. Em relação à revisão da metodologia de cálculo dos reajustes futuros, o Instituto enviou sua contribuição à consulta pública da Aneel nº 43/2009.

Orientação para dano causado por apagão elétrico

Em 11 de novembro um apagão atingiu ao menos nove estados do país. Muitos consumidores sofreram danos materiais e não materiais e o Idec forneceu orientação para que os usuários lesados dirigissem suas reivindicações às concessionárias que servem sua região. Pela resolução nº 360/2009 da Aneel, os consumidores têm prazo de até 90 dias corridos para encaminhar queixa à concessionária, em caso de dano em aparelhos elétricos, mas o Código de Defesa do Consumidor (CDC) estende esse prazo por até cinco anos.

Contra o CDC, Aneel aprova energia pré-paga

Ignorando o pedido feito pelo Idec, a Aneel regulamentou o fornecimento de luz mediante pagamento prévio. Aprovada em 8 de dezembro, a Resolução Normativa nº 384 faculta à distribuidora de energia a adoção do sistema de pré-pagamento. Ao permitir a interrupção automática do serviço sem prévio aviso e deixar os consumidores em situação de vulnerabilidade, a medida vai contra a legislação em vigor e fere o Código de Defesa do Consumidor (CDC). O Idec lamenta que tais tópicos tenham sido mantidos na Resolução, pois são excludentes sociais: afetam principalmente os consumidores de baixa renda.



Alimentos e Publicidade

Para além dos princípios que sempre nortearam a atividade do Idec no assunto, a saber, a qualidade e a segurança dos alimentos que chegam à mesa dos consumidores em geral, bem como a informação clara sobre esses produtos, cresce junto com o fenômeno mundial da obesidade a preocupação em regular a publicidade de alimentos ricos em açúcar, sal e gordura, sobretudo os voltados às crianças.

ALIMENTOS

Água mineral em boas condições

Teste conferiu a qualidade de 33 marcas de água mineral do país e teve a participação de nove organizações do Fórum Nacional de Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor (FNECDC). Se apenas quatro amostras foram reprovadas, na análise dos rótulos, 13 marcas não traziam todas as informações exigidas por lei. O teste foi publicado na Revista do Idec nº 139 (dezembro).

Composição nutricional de bolinhos e salgadinhos

Doses grandes de açúcares, gorduras e sódio. Esse é o resultado do teste feito com 30 produtos dirigidos ao público infantil - bolinhos e salgadinhos. O teste foi publicado na Revista do Idec nº 129 (fevereiro).

Sal demais em sopas prontas

Pesquisa com 42 sopas prontas constatou que quase 20% dos produtos traziam quantidades elevadas de sódio, chegando, em alguns casos, à metade da recomendação de ingestão diária em uma única porção. Os resultados foram

publicados na Revista do Idec nº 134 (julho).

Granolas seguras

Teste com 22 tipos de granola descobriu que, em relação a impurezas e outros aspectos, o consumidor pode ficar tranquilo. Mas certas informações da embalagem podem confundir na hora da compra, sobretudo as que são irrelevantes e se mostram como mero apelo mercadológico. O resultado do teste foi publicado na Revista do Idec nº 135 (agosto).

Feijão de má qualidade

Teste realizado com apoio de oito organizações do FNECDC revela má qualidade dos grãos brasileiros. De 33 marcas de feijão avaliadas, 20% traziam insetos e larvas vivas e 60% não cumpriam a legislação sobre rotulagem. O resultado do teste foi publicado na edição nº 137 (outubro) da Revista do Idec. Participaram Associação Brasileira da Cidadania e do Consumidor de Mato Grosso do Sul, Associação Cidade Verde (RO), Associação das Donas de Casa da Bahia, Associação de Defesa da Cidadania e do Consumidor (PE), Centro de Defesa do Consumidor do Rio Grande do Norte, Instituto

para o Consumo Educativo Sustentável (PA), Movimento de Donas de Casa (RS) e Movimento de Donas de Casa e Consumidores de Minas Gerais.

PUBLICIDADE DE ALIMENTOS PARA CRIANÇAS

Mesa redonda debate regulação e práticas de empresas

Em 10 de março o Idec e o Projeto Criança e Consumo (Instituto Alana) realizaram mesa redonda para discutir as práticas de publicidade e marketing de alimentos e bebidas dirigidas para crianças, na Unifesp. O evento comemorou o Dia Mundial do Consumidor (15 de março) e seguiu o tema eleito pela Consumers International para a data.

Multinacionais não seguem práticas internacionais no Brasil

O Idec e o Projeto Criança e Consumo (Instituto Alana) analisaram as campanhas publicitárias e a composição nutricional de 18 produtos de 12 empresas multinacionais que se comprometeram no plano internacional a restringir a publicidade infantil. O que se viu é que as restrições não são adotadas no Brasil.

Ovos de Páscoa: muita gordura e apelo publicitário

Pesquisa com 25 ovos e produtos de Páscoa detectou altos níveis de gordura saturada para crianças, principal alvo das campanhas, além do forte apelo infantil por meio de brindes. Outro ponto destacado é que, embora não seja obrigatório, nenhuma das embalagens trazia informações nutricionais para crianças.

Audiência pública na Anvisa sobre publicidade de alimentos

No dia 20 de agosto a Anvisa realizou audiência pública para discutir a regulamentação da

publicidade de alimentos não saudáveis. O Idec reiterou ser a favor da proibição da publicidade de alimentos e bebidas não saudáveis dirigida a crianças.

Autorregulamentação da indústria de alimentos não é pra valer

A ABIA (Associação Brasileira da Indústria de Alimentação) e a ABA (Associação Brasileira de Anunciantes) divulgaram em 25 de agosto um compromisso público limitando a publicidade de alimentos e bebidas não saudáveis. As medidas seriam implementadas até o final de 2009 e trariam o fim da publicidade de alimentos e bebidas não saudáveis para crianças abaixo de 12 anos. Mas cada empresa definiria o que considera saudável ou não, e a limitação da publicidade se restringiria a programas em televisão, rádio, mídia impressa ou internet cuja audiência de crianças menores de 12 anos seja de 50% ou mais.

Pesquisa internacional é divulgada no Dia Mundial da Alimentação

Em 16 de outubro, foi realizada uma mesa redonda, em parceria com o Núcleo de Pesquisas em Alimentos (NEPA) da Unicamp (Universidade Estadual de Campinas) em que foram apresentados os resultados da pesquisa sobre composição nutricional e publicidade infantil nas principais redes de fast food (McDonald's, Burger King e KFC), realizada pela CI (Consumers International) em catorze países e aplicada pelo Idec no Brasil.



Transgênicos e Agrotóxicos

A escassez de estudos sobre o impacto ambiental e sobre a saúde humana das culturas geneticamente modificadas requer que o princípio da precaução, assim como a clara informação ao consumidor sobre a natureza dos alimentos, sejam absolutamente respeitados. Inclusive efeitos já conhecidos, dos agrotóxicos, por exemplo, devem ser evitados e, sobretudo, informados ao consumidor.

TRANSGÊNICOS

Governo tem obrigação de fiscalizar

O Idec e o Fórum Nacional das Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor (FNECDC) enviaram carta ao então ministro da Agricultura, Reinhold Stephanes, em 7 de maio, cobrando ações contra a falta de fiscalização da produção de transgênicos em todas as etapas da cadeia produtiva, desde as sementes até a utilização da matéria-prima no setor de carnes de frango e suína.

Pela suspensão imediata do plantio de milho

O Idec e outras 85 organizações cíveis protocolaram em 18 de junho na Casa Civil uma carta à então ministra Dilma Roussef cobrando a suspensão imediata das autorizações para plantio comercial de milho transgênico. O pedido se refere a todas as variedades de sementes de milho geneticamente modificadas.

Em defesa da agricultura familiar e da fiscalização

Representantes de 80 organizações de

agricultores, movimentos sociais, ONGs e de entidades de defesa do consumidor de todo o país (incluindo o Idec) estiveram reunidos em Curitiba, em setembro, para debater a situação dos transgênicos e seus impactos sobre a biodiversidade, a saúde pública e os direitos de agricultores e consumidores. Em carta política, o grupo defendeu a agricultura familiar camponesa de base ecológica como a única capaz de fazer frente às crises dos alimentos, do clima, energética e financeira.

Governo brasileiro é cobrado por informações sobre riscos de transgênicos

O Idec e outras instituições enviaram carta ao Ministério das Relações Exteriores, em setembro, cobrando informações sobre o compromisso do governo brasileiro com um grupo internacional de especialistas para uma avaliação dos riscos inerentes à cultura de transgênicos. No Encontro das Partes do Protocolo de Cartagena de Biossegurança (COP-MOP 4), realizado em maio de 2009 na Alemanha, os países participantes decidiram constituir o grupo avaliador. O governo brasileiro, em conjunto com entidades da sociedade civil, deveria levantar dados sobre

os organismos vivos modificados ou eventos específicos que pudessem apresentar efeitos adversos para a conservação e o uso sustentável da diversidade biológica, considerando também os riscos à saúde humana. Até meados de setembro de 2009, todavia, as organizações da sociedade civil não haviam sido consultadas.

Projeto de lei ameaça direito do consumidor à informação

Um projeto de lei que tramita na Câmara dos Deputados (PL 4148/2008, do deputado Luiz Carlos Heinze - PP/RS) pode tirar do consumidor o direito de saber e escolher entre um alimento transgênico ou não transgênico. O texto propõe o fim da exigência da inserção do símbolo de transgênico e da rotulagem dos alimentos e ingredientes produzidos a partir de animais alimentados com rações contendo ingredientes transgênicos. O Idec se manifestou contra tal projeto para os deputados por meio de uma moção assinada por outras 28 entidades e convocou a sociedade a pressionar os parlamentares para evitar que o PL vá a votação.

AGROTÓXICOS

Apoio ao controle sobre agrotóxicos

Com apoio do Idec e outras entidades da sociedade civil, a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) e o Ministério Público Federal promoveram em julho de 2009 o 3º Seminário Nacional sobre Agrotóxicos, Saúde e Sociedade, em Brasília. Após o evento foi divulgada carta política assinada pelo Idec e outras 34 entidades civis que, entre outras coisas, contesta a ação de alguns parlamentares que querem mudar a Lei dos Agrotóxicos, num retrocesso em relação aos direitos conquistados nessa área.

A visão do consumidor sobre agrotóxicos em alimentos

O Idec participou, em outubro, do 4º Simpósio Brasileiro sobre Resíduos de Agrotóxicos em Alimentos, em Belo Horizonte. Além de apresentar a visão dos consumidores sobre o tema, o Instituto trouxe à tona a discussão sobre a existência ou não de limites seguros para a saúde com o uso dessas substâncias químicas.



Serviços Financeiros e Poupança

Setor historicamente insensível às pressões da sociedade e, particularmente, aos direitos do consumidor, os bancos relutam em reconhecer os direitos e os avanços sociais. Depois de haver tentado escapar do jugo do Código de Defesa do Consumidor, os bancos tentam, por meio de uma Arguição de Descumprimento de Preceito Fundamental, fugir do pagamento já reconhecido pelo Judiciário, dos prejuízos dos poupadores.

Acompanhando a evolução das tarifas

Quase um ano após a padronização dos serviços bancários estabelecida pelo Banco Central, em abril de 2009, um levantamento realizado pelo Idec identificou um reajuste médio de 38,6% nos preços das tarifas avulsas e de 17,2% nos pacotes de serviços entre maio de 2008 e março de 2009. Essas variações ficaram muito acima do IPCA (Índice de Preço ao Consumidor Amplo) que atingiu 5,03% no mesmo período.

Teste apura informação sobre Custo Efetivo Total em empréstimos

Saber o custo final de um empréstimo pessoal ainda depende da insistência do consumidor, embora os bancos sejam obrigados a informá-lo. Foi o que constatou a pesquisa do Idec com dez instituições financeiras, em que se descobriu também inúmeras irregularidades nos contratos de empréstimo pessoal. Os resultados do teste foram publicados na edição 131 (abril) da Revista do Idec.

Teste com SACs e ouvidorias dos bancos

Em pesquisa realizada com os Serviços de Atendimento ao Consumidor (SACs) e ouvidorias de algumas instituições financeiras (Banco do Brasil, Banrisul, Bradesco, HSBC, Itaú, Unibanco, Santander, Real, Caixa Econômica Federal e Nossa Caixa), constatou-se que, embora os bancos tenham se adequado às regras do SAC, o acesso aos canais de atendimento está longe do ideal: os mais divulgados são os canais pagos (bankfone), e não os gratuitos. Os resultados da pesquisa foram publicados na edição 138 (outubro) da Revista do Idec.

Serviços essenciais ainda difíceis

A regra publicada pelo Banco Central no fim de 2007 determinou que os bancos ofereçam gratuitamente alguns serviços, chamados essenciais. Quem utiliza o banco para as transações mais comuns pode sair ganhando com essa modalidade. Pesquisa do Idec com os dez maiores bancos do país mostrou que houve melhora na informação ao consumidor sobre as contas essenciais, mas ainda há demora para

mudar o tipo de conta e cobranças indevidas. Os resultados da pesquisa foram publicados na edição 135 (agosto) da Revista do Idec.

Crédito e direitos do consumidor em discussão

O Idec, em parceria com a Fundação PROCON de São Paulo, promoveu em 12 de agosto a mesa redonda “Crédito e direito do consumidor”.

Seminário debate spread e juros no Brasil

Idec participou, em 14 de setembro, do seminário “Políticas de crédito, juros e spread bancário no Brasil”, realizado pelo Sindicato dos Bancários e Financieiros de São Paulo, Osasco e Região.

Contra cobrança de preço diferenciado em pagamento à vista

Em agosto de 2009, o Idec encaminhou para a Comissão de Defesa do Consumidor da Câmara dos Deputados uma manifestação contra o projeto de lei que previa a diferenciação de preço para pagamento à vista ou com cartão de crédito para um mesmo produto ou serviço, alterando o CDC (Código de Defesa do Consumidor). O texto transferia para o consumidor o problema dos custos de comerciantes com aluguel de máquinas de cartão e taxas de administração, além de camuflar o problema maior: a necessidade de regulamentação do setor de cartão de crédito.

Projeto sobre cadastro positivo sai de pauta do Senado

No final de 2009, o governo tentou aprovar a criação do chamado cadastro positivo em detrimento de discussões e outros projetos de lei anteriores que contaram com a participação de entidades de defesa do consumidor. O senador Aloísio Mercadante (PT-SP) recuperou o Projeto de Lei nº 405-C, que deixava temas importantes

de lado, justamente o que as entidades de defesa do consumidor não queriam. Após o Idec enviar cartas ao líder do governo no Senado, ao ministro da Fazenda e ao presidente da República, e também após pressão de organizações do Fórum Nacional de Entidades Cívicas de Defesa do Consumidor (FNECDC) e do Ministério Público do Consumidor e do Procon-SP, o PL saiu da pauta de votação no Senado Federal.

STJ convida Idec a se manifestar em controvérsias

O Superior Tribunal de Justiça (STJ) tem convidado o Idec para se manifestar sobre certos assuntos, como previsto na chamada Lei dos Recursos Repetitivos, que visa impedir que pedidos divergentes de posicionamentos já consolidados no STJ avancem. Se a controvérsia em um recurso se repete em vários outros que chegam ao tribunal, destaca-se um ou mais recursos representativos para que sejam julgados por todos os ministros da seção especializada, e o julgamento orientará os demais casos, inclusive nos tribunais estaduais. O Idec já se manifestou sobre contratos bancários, cadastro de inadimplentes, discriminação de pulsos em telefonia, entre outros. Em março de 2009, o Instituto foi convidado a se manifestar sobre questões referentes a contratos do Sistema Financeiro da Habitação. Outra manifestação do Idec foi relativa à chamada comissão de permanência (juros cobrados pelos bancos do consumidor inadimplente, mas que são somados aos juros ordinários).

CADERNETA DE POUPANÇA: A ADPF 165

Planos econômicos: a Justiça aos poupadores nas mãos do STF

Em 5 de março de 2009, a Confederação Nacional do Sistema Financeiro (Consif) entrou, no

Supremo Tribunal Federal (STF), com uma ação para suspender e acabar com as ações judiciais que reivindicam as perdas ocasionadas pelos bancos aos milhares de poupadores brasileiros. A Arguição de Descumprimento de Preceito Fundamental (ADPF nº 165) faz referência aos planos econômicos Cruzado (1986), Bresser (1987), Verão (1989), Collor I (1990) e Collor II (1991).

A quem os bancos mentem? Ao STF ou a seus acionistas?

Em 29 de junho, o Idec divulgou estudo analisando os balanços contábeis do ano de 2008 das sete maiores instituições financeiras do país (Banco do Brasil, Caixa Econômica Federal, Bradesco, Itaú, Santander, Nossa Caixa e HSBC), que indicavam que R\$ 8,8 bilhões estavam provisionados para o pagamento de ações cíveis, entre as quais se incluem as relativas aos planos econômicos. A provisão era muito distante do valor divulgado pela Febraban (Federação Brasileira dos Bancos) e pelo Banco Central como total da dívida com os poupadores - R\$ 105,9 bilhões. O número tem sido utilizado para atemorizar os ministros do STF, pois acarretaria a falência do sistema financeiro.

Pela transparência do Banco Central e do Ministério da Fazenda

No dia 15 de julho, o Idec, o Sindicato dos Bancários de São Paulo, Osasco e Região e o Núcleo de Defesa do Consumidor da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro enviaram uma notificação ao Banco Central e ao Ministério da Fazenda questionando como os órgãos chegaram a R\$ 105,9 bilhões como o valor devido pelos bancos aos poupadores.

Câmara faz audiência sobre perdas nas poupanças com planos econômicos

No dia 5 de agosto, o Idec participou da audiência pública na Comissão de Defesa do Consumidor da Câmara dos Deputados, em Brasília, para discutir a ADPF nº165, movida pela Consif no STF. Os representantes do BC e da Fazenda não compareceram à audiência, denotando a falta de argumentos para justificar a incongruência dos números que apresentaram ao STF.

OAB realiza audiência sobre Plano Verão

No dia 15 de setembro, representantes do Idec e de outras entidades – como Sindicato Nacional dos Aposentados, Pensionistas e Idosos da Força Sindical e Contraf-CUT (Confederação Nacional dos Trabalhadores do Ramo Financeiro) – estiveram presentes na audiência pública realizada na sede da OAB (Ordem dos Advogados do Brasil), em Brasília, que tratou do calote do Plano Verão (1989).

Estudos desmontam argumentos dos bancos

No dia 25 de novembro, o Idec organizou com o Sindicato dos Bancários de São Paulo, Osasco e Região, em Brasília, a mesa redonda “Planos Econômicos: Ações Judiciais, Liquidez Bancária e Risco Sistêmico”, e apresentou dois estudos sobre o assunto: um deles apontava que os bancos têm condições de pagar os poupadores; o outro verificou que a jurisprudência no STF sobre as ações que reivindicam a recuperação das perdas é favorável ao consumidor, e que não há controvérsia judicial que justifique a ADPF 165.



Agências Reguladoras e Participação Social nos Processos de Regulação

O processo de regulação por parte das agências tem de incorporar cada vez mais o ponto de vista do consumidor e, por outro lado, a participação da sociedade na elaboração das regras se mostra mais eficaz e econômica do que a posterior fiscalização e punição das falhas e irregularidades.

Idec capacita Anvisa e Anatel em processos de regulação

Dentro do projeto “Fortalecimento da capacidade técnica da participação social no processo de regulação”, apoiado pelo BID (Banco Interamericano de Desenvolvimento), o Idec realizou, entre os dias 28 e 30 de abril de 2009, em Brasília, a oficina “Direitos do Consumidor e Regulação Sanitária”, na qual se discutiram casos concretos com cerca de 50 técnicos da Anvisa, de duas vigilâncias sanitárias estaduais e onze municipais. Já entre 17 e 20 de agosto, em Brasília, o curso Direitos do Consumidor e Regulação em Telecomunicações, foi dirigido a servidores da Anatel.

Capacitação institucional para entidades do SNDC

Entre 29 de junho e 2 de julho, o Idec realizou um curso de capacitação em desenvolvimento institucional organizacional e das organizações públicas de defesa do consumidor integrantes do SNDC (Sistema Nacional de Defesa do Consumidor). Além da colaboração da ENAP, a iniciativa foi apoiada pela Casa Civil (coordenação do Programa de Fortalecimento

da Capacidade Institucional para a Gestão em Regulação - PRO-REG) e pelo Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor da Secretaria de Direito Econômico do Ministério da Justiça (DPDC-MJ). De 21 a 24 de setembro, o módulo 2 do curso tratou do tema regulação sanitária. Técnicos da Anvisa atuaram como instrutores. Entre 5 e 7 de outubro, o 3º e último módulo do curso foi realizado abordando a Regulação em Telecomunicações, com técnicos da Anatel como instrutores.

Projeto de Lei sobre agências pode prejudicar o consumidor

Tramita na Câmara dos Deputados o Projeto de Lei nº 2.057/2003, que dispõe sobre a organização e o controle social das agências reguladoras. O texto do relator, o deputado Ricardo Barros (PP/PR), estava na pauta do plenário e seria votado rapidamente. O Idec conseguiu incluir nesse texto artigo que expressamente determinava como dever das agências proteger o consumidor, mas outras lacunas permaneceram. Idec, Procon-SP e outros órgãos do SNDC lançaram uma “Nota à Sociedade Brasileira”, exigindo mudanças.



Consumo Sustentável, Mudanças Climáticas e Responsabilidade Social Empresarial

A mitigação do impacto das ações humanas no ambiente não pode depender apenas da articulação de governos com o setor privado. Além de políticas públicas e orientações nos setores produtivos para minimizar os problemas enfrentados no mundo todo, é fundamental o escrutínio cuidadoso do consumidor no momento da compra e sua repreensão ou incentivo a determinadas práticas, manifestada em produtos e serviços sustentáveis.

O Dia Sem Compras

No dia 28 de novembro, o Idec promoveu o Dia Sem Compras com o objetivo de fazer com que as pessoas reflitam sobre os impactos sociais e ambientais dos seus hábitos de consumo. O "Buy nothing day" foi criado em 1993 pela organização Adbusters (www.adbusters.org) e hoje mobiliza pessoas em todo o mundo.

Campanha Tic Tac pressionou governos por um acordo em Copenhague

Idec integra a Campanha Global de Ações pelo Clima – chamada "Campanha Tic Tac" – que compreendeu mobilizações em várias capitais brasileiras e em outros países, até a realização da COP 15 (15ª Conferência das Partes da Convenção da Organização das Nações Unidas sobre Mudanças Climáticas), que aconteceu em dezembro, em Copenhague. O movimento culminou num abaixo-assinado internacional para sensibilizar os governos a adotarem medidas efetivas de enfrentamento às

mudanças climáticas. Em 28 de outubro, o Idec e outras entidades sociais encaminharam uma carta aberta ao presidente Luiz Inácio Lula da Silva pedindo que o governo brasileiro lutasse por um acordo climático ambicioso, justo e com força de lei na COP 15.

Participação no Fórum Social Mundial 2009, em Belém

O Idec e o Vitae Civilis (Instituto para o Desenvolvimento, Meio Ambiente e Paz) promoveram, no dia 28 de janeiro, a mesa redonda "Mude o consumo para Não Mudar o Clima". O debate foi realizado em parceria com Greenpeace, Repórter Brasil, Amigos da Terra Amazônia Brasileira e Oxfam e fez parte das atividades do Fórum Social Mundial 2009, em Belém do Pará.

Lixo eletrônico: empresas de tecnologia não informam consumidor

Um levantamento realizado com 20 empresas de tecnologia – sendo 14% operadoras de telefonia móvel, 33% fabricantes de eletroeletrônicos

e 53% de informática – avaliou a política de descarte e reciclagem de seus produtos por meio de questionários enviados a cada uma delas e dados coletados através de contato com os Serviços de Atendimento ao Consumidor (SACs). A pesquisa foi publicada na edição nº 131 (abril) da Revista do Idec.

Frigoríficos não evitam desflorestadores

A pecuária é a principal atividade promotora do desmatamento e queimadas na Amazônia, a maior fonte de emissões de gases do efeito estufa do país. Se em 2008 o Idec questionou os supermercados sobre a origem da carne, em 2009 foi a vez dos principais frigoríficos do país. A pesquisa constatou que havia pouca ou nenhuma preocupação deles em evitar fornecedores que promovem desmatamento e uso de mão-de-obra escrava. A pesquisa foi publicada na edição nº 129 (fevereiro) da Revista do Idec.

Por um sistema de rastreabilidade da carne bovina

Em 25 de junho, o Idec, em parceria com as organizações não governamentais Vitae Civilis e Repórter Brasil, encaminhou uma carta à Presidência da República e a cinco ministérios solicitando a criação de um sistema público e gratuito de rastreabilidade da carne bovina. O documento pedia ainda a obrigatoriedade da etiquetagem dos produtos, que deveriam trazer informações sobre a propriedade rural e o município onde a mercadoria foi produzida.

Pesquisa divulga informações sobre emissões veiculares e eficiência energética de carros

Em agosto de 2009 o Idec pesquisou informações sobre emissões de poluentes e eficiência energética dos automóveis brasileiros e constatou que o consumidor não tem como obter esses dados, pois os canais de contato

com as montadoras (sites, SACs, manuais do proprietário e pontos de venda) se omitem. Os resultados foram publicados na edição nº 136 (setembro) da Revista do Idec.

Mobilização para Dia Mundial Sem Carro

Diversas atividades – incluindo debates, protestos e manifestações de rua – foram realizadas no Dia Mundial Sem Carro, comemorado no dia 22 de setembro. O coletivo de Mobilização do Dia Mundial Sem Carro é apoiado pelo Movimento Nossa São Paulo, Idec, Vitae Civilis, SOS Mata Atlântica e membros da sociedade civil que promovem discussões sobre o aquecimento global e a mobilidade urbana. Dentro das atividades desta data, o Idec participou, em 21 de setembro, do seminário “O Impacto da Poluição na Saúde Pública”, na Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo, organizado pelo Movimento Nossa São Paulo.

Idec na Conferência do Clima em Copenhague

Entre 7 e 18 de dezembro, o Idec participou da COP-15 (15ª Conferência das Partes das Nações Unidas sobre Clima), em Copenhague, apoiando a campanha Tic Tac, que reuniu mais de 350 organizações em todo mundo e acompanhou as negociações em torno de um acordo para reverter as mudanças do clima.

ISO 26000: Idec colabora para a elaboração da norma

O Idec faz parte da delegação brasileira que vem construindo a ISO 26000, nome da nova norma cuja finalização está prevista para setembro de 2010. O Idec apoia a iniciativa da ISO de elaborar diretrizes em responsabilidade social porque elas podem contribuir para uma visão mais transparente em comparação aos diferentes códigos de conduta adotados pelas empresas.



Direitos do Consumidor, Aviação Civil, Concorrência e outro temas

O direito do consumidor ao bom atendimento e à informação não deveria ser objeto de regulamentações específicas, uma vez que o próprio Código já é bastante abrangente. Todavia, diversos setores resistem a adotar práticas razoáveis, simplesmente porque não havia norma específica que os obrigassem. Por isso, o Idec apoiou o Decreto do SAC, iniciativa do Ministério da Justiça.

Outra frente importante na defesa do direito à escolha é da defesa da concorrência, princípio cada vez mais ameaçado pela concentração econômica dos anos mais recentes.

DIREITOS DO CONSUMIDOR

SACs de eletroeletrônicos não cumprem padrões de atendimento

Em junho de 2009, o Idec divulgou um levantamento feito com os SACs (Serviços de Atendimento ao Consumidor) de 18 fabricantes de produtos eletroeletrônicos e concluiu que nenhum deles cumpre os requisitos básicos previstos pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC). Embora o setor não seja regulado pelo Decreto nº 6.523/2008, a avaliação foi motivada pelo grande número de reclamações recebidas ao longo de 2008 pelos Procons do país. A pesquisa foi publicada na edição nº 133 (junho) da Revista do Idec.

Idec realiza seminário sobre SAC de setores não regulados por decreto

Em 6 de abril o Idec realizou em São Paulo, o seminário "SACs dos setores não regidos

pelo Decreto nº 6.523/2008: oportunidade de autorregulação?", com o objetivo de debater com as organizações de defesa do consumidor e com as empresas dos setores não regulados pelo decreto federal as oportunidades de melhora no atendimento.

SACs das empresas de alimentos são avaliados

O Idec avaliou o SAC das dez maiores companhias do setor de alimentos: Bunge, Cargill, Coca-Cola, Kraft, Masterfoods, Nestlé, Pepsico, Perdigão, Sadia e Unilever. Embora as empresas alimentícias não se enquadrem no decreto federal que regulamentou o funcionamento dos SACs, elas também devem prestar um bom atendimento a seus clientes, com base no Código de Defesa do Consumidor (CDC). A pesquisa foi publicada na edição nº 132 (maio) da Revista do Idec.

AVIAÇÃO CIVIL

Liminar garante informação e assistência material ao consumidor em caso de atraso de voo

A liminar obtida em fevereiro de 2009 na ação movida pelo Idec, Procon-SP, Associação de Defesa da Cidadania e do Consumidor (Adeccon/PE) e Movimento das Donas de Casa e Consumidores de Minas Gerais (MDC-MG), com participação da OAB/SP, contra a União Federal, Agência Nacional de Aviação Civil (Anac) e companhias aéreas, determinou, entre outras coisas, que as companhias aéreas informem os passageiros, com pelo menos duas horas de antecedência, sobre atrasos nos voos e prestem toda a assistência para o consumidor.

Participação em audiência e consulta públicas sobre problemas nos voos

O Idec participou em maio de 2009 da audiência pública aberta pela Anac e enviou suas contribuições à consulta pública sobre a regulação dos direitos dos consumidores em casos de atraso e cancelamento de voo e propôs alterações à resolução apresentada pela agência, dentre as quais, a retirada da regulação do overbooking, prática ilegal e contrária ao CDC.

CONCORRÊNCIA

Contra o monopólio na distribuição de publicações

Um parecer da Secretaria de Acompanhamento Econômico (SEAE), do Ministério da Fazenda e outro da Secretaria de Direito Econômico (SDE), do Ministério da Justiça, consideraram pedido do Idec e do Intervezes - Coletivo Brasil de Comunicação Social contra a operação de compra da Distribuidora Fernando Chinaglia pelo Grupo Abril. Com a compra, a Abril passaria a deter 100% do mercado de distribuição de publicações no Brasil.

Participação em conferência sobre defesa da concorrência

O Idec participou da abertura da 1ª Conferência Internacional de Defesa da Concorrência do Sistema Brasileiro de Defesa da Concorrência (SBDC), realizada entre 15 e 16 de outubro na Faculdade de Direito da USP. O evento foi organizado pelo Conselho Administrativo de Direito Econômico (Cade) em conjunto com a SDE e com a SEAE.

OUTROS TEMAS

Pesquisa aponta relevância de preço por unidade de medida

O Idec pesquisou o preço de 177 produtos de 70 marcas diferentes e encontrou variações de preço de até 215% entre diferentes tamanhos de embalagem. A pesquisa mostrou que a informação sobre o preço do produto por unidade de medida é importante, porque facilita a comparação de preços de produtos da mesma marca em embalagens de tamanhos diferentes, de preços entre produtos diferentes e ainda ajuda a evitar casos de maquiagem de produto. Os resultados da pesquisa foram publicados na edição 133 (junho) da Revista do Idec.

Rótulos de cremes dentais infantis não alertam para riscos do flúor em excesso

Uma pesquisa do Idec com cremes dentais e enxaguatórios infantis descobriu que os rótulos não alertam devidamente para os riscos do uso excessivo do flúor. A pesquisa de rotulagem foi realizada com dezoito cremes dentais e cinco enxaguatórios bucais, todos com apelo às crianças. Os resultados da pesquisa foram publicados na edição nº 130 (março) da Revista do Idec.



Informação

Muito embora os assuntos de interesse do consumidor sejam de interesse geral, a produção de conhecimento e conteúdo relevantes para o consumidor depende de trabalho planejado e exclusivo, desde a elaboração e execução de uma pesquisa até sua veiculação. O Idec tem o privilégio de dispor de canais de comunicação eficazes para difundir suas ideias e para ampliar a voz do consumidor.

Portal do Idec na Internet

O número médio de visitas diárias ao portal foi de 5.928, alcançando picos de 14 mil visitas, dependendo do assunto noticiado.

Boletim do Idec (eletrônico semanal)

O número de pessoas inscritas para receber o boletim chegou a 72.020, em novembro de 2009

Revista do Idec

Tiragem mensal de 11.000 exemplares para distribuição a associados, assinantes e parceiros.

Assessoria de imprensa

No ano de 2009, o Idec concedeu 1695 entrevistas para jornais impressos, TV, rádios e revistas.

Publicações

Em outubro de 2009, em evento no auditório do Ministério Público Federal em São Paulo (mesa redonda “Desafios regulatórios no cenário de convergência das comunicações: construindo propostas para a 1ª Conferência Nacional de Comunicação”), foi lançada a publicação “Convergência tecnológica das

telecomunicações e os direitos do consumidor no Brasil”. A pesquisa foi realizada por Diogo Moyses, integrante do Idec e teve o apoio do Centro de Tecnologia e Sociedade da Escola de Direito do Rio de Janeiro da Fundação Getúlio Vargas (CTS-FGV/RJ) e do SSRC (Social Science Research Council).



Representação dos Interesses do Consumidor

A atividade de representação dos interesses do consumidor nas mais variadas instâncias é das mais relevantes na conquista de novos direitos e mesmo na manutenção dos já existentes. Por essa razão, advogados, técnicos, pesquisadores e colaboradores do Idec de diversas formações realizam a tarefa de interpretar normas e leis, sugerir mudanças e ocupar espaços políticos em que se faz necessário ouvir a voz do consumidor.

Participações em reuniões

Em 2009, o Idec representou o interesse dos consumidores em 194 reuniões e eventos.

Manifestações (consultas públicas e autoridades)

No período, o Idec apresentou 37 manifestações defendendo o interesse dos consumidores.

Participação em câmaras, comissões, comitês e conselhos

Câmara Setorial de Alimentos/Anvisa • Câmara Setorial de Medicamentos/Anvisa • Câmara Setorial de Propaganda e Publicidade de produtos sujeitos à Vigilância Sanitária/Anvisa • Câmara Setorial de Toxicologia/Anvisa • CEET Responsabilidade Social/ABNT • Comissão de Políticas de Desenvolvimento Sustentável e da Agenda 21 Brasileira (CPDS/ MMA) • Comissão de Produtos Orgânicos do Estado de São Paulo • Comissão Permanente de Consumidores do Conmetro (CPCON) • Comissão Permanente de Saúde Suplementar/CNS • Comissão

Permanente de Vigilância Sanitária e Farmacoepidemiologia/CNS • Comitê Brasileiro de Acreditação e Certificação (CBAC) - Inmetro • Comitê Codex Alimentarius do Brasil (CCAB) • GT Biotecnologia/ CCAB • GT FL Rotulagem/ CCAB • Comitê de Defesa dos Usuários dos Serviços de Telecomunicações (CDUST/Anatel) • Comitê Nacional para Promoção do Uso Racional de Medicamentos • Conselho Consultivo/Anvisa • Conselho Curador da Fundação Procon/SP • Conselho Federal Gestor do Fundo de Direitos Difusos (CFDD/SDE/MJ) • Conselho Nacional de Normalização, Metrologia e Qualidade Industrial (Conmetro) • Conselho Nacional de Saúde (CNS)



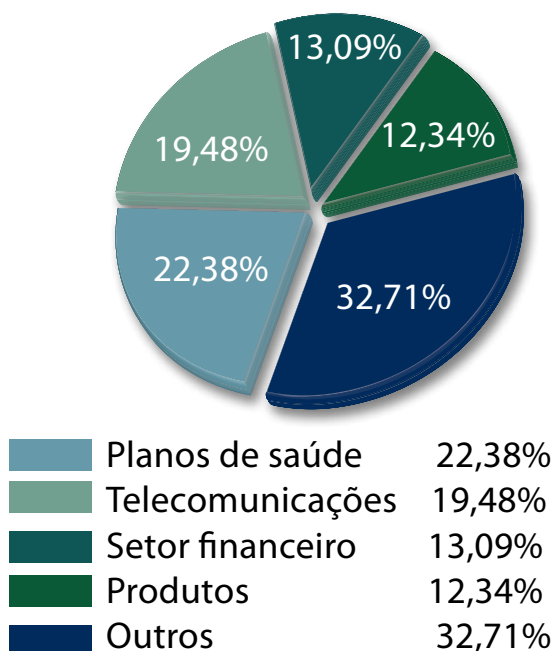
Orientação e Relacionamento com o Associado

Em 2009, novas medidas de otimização do serviço de atendimento ao associado foram empreendidas com o intuito de reduzir o tempo de resposta e, ao mesmo tempo, manter a qualidade na orientação ao consumidor, seja ela realizada pessoalmente, por telefone ou e-mail. Uma equipe própria do Idec dedica-se exclusivamente a esta tarefa diariamente.

Durante 2009, o Idec realizou 12.606 orientações aos seus associados, sendo que 6.104 delas foram relacionadas a problemas de consumo e outras 6.502 relativas especificamente a ações judiciais que o Instituto sustenta no Judiciário.

Em 2009, o guia do consumidor idoso foi enviado para todos os associados.

Setores mais reclamados em 2009

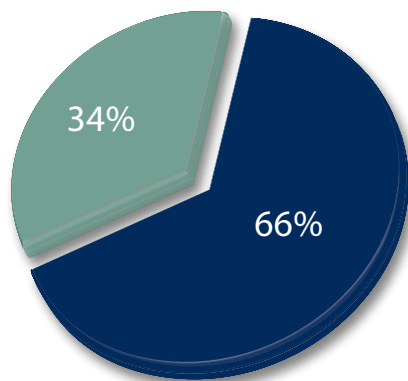


Projetos

Projetos em andamento	Apoiadores
<p>Programa de Fortalecimento da capacidade técnica da participação social em regulação. Início: 08/11/2007 - término 07/11/2010</p>	FUMIN / BID – Banco Interamericano de Desenvolvimento
<p>Consumer Organizations and the Cartagena Protocol on Bio-safety: Protecting the Consumer's Right to a Healthy Environment in the Developing World Início: 01/01/2008 – término: 30/04/2010</p>	Consumers International
<p>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. Início: 01/04/2008 – término: 10/12/2010</p>	SOMO - Centre for Research on Multinational Corporations
<p>Melhoria da qualidade de produtos, normas e regulamentos com Impacto na saúde e na segurança do consumidor Início: 01/08/2008 – término: 28/02/2010</p>	CFDD – Conselho Federal Gestor do Fundo de Defesa dos Direitos Difusos do Ministério da Justiça
<p>Fortalecimento da participação social em políticas públicas: Produtos e serviços regulados Início: 01/08/2008 - término: 31/01/2010</p>	Fundação Ford
<p>Acesso ao conhecimento e os consumidores no Brasil Início: 01/08/2009 - término: 30/06/2010</p>	Open Society Institute
<p>Agências reguladoras e a tutela do consumidor Início: 01/04/2009 - término: 31/03/2010</p>	Pensando o Direito - Secretaria de Assuntos Legislativos do Ministério da Justiça
<p>Concepção, estruturação e manutenção de banco de dados sobre consultas e audiências públicas Início: 04/12/2009 - término: 31/05/2011</p>	Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, do Ministério da Justiça
Projetos encerrados em 2009	Apoiadores
<p>Fortalecimento da atuação do Idec na promoção de políticas públicas, no monitoramento das práticas empresariais e na conscientização do consumidor Início: 01/07/2009 - término 31/12/2009</p>	Oxfam Novib
<p>Acesso a medicamentos versus propriedade intelectual: prioridades de ação do Idec Início: 01/03/2008 – término 30/04/2009</p>	Oxfam International
<p>Iniciativa para a Governança em Eletricidade Início: 01/05/2008 – término: 30/04/2009</p>	World Resources Institute

Finanças

Gráfico total de receitas



Receitas próprias e receitas de projetos (em R\$)

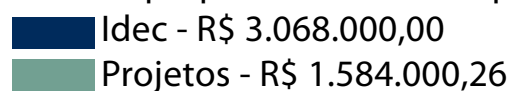
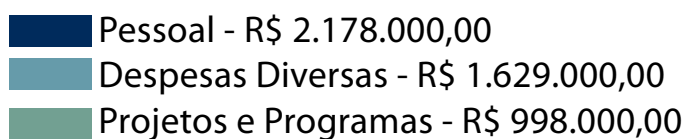
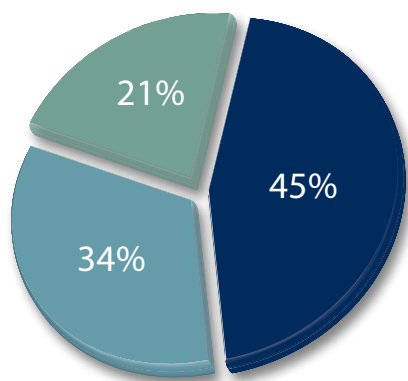


Gráfico total de despesas



Balanço social 2009

Com o objetivo de fortalecer a transparência na gestão dos recursos, adotamos o modelo do IBASE para publicar o nosso Balanço Social. As contas do Idec de 2009 foram analisadas pela Partnership Auditoria

1 - Origem dos recursos	2009 Valor (mil reais)		2008 Valor (mil reais)	
	Valor	%	Valor	%
Receitas Totais	4.980	100%	5.505	100%
a. Recursos governamentais (subvenções)	214	4,36%	61	1,11%
b. Doações de pessoas jurídicas	0	0,00%	0	0,00%
c. Doações de pessoas físicas	0	0,00%	0	0,00%
d. Contribuições	3.047	62,08%	4.527	82,23%
e. Patrocínios	0	0,00%	0	0,00%
f. Cooperação internacional	1370	27,91%	632	11,48%
g. Prestação de serviços e/ou venda de produtos	57	1,16%	20	0,36%
h. Outras receitas	220	4,48%	265	4,81%

2 - Aplicação dos recursos	2009 Valor (mil reais)		2008 Valor (mil reais)	
	Valor	%	Valor	%
Despesas Totais	4.805	100%	3.961	100%
a. Projetos, programas e ações sociais (excluindo pessoal)	998	20,77%	549	13,86%
b. Pessoal (salários + benefícios + encargos)	2.178	45,33%	1.984	50,09%
c. Despesas diversas (somatório das despesas abaixo)	1.629	33,90%	1.428	36,05%
Operacionais	1.457	89,44%	1.187	83,12%
Impostos e taxas	70	4,30%	73	5,11%
Financeiras	47	2,89%	121	8,47%
Capital (máquinas + instalações + equipamentos)	55	3,38%	47	3,29%
Outras (que devem ser discriminadas conforme relevância)	0	0,00%	0	0,00%

3 - Indicadores sociais internos (ações e benefícios para funcionários)	2009 Valor (mil reais)	% sobre receita	2008 Valor (mil reais)	% sobre receita
a. Alimentação	29	0,59%	22	0,40%
b. Educação	6	0,12%	17	0,31%
c. Capacitação e desenvolvimento profissional	15	0,31%	10	0,18%
d. Creche ou auxílio-creche	0	0,00%	0	0,00%
e. Saúde	0	0,00%	3	0,05%
f. Segurança e medicina no trabalho	2	0,04%	1	0,02%
g. Transporte	33	1,67%	59	1,07%
h. Bolsas/estágios	202	4,12%	169	3,07%
i. Outros	0	0,00%	0	0,00%
Total - Indicadores sociais internos	287	5,85%	281	5,10%

4 - Projetos, ações e contribuições para a sociedade	2009 Valor (mil reais)	% sobre receita	2008 Valor (mil reais)	% sobre receita
a. Ações judiciais em defesa dos direitos de consumidores, associados ou não ao Idec, recuperaram em 2009 R\$ 4.623.234,37.	R\$ 4.623 Nº pessoas beneficiadas: 407	94,19%	R\$ 17.883 Nº pessoas beneficiadas: 1.385	324,85%
b. Orientação e disponibilização de informações - Revista do Idec	R\$ 1.114 10.500 beneficiados/mensal	22,70%	R\$ 939 10.000 beneficiados/mensal	17,06%
c. Orientação e disponibilização de informações - Portal do Idec na internet e Boletim do Idec (eletrônico)	R\$ 46 Média diária de visitas no Portal: 5.928 / Boletm: 65.572	0,94%	R\$ 36 Média diária de visitas no Portal: 6.698 / Boletm: 69.622	0,65%
d. Os recursos dos convênios somaram-se as atividades de testes e pesquisas.	R\$ 0 Nº pessoas beneficiadas: Consumidores brasileiros	0,00%	R\$ 0 Nº pessoas beneficiadas: Consumidores brasileiros	0,00%
e. Outras atividades testes e pesquisas, representação dos interesses dos consumidores e disseminação de informação e orientação	R\$ 3.748 Nº pessoas beneficiadas: Consumidores brasileiros	76,37%	R\$ 2.695 Nº pessoas beneficiadas: Consumidores brasileiros	48,96%
Valores totais	R\$ 9.531	194,19%	R\$ 21.553	391,52%

5 - Indicadores sobre o corpo funcional	2009	2008
Nº total de empregados(as) ao final do período	70	72
Nº de admissões durante o período	6	10
Nº de prestadores(as) de serviço	5	5
% de empregados(as) acima de 45 anos	10,00%	8,50%
Nº de mulheres que trabalham na instituição	35	36
% de cargos de chefia ocupados por mulheres	17,00%	13,00%
Idade média das mulheres em cargos de chefia	43	44
Salário médio das mulheres	R\$ 2.519	R\$ 2.896
Idade média dos homens em cargos de chefia	45	45
Salário médio dos homens	R\$ 2.519	R\$ 3.003
Nº de negros(as) que trabalham na instituição	5	8
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)	11,00%	0,00%
Idade média dos(as) negros(as) em cargos de chefia	50	0
Salário médio dos(as) negros(as)	R\$ 1.156	R\$ 1.020
Nº de brancos(as) que trabalham na instituição	65	38
Salário médio dos(as) brancos(as)	R\$ 2.983	R\$ 3.308
Nº de estagiários(as)	21	25
Nº de voluntários(as)	7	3
Nº portadores(as) necessidades especiais	1	1
Salário médio portadores(as) necessidades especiais	R\$ 3.400	R\$ 2.940

7 - Qualificação do corpo funcional	2009	2008
Nº total de funcionários(as) no corpo técnico e administrativo	70	71
Nº de pós-graduados (especialistas, mestres e doutores)	12	13
Nº de graduados(as)	25	22
Nº de graduandos(as)	21	25
Nº de pessoas com ensino médio	10	9
Nº de pessoas com ensino fundamental	0	0
Nº de pessoas com ensino fundamental incompleto	2	2
Nº de pessoas não-alfabetizadas	0	0

8 - Informações relevantes quanto à ética, transparência e responsabilidade social	2009
Relação entre a maior e a menor remuneração	8,7
O processo de admissão de empregados(as) é:	0% 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/vivissecação <input type="checkbox"/> não tem

Agradecimentos

O Idec agradece a todos que apoiam nossa causa e somam suas forças em busca de uma sociedade justa, ética, inclusiva, com padrões de consumo sustentáveis e que dedicam esforços ao fortalecimento de nossas atividades: colaboradores, conselheiros, parceiros, associados, fornecedores, emissoras de TV, rádio, jornais, revistas e sites de internet que divulgaram nossas campanhas gratuitamente.

Equipe e Conselhos (em 31/12/2009)

Conselho diretor: Vidal Serrano Nunes Júnior (presidente), Ladislau Dowbor, Marcelo Gomes Sodré, Marcelo Roberto S. Sousa, Maria Fátima Pacheco Jordão, Rachel Biderman Furriela, Sueli Gandolfi Dallari e Vicente A. Pimenta Júnior

Conselho fiscal: Cacilda Rainho Ferrante, Hartmut Richard Glaser e Motaur Ciocchetti de Sousa.

Suplentes: Elici Maria Checchim Bueno e Maria Cândida Raizer Cardinali 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, Silvio Valle, Sueli Carneiro, Vera Vieira e Walter Barelli

Coordenadora executiva: Lisa Gunn

Coordenador executivo adjunto: Marcos Vinicius P

Assessora de imprensa: Arlete Rodrigues R. Vasconcelos

Editor especial: Esnder Pizzo

Equipe de gestão: Carlos Thadeu de Oliveira, Daniela B. Trettel, Karina Alfano, Mrcia Kodama, Maria Elisa C. Novais, Mirtes Peinado e Olívia Franco

Equipe técnica: Adriana Charoux, Alessandro Gianelli, Carlota Costa, Estela W. Guerrini, Ione A. Amorim, Juliana Ferreira, Maíra Feltrin, Mariana A. Ferraz, Renata C. Farias e Teresa D. Liporace

Equipe administrativa: Camila da Silva Costa, Elisa Guimarães, Elvis F. Arruda, Eneida M. Souza, Fátima A. Santos, Francisco Valtercio da Silva, Glaycon Luiz, Ivana Lima, Kelly Gois Almeida, Madalena C. de Figueiredo, Maria do Socorro Gomes, Mnica A. Freires, Pedro O. V. Godinho, Rachel Vasconcelos, Rafael M. A. Costa, Simone Castro, Telma A. Duarte, Thais Oliveira dos Santos, Tiago Sposito e Vivian Santana

Colaboradores: Andréa Salazar, Karina Grou, Luive Osiano e Vera L. Barral

Estagiários: Aline F. de Paula, Ana Paula Cruz, Carolina A. de Oliveira Freitas, Christian Trik Printes, Daniel Mendes Santana, Douglas Fernandes Avelino, Fernanda Zavatieri da Silva, Gisele Simões, Leandra Costa, Lucineide da Silva Viana, Marcio Luiz Augusto, Mnica Mayumi Arashiro, Patricia Mota Gonçalves, Renato Andreotti P. Velasco, Suelen Liedtke S. Cotto e Victor Hugo Paes do Prado

Idec - Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor

Rua Desembargador Guimarães, 21 – Água Branca

CEP 05002-050 - São Paulo - SP - Brasil

Tel.: +55 11 3874 2150

Fax: +55 11 3862 9844

www.idec.org.br