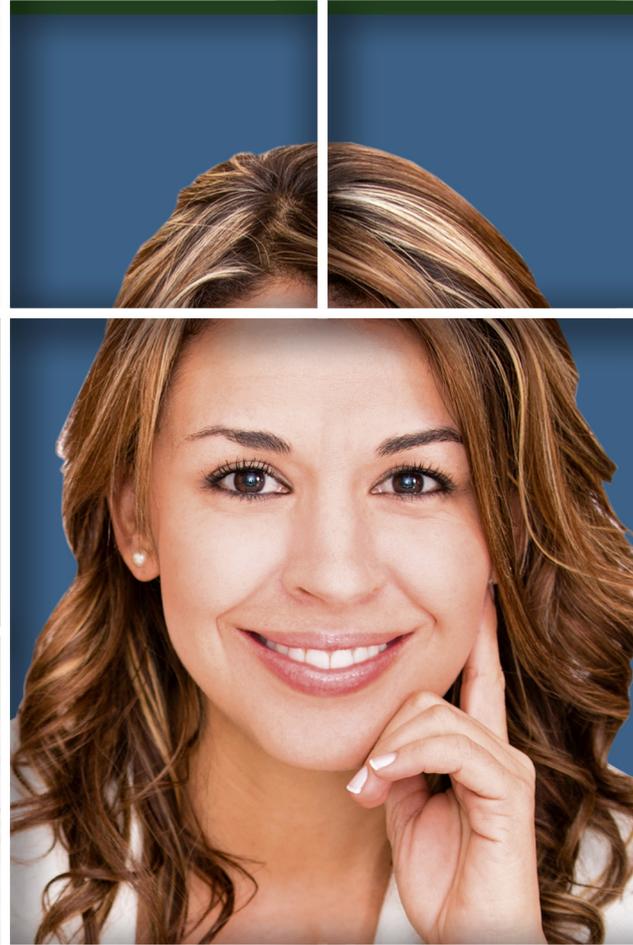




# Relatório de Atividades 2012





# Trio de ouro do Consumo

”

**A**tuação institucional + orientação ao associado + testes e estudos. Com esse ‘trio de ouro’, a PROTESTE promove a defesa dos consumidores e cidadãos, indica a melhor opção de compra e contribui para melhorar as relações de consumo na sociedade.

São 12 anos de história marcados pelo trabalho e pela dedicação total aos preceitos do Código de Defesa do Consumidor (CDC) e de todo o demais arcabouço legal de defesa do cidadão frente ao comércio, indústria e serviços. É o que move a PROTESTE, que não se desvia de seus objetivos em função de situações políticas e econômicas.

Um compromisso forjado no reconhecimento de que, se muito foi feito, ainda há muito a fazer.

Cláudio Considera  
PRESIDENTE DO CONSELHO DIRETOR





# Nosso único chefe é o Consumidor

Quem comanda a PROTESTE, perguntam-nos com alguma frequência, especialmente quando exibimos o conhecimento e a força de trabalho da associação em benefício de quase 300 mil associados e dos demais cidadãos brasileiros. Sempre respondo: nosso único chefe é nosso associado. Para cumprir esse compromisso, a PROTESTE – Associação Brasileira de Defesa do Consumidor – é uma entidade civil sem fins lucrativos, apartidária, independente de governos e empresas, que atua na defesa e no fortalecimento dos direitos dos consumidores brasileiros.

Só temos duas fontes de recursos, legítimas e transparentes: a que provém das contribuições de nossos associados e da intercooperação de entidades internacionais igualmente independentes e sem vínculos partidários ou empresariais.

Utilizamos amplo arsenal de comunicação para exercer nossas atividades: testes e estudos, publicações de alto nível, campanhas e moções às autoridades.

O vínculo com três organismos internacionais facilita o acesso direto a informações, testes e experiências inovadoras, e ao intercâmbio de conhecimentos sobre a defesa do consumidor. São eles:

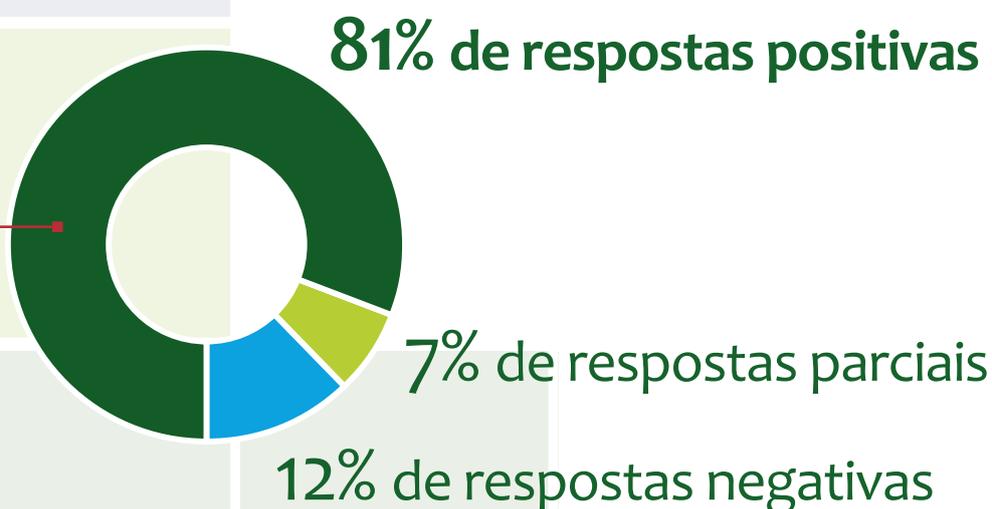
- **Consumers International:** a “ONU” das associações de consumidores, é a base do movimento mundial de defesa do consumidor e congrega 220 entidades, de 115 países.
- **Euroconsumers:** segunda maior organização de consumidores do mundo, reúne associações da Bélgica, Espanha, Itália e Portugal, com mais de 1,5 milhão de filiados.
- **International Consumers Research and Testing (ICRT):** organismo independente criado para articular os testes e as pesquisas das associações de consumidores em todo o mundo.

A PROTESTE não é um órgão certificador, ou seja, não faz testes de conformidade às normas. Nos testes comparativos publicados em suas revistas, indica a melhor relação custo-benefício para o consumidor. Não autorizamos nenhuma empresa ou organização a utilizar os resultados de nossos testes para propaganda institucional, de produtos ou serviços. Como faço questão de repetir, nossos únicos chefes são nossos associados!

# Quatro mil Vitórias

Uma das linhas de atuação da PROTESTE é a orientação ao associado. Para prestar serviço tão relevante, a equipe de atendimento ao associado da PROTESTE é composta por profissionais capacitados na área jurídica, que apoiam os associados na cobrança de seus direitos, sempre com base códigos de Defesa do Consumidor e Civil.

Em 2012, foram realizados mais de 100 mil atendimentos por telefone, carta ou correio eletrônico, dos quais cinco mil exigiram a intermediação da PROTESTE. Desse total, 81% obtiveram resposta positiva, em questões como compras na Internet, cartões de crédito, telefonia móvel, compra e venda no estabelecimento, renegociação de dívida, leasing/financiamento, TV por assinatura, acesso à internet e telefonia fixa. Serviços de telecomunicações e financeiros lideraram o ranking de assuntos mais demandados em 2012. A atuação da PROTESTE em defesa dos direitos do consumidor abrange também campanhas de conscientização da opinião pública, em parceria com órgãos públicos e entidades civis, como as que mostraremos a seguir.



# Tudo pelos Consumidores

## Pelos direitos dos Estudantes e Idosos na Copa

Após intensa mobilização da PROTESTE e de outras entidades de defesa do consumidor, houve importantes mudanças no texto proposto na Câmara Federal para a Lei Geral da Copa, sancionada pela presidente Dilma Rousseff com veto a seis pontos polêmicos, inclusive o artigo que suspendia a aplicação de leis estaduais e municipais que dispõem sobre descontos em eventos esportivos. Embora não tenhamos alcançado tudo o que pleiteamos até o momento, podemos nos orgulhar de uma importante vitória parcial: será respeitado pela FIFA o direito de idosos, estudantes, pessoas de baixa renda e indígenas de comprar ingressos a preços reduzidos.

Foram-se algumas batalhas, mas a luta continua! A PROTESTE mantém sua campanha e reivindicações, levando o debate também aos governos estaduais e municipais das cidades-sede e a seus respectivos Ministérios Públicos e Assembleias Legislativas.

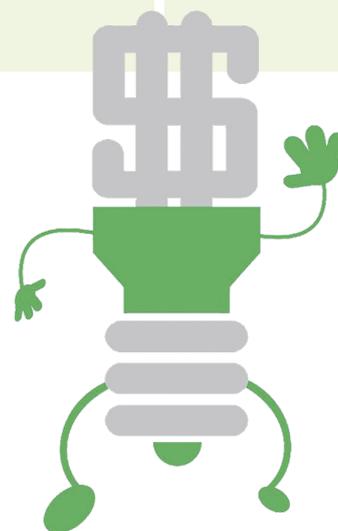


## Banda larga de verdade

O objetivo do Programa Nacional da Banda Larga (PNBL) é expandir a infraestrutura e os serviços de telecomunicações, promovendo o acesso à população e buscando as melhores condições de preço, cobertura e qualidade. A PROTESTE participa da campanha nacional “Banda larga é um direito seu”, promovida por 58 entidades civis nas redes sociais. A mobilização pressiona por acesso à Internet para todos, com preços razoáveis e boa qualidade. Além disso, exigimos uma forma mais adequada e democrática de aferição do serviço de conexão à Internet.

## Devolvam os R\$ 7 bilhões

A Frente de Defesa dos Consumidores de Energia Elétrica se propõe a identificar os problemas da área e a contribuir com os processos regulatórios, em busca do equilíbrio do mercado de consumo. E, dessa forma, assegurar que este serviço essencial, embora monopolizado pelas concessionárias em determinadas regiões, seja prestado adequada, contínua e eficientemente a todos os consumidores. A PROTESTE encabeça ação judicial, na qual exige que a Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL) informe os valores cobrados a mais por todas as 63 distribuidoras de energia e que tais débitos sejam devidamente ressarcidos. Entregamos, também, aos ministros do Tribunal de Contas da União (TCU), uma petição em favor dos consumidores, para devolução dos valores cobrados a mais na conta de luz. Em abril, a Frente promoveu um tuitaço com a hashtag #erronacontadeluz para mobilizar o maior número de pessoas pelo ressarcimento de R\$ 7 bilhões, cobrados indevidamente dos consumidores de todo o Brasil.



## Orelhões, sim!

A redução sistemática do total de telefones públicos que as teles são obrigadas a manter prejudica o acesso da população mais pobre às telecomunicações. Por isso, a PROTESTE, o Procon-SP e o Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor encaminharam representação ao Ministério Público solicitando a instauração de inquérito civil para apurar a conduta da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), que autorizou o número obrigatório de telefones públicos por habitantes.

## Bens públicos, não das teles

A PROTESTE move uma ação civil pública para que Anatel impeça a alienação dos bens reversíveis para as concessionárias de telecomunicações. Eles são parte do patrimônio público e essenciais para democratização dos serviços de telecomunicações do País. Portanto, não podem ser alienados permanentemente.

Em junho de 2012 obtivemos uma vitória parcial na ação: a União e a Anatel foram obrigadas a elaborar listas dos bens reversíveis e, doravante, anexá-los aos contratos de telefonia fixa.

## Medicamentos na dose certa

A PROTESTE, em parceria com o Instituto Ethos, está lutando pela aprovação do projeto de lei nº 7.029, de 2006, que obriga a venda de medicamentos fracionados. Apesar de haver um decreto que permite a venda de medicamentos fracionados, não é fácil encontrá-los nas farmácias. Os modelos de venda de medicamentos que deveriam ser adotados no Brasil são os dos Estados Unidos, Reino Unido e Holanda. Nesses países, o paciente pega a receita com o médico e, na farmácia, compra a quantidade exata de remédios. A prescrição fica retida pelo farmacêutico.

**10** razões para apoiar o fracionamento de medicamentos

Considerando a assistência farmacêutica como um conjunto de ações voltadas a promoção, proteção e recuperação da saúde tanto individual como coletiva e tendo a terapia medicamentosa como uma estratégia essencial visando o uso racional dos medicamentos. Solicitamos o apoio e a aprovação do projeto de Lei 7029/2006 que regulamenta a Dispensação de Medicamentos Fracionados. Considerando ainda que a aprovação desta Lei poderá contribuir para:

- ✓ Promover economia no custo do tratamento, pois o paciente compra somente a quantidade necessária, reduzindo desperdícios e melhorando o acesso.
- ✓ Evitar riscos de intoxicação pelo consumo das sobras dos medicamentos.
- ✓ Reduzir a automedicação promovendo o uso racional do medicamento.
- ✓ Evitar impacto ambiental pelo descarte errado causado por medicamentos não utilizados pelos pacientes.
- ✓ O fracionamento implica na presença do farmacêutico o que melhora a orientação prestada aos pacientes.
- ✓ Melhorar a adesão do paciente ao tratamento medicamentoso.
- ✓ Facilitar a rastreabilidade dos medicamentos mesmo após o fracionamento.
- ✓ Garantir ao prescritor que o paciente não ultrapassará o tempo de tratamento.
- ✓ Reduzir ao uso abusivo evitando a resistência anti microbiana.
- ✓ Melhorar a promoção da política nacional de medicamentos com redução dos gastos públicos na aquisição de medicamentos para distribuição gratuita no SUS.

INSTITUTO AGORA | Sobravime | ETHOS | Conselho Federal de Farmácia | Associação Social da Família | CRF SP | PROTESTE | NUNCA NA NOSSA SAÍDA

## Menos juros e spread

A PROTESTE encaminhou, a partir de 2010, diversos estudos à Presidência da República, Ministério da Fazenda e Banco Central a fim de fomentar a diminuição dos juros, encargos e taxas dos serviços bancários no Brasil, o que representaria um avanço para o efetivo desenvolvimento de relações de consumo mais igualitárias, respeitadas e avançadas na área financeira. Consideramos, em função disso, uma vitória institucional o anúncio de cortes dos juros cobrados em várias linhas de crédito pelos bancos estatais e alguns privados, em abril de 2012. Contudo, a entidade continua acompanhando o mercado e pleiteando melhorias, por meio de estudos, seminário e debates sobre o tema, para que a redução anunciada seja efetivamente praticada pelos bancos. E, também, para que a diminuição dos juros e demais taxas sejam tendências, não exceções.

## Álcool – Sem chamus

Desde 2005, a PROTESTE e outras 12 instituições ligadas à infância, saúde e defesa do consumidor mobilizam-se pela proibição do álcool líquido e pela conscientização da população, a fim de que deixe de comprar e utilizar o produto. Em junho, para reforçar o movimento, realizamos o Fórum on-line Contra o Uso

do Álcool, no Dia Nacional de Luta Contra Queimaduras.

Finalmente, em 2012, o Tribunal Regional Federal reconheceu o direito de a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) restringir ou proibir a comercialização do álcool líquido, em todas as suas formas, até o consumidor final.



segurança é coisa séria

## SOS PACIENTES



Parceria entre a Associação Paulista de Medicina (APM) e a PROTESTE lançou, em agosto do ano passado, o telefone 0800 200 4200, de âmbito nacional, para apoio a quem necessitasse de orientação sobre direitos em relação aos planos de saúde. O serviço atendeu milhares de pessoas de todo o Brasil, a quem ofereceu esclarecimentos e apontou encaminhamentos para a garantia de seus direitos. O levantamento indicou que os consumidores ainda enfrentam sérios problemas ao utilizar os serviços dos planos de saúde. A maioria das reclamações está relacionada à insuficiência da rede disponibilizada pelas operadoras, o que representou mais de 55% dos dados obtidos. Por isso, no início de 2013, apresentamos estes índices e pedimos que a ANS solucionasse estes problemas.

## Discriminação dos impostos na nota fiscal

A partir de junho de 2013, as notas fiscais terão de informar o valor dos impostos embutidos nos preços de produtos ou serviços adquiridos pelo consumidor, por conta da Lei 12.741/12, publicada em 10 de dezembro de 2012.

Esta é uma luta da PROTESTE, desde que o PL 1472/07 foi apresentado no Senado. A medida será um grande avanço na transparência das relações de consumo, pois somente o consumidor bem informado sobre o quanto os tributos encarecem os produtos preocupa-se com a excessiva carga tributária e fiscal, e com os desperdícios e malversação de dinheiro público.



## Concurso de Monografias – 2012

A 1ª Edição do Concurso Monografias PROTESTE foi direcionada às áreas de Direito e Economia, com o tema: “Desrespeito aos direitos dos consumidores brasileiros nas suas relações com o sistema financeiro”.

Contamos com a participação de graduados, pós-graduados e professores de todo o Brasil, e recebemos trabalhos científicos com grande contribuição ao tema.



**PROTESTE** **Concurso 2012 Monografias**  
**O desrespeito aos direitos dos consumidores brasileiros pelo sistema financeiro**

O desrespeito aos direitos dos consumidores brasileiros pelo sistema financeiro será o tema do concurso de monografias que a PROTESTE – Associação de Consumidores lança convocando monografias com o tema o desrespeito aos direitos dos consumidores brasileiros pelo sistema financeiro.

A PROTESTE pretende desta forma estimular a produção científica sobre os aspectos de consumo sob a ótica do direito e da economia. Professores universitários, pós-graduandos, graduandos e graduandos dos últimos semestres dos cursos superiores de Direito e Economia concorrem aos prêmios.

O regulamento do concurso está disponível no site da Associação.

As inscrições para o primeiro edição do concurso poderão ser feitas pelo site até dia 31 de dezembro de 2012. Na inscrição o candidato deverá enviar a íntegra do trabalho, com até 30 páginas.

A PROTESTE divulgará os resultados até 30 de Junho de 2013.

Os três prêmios colocados serão chamados para o recebimento do prêmio e apresentação dos seus respectivos trabalhos, em evento a ser promovido pela PROTESTE.

Os trabalhos serão avaliados por uma Comissão Julgadora composta por professores profissionais universitários de diferentes universidades. O concurso da PROTESTE conta com o apoio da Fundação Matanel.

Prêmio	Valor	Requisitos
1º Prêmio	R\$ 10.000,00 (dez mil reais)	1) 10 páginas (dez mil caracteres)
2º Prêmio	R\$ 5.000,00 (cinco mil reais)	1) 5 páginas (cinco mil caracteres)
3º Prêmio	R\$ 2.000,00 (dois mil reais)	1) 2 páginas (dois mil caracteres)

[www.proteste.org.br](http://www.proteste.org.br)

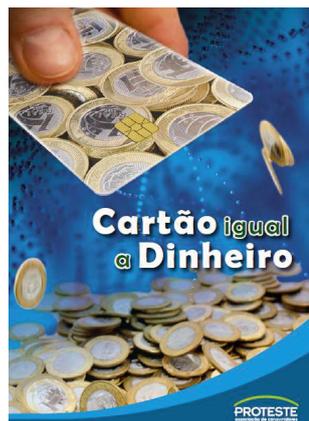
## Diretrizes da ONU sobre Defesa do Consumidor

São um ponto de referência internacional para o movimento dos direitos do consumidor. Aprovadas pela primeira vez em 1985, passarão por revisão e atualização em 2013. Neste quadro, a PROTESTE, como membro da Consumers International, remeteu as seguintes propostas: redução de impostos para serviços essenciais e alimentos básicos; maior proteção aos consumidores na oferta e publicidade de produtos e serviços para as crianças e idosos, especialmente em relação aos de alimentação e financeiros; maior eficácia das ações de agências e órgãos reguladores para prevenir conflitos, equilibrar o interesse do consumidor e do mercado, além de obter maior celeridade na aplicação de sanções administrativas, civis e penais para garantir maior eficiência nas ações, bem como o fortalecimento das entidades públicas fiscalizadoras.



## Cartão igual a Dinheiro

A PROTESTE retomou a campanha "Cartão igual a dinheiro", em reação ao movimento do governo e de lojistas para a autorização de maiores preços no comércio para pagamento com cartão de crédito. Legalizar a diferenciação de preços seria um retrocesso em uma de nossas conquistas nesses 22 anos do Código de Defesa do Consumidor (CDC): proibição de que haja dois preços para um mesmo produto.



## De olho no Legislativo e nas Agências Reguladoras

A entidade acompanha de perto os Projetos de Lei na Câmara Federal que impactem direta ou indiretamente as relações de consumo, com manifestações, participações em audiências públicas e contribuições coerentes com nossas posições. Em 2012, registramos novos 50 projetos de relevante interesse público. Merecem destaque as proposições, de iniciativa da PROTESTE, do Projeto de Lei que cria o Sistema Nacional de Controle de Acidentes de Consumo (SINAC) e do PL que dispõe sobre a obrigatoriedade de os veículos motorizados novos e comercializados no Brasil incluírem luzes de circulação diurna (DRL). Além disso, louvamos a aprovação, na Câmara Federal, do PL que limita o peso máximo da mochila escolar a 15% do peso do estudante. Essa é uma campanha encabeçada pela PROTESTE desde 2009, com apoio da Sociedade Brasileira de Ortopedia e Traumatologia (SBOT).

A atividade normativa das Agências Regulatórias, por sua vez, também conta com nossa especial atenção. Conforme se verá neste relatório, participamos ativamente de comissões, conselhos, fóruns e câmaras técnicas, e contribuímos em diversas audiências e consultas públicas.

antes... **4 MAIO** ...depois

CAIXA % Financiamentos habitacionais anteriores a baixa de juros

CAIXA % Financiamentos após 4 de maio de 2012 beneficiados pela redução da taxa de juros

A PROTESTE entrou na Justiça com uma ação civil coletiva contra a Caixa Econômica Federal para exigir juros iguais para todos e pede seu apoio no abaixo-assinado que está no nosso site.

Contamos com você para COMPARTILHAR esta informação e alcançar a meta de 10.000 ASSINATURAS!

A maior associação de consumidores da América Latina

PROTESTE

## Ações Coletivas

Na qualidade de representante dos consumidores, em especial de seus associados, às vezes cabe à PROTESTE a incumbência de ingressar no Judiciário para defesa dos direitos difusos, coletivos, ou individuais e homogêneos. Em 2012, distribuímos na Justiça Federal uma ação civil pública em face da Caixa Econômica Federal para que as novas taxas e condições de financiamento imobiliário se estendessem aos contratos antigos. Também ingressamos como terceiro interessado na ação que o MP-SP move contra a União Federal e o Contran, para suspender a resolução que determina a instalação, de fábrica, dos rastreadores automotivos.

No total, são 23 ações coletivas em andamento, movidas frente a Agências Reguladoras, entes federativos e empresas públicas ou privadas, sempre em prol do interesse social.

No ano passado, a PROTESTE também foi inscrita no Conselho Gestor do Fundo Estadual de Defesa dos Interesses Difusos, criado justamente com o intuito de ressarcir a coletividade dos danos causados ao meio ambiente, ao consumidor, a bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico, no estado de São Paulo.

## Depois dos testes

A constatação de problemas em nossos testes comparativos tem possibilitado importantes mudanças para garantir a saúde e os direitos dos consumidores no mercado de consumo brasileiro.

Os fabricantes de esmaltes, por exemplo, se comprometeram a não usar substâncias alergênicas na fórmula de seus produtos; o Ministério da Agricultura informou que sua legislação será reformulada para definir as espécies de carnes de açougue que podem ser utilizadas na composição de

cada tipo de almôndega ou de hambúrguer. Além disso, em 2012, nossas publicações e solicitações promoveram importantes melhorias na legislação e na fabricação e comercialização dos seguintes produtos testados: escovas de dente, alimentos geneticamente modificados, ferramentas manuais, bebedouros, frutas secas e oleaginosas, dentre outros.

## Outras Vitórias

Nossa ferrenha atuação rendeu outras importantes vitórias para a sociedade ao longo do ano passado. Após denúncia à Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), a operadora TIM foi obrigada a alterar a propaganda do Plano Da Vinci, considerada enganosa; a companhia aérea TAM incrementou a segurança de seu site e promoveu a devolução de pontos de milhagem desaparecidos, depois de reclamações de nossos associados; e a Hyundai, montadora de veículos, substituiu os manuais dos proprietários do automóvel Veloster, redigidos em português europeu, com várias palavras e expressões de significado desconhecido e diferente do idioma do Brasil. Nossa representação à Defensoria Pública de São Paulo colaborou com uma ação coletiva em andamento e ajudou a retirar do ar os sites fraudulentos de venda on-line Planeta Ofertas e Fator Digital. Por fim, nosso estudo sobre o alcoolismo juvenil reacendeu a discussão do tema no Brasil, com a aprovação de uma audiência pública na Câmara Federal.

## Comissões, Comitês, Câmaras e Grupos

- Comissão Técnica de Ferramentas – ABNT;
- Comitê de Certificação de Eletrodomésticos – ABNT;
- Comitê Técnico de Aparelhos de Melhoria da Qualidade da Água – ABNT;
- Comissão de Prevenção e Combate à Obesidade – AMB;
- Comitê de Defesa dos Usuários de Serviços de Telecomunicações (CDUST) – ANATEL;
- Câmara de Saúde Suplementar – ANS;
- Câmara Técnica de Mecanismos de Regulação – ANS;
- Câmara Técnica de Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários – ANS;
- Câmara Técnica para instituição de Ouvidora nas Operadoras de Planos de Saúde – ANS;
- Comitê Gestor do QUALISS – COGEP – ANS;
- Grupo Técnico de Divulgação – COGEP – ANS;
- Grupo Técnico da Gerência de Inspeção e Controle de Riscos de Alimentos/ AROS – ANVISA;

- Grupo de Trabalho Eletrônico sobre Rotulagem Nutricional Obrigatória – ANVISA;
- Conselho Superior do CAPEM;
- Conselho de Ética do CAPEM;
- Conselho Estadual de Saneamento – CONESAN;
- Comitê de Certificação de Eletrodoméstico – Instituto Falcão Bauer da Qualidade (IFBQ);
- Comissão Técnica de Escada Doméstica – INMETRO;
- Comitê Brasileiro de Avaliação da Conformidade (CBAC) – INMETRO;
- Comitê Técnico de Carrinho de Bebê – INMETRO;
- Câmara Técnica de Assistência Farmacêutica – Ministério da Saúde;
- Conselho de Administração do PROCON RJ;
- Conselho Gestor do Fundo Estadual de Defesa dos Interesses Difusos – Secretária da Justiça e da Defesa da Cidadania de SP.

## Audiências e Consultas públicas

- Audiência Pública da ANATEL: Regulamento de serviço de TV por Assinatura;
- Audiência Pública da ANATEL: Regulamento da cobrança dos telefones públicos;
- Audiência Pública da Câmara Federal: Apresentação do PNBL na Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática (CCTCI);
- Audiência Pública do Ministério Público Federal de São Paulo: “Como o Ministério Público Federal pode atuar melhor?”;
- Consulta Pública nº 10/12 – ANATEL: Telefonia Fixa;
- Consulta Pública nº 20/12 – ANATEL: Reestruturação da Agência;
- Consulta Pública nº 30/12 – ANATEL: Regulamento da cobrança dos telefones públicos;
- Consulta Pública nº 65/12 – ANATEL: Regulamento de serviço de TV por Assinatura;
- Consulta Pública nº 47/12 – ANEEL: Sobre cobrança de serviços acessórios na conta de energia elétrica;
- Consulta Pública nº 49/12 – ANS: Resolução Normativa sobre os princípios para a oferta de medicação de uso domiciliar pelas operadoras de planos de saúde;
- Consulta Pública nº 50/12 – ANS: Obrigatoriedade de instituição de unidade organizacional específica de ouvidoria por parte das operadoras de planos de assistência à saúde;
- Consulta Pública nº 51/12 – ANS: Regulamentações da prestação de informação aos beneficiários acerca da negativa de autorização dos

procedimentos solicitados pelo médico assistente;

- Consulta Pública do Regulamento de Avaliação da Conformidade de Carrinho de bebê – INMETRO.

## Manifestações

- A substituição do corante “Caramelo IV” por corantes mais seguros na formulação de refrigerantes, energéticos, sucos, cereais matinais e outros produtos alimentícios;
- Entrega gratuita de sacolinhas plásticas aos clientes dos supermercados, pois entendemos que o consumidor não deve arcar sozinho com os ônus financeiros, enquanto o estabelecimento se beneficia da imagem de protetor do ambiente;
- Prazos mais curtos para a redução do teor de sódio nos produtos alimentícios industrializados, conforme recomendado pela Organização Mundial da Saúde (OMS);
- Proibição do uso de aditivos nos cigarros, como canela, menta e cravo;
- A divulgação dos dados estatísticos sobre negativa de cobertura e descumprimento dos prazos para consultas e procedimentos por parte das operadoras de planos de saúde;
- A PROTESTE discorda das mudanças implantadas pela ANS com a implantação da Notificação de Investigação Preliminar (NIP). Até agora não foi divulgado nenhum balanço sobre a efetividade da notificação prévia às empresas antes de puni-las com multas, por exemplo;
- A urgente restauração do respeito aos usuários de planos de saúde e a indispensável valorização do trabalho médico, de cirurgiões-dentistas e dos demais profissionais de saúde;
- Providências em relação às empresas aéreas que reiteradamente vêm prejudicando os passageiros com atrasos e cancelamentos de voos sem cumprir a Resolução 141 da ANAC – Agência Nacional de Aviação Civil;
- Apoio ao pedido de instalação de Comissão Parlamentar de Inquérito (CPI) para investigar as prestadoras de telefonia móvel;
- A melhoria do sinal 3G no Brasil, antes da implementação do 4G;
- A PROTESTE é contra energia pré-paga, pois a medida prejudicará o consumidor de baixa renda, assim como a proposta da ANEEL de incluir na fatura cobrança de serviços acessórios;
- A criação do Marco Civil da Internet, que estabelece os princípios, valores, direitos e responsabilidades sobre o uso da rede no nosso país – essencial para garantir a democracia e a liberdade na Internet;
- Suspensão de publicidade da UNIP – Universidade Paulista que informa

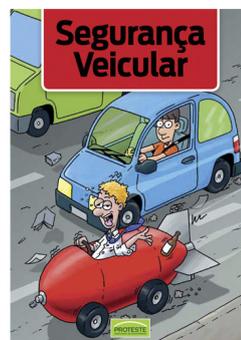
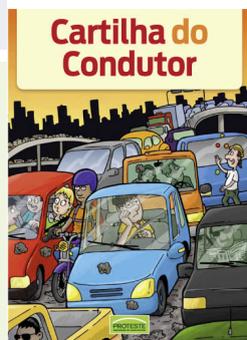
ter as melhores notas no Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes (Enade), enquanto a instituição estava sendo investigada pelo Ministério Público Federal por supostas irregularidades e manipulação de notas no Exame do Ministério da Educação (MEC);

- Prorrogação dos prazos de promoção da Páscoa Milionária da Cacau Show, pois os consumidores reclamam não conseguir cadastrar os cupons no site da empresa, nem enviar SMS ao número promocional;
- Apuração de provável estelionato por parte da Monteprevi – Vida e Previdência, empresa com endereço na capital paulista que envia carta para pessoas de todo o País pedindo depósito para se habilitarem em suposta ação coletiva.

## “Biblioteca” formativa da PROTESTE

Ao longo do ano, a Associação lançou diversas cartilhas que ensinam o consumidor a lutar por seus direitos, além de apresentar dicas relativas à compra e uso de produtos e serviços.

O material é impresso e distribuído gratuitamente. Em nosso site, há um espaço no qual o usuário pode visualizar e baixar todas as cartilhas que publicamos: <http://www.PROTESTE.org.br/cartilhas>



# Informar e formar Tornar comum

Comunicação é partilhar conhecimentos, esclarecer dúvidas e, na PROTESTE, divulgar informações que permitam ao consumidor escolher os melhores e mais acessíveis produtos e serviços.

Para esclarecer e orientar os consumidores sobre seus direitos e a qualidade dos produtos e serviços que mais utiliza, a PROTESTE tem publicações periódicas para seus associados, com destaque para as revistas PROTESTE, Dinheiro&Direitos, PROTESTE Saúde e o site ([www.PROTESTE.org.br](http://www.PROTESTE.org.br)), além de livros, cartilhas e pôlderes.

A mais recente revista é a “PROTESTE Saúde”, lançada em 2010. Tornou-se indispensável em função do aumento da longevidade dos brasileiros e do interesse do cidadão de se cuidar para ter mais qualidade de vida. As publicações aproximam a Associação dos leitores, com linguagem acessível e “utilidade” (o consumidor pode aplicar as informações das revistas em seu dia a dia). Avaliam a qualidade dos produtos e serviços do mercado, alertando para os que obtiverem desempenho negativo. Também informam os benefícios de quem se associe à PROTESTE.

Outro exemplo de interatividade a serviço do consumidor é o aplicativo gratuito PROTESTE Postos, para iPhone e Android. O app mostra quais postos da região têm melhores preços de combustíveis. Lançado no ano passado, é constantemente atualizado com os preços divulgados pela Agência Nacional do Petróleo (ANP).

## Revistas

### PROTESTE



Tudo começou com esta pioneira publicação. Em suas 44 páginas, detalha testes de produtos e serviços e contribui para melhorar a qualidade de vida dos associados; amplia as opções e escolhas do consumidor; estimula o aperfeiçoamento dos produtos e serviços analisados; propõe melhorias à legislação brasileira, compele os órgãos reguladores a fiscalizar e a cobrar as empresas de suas áreas de influência. Em 2012, testamos 53 produtos diversos.

## Dinheiro&Direitos



Lançada em abril de 2006, com 40 páginas, bimestral, a revista D&D divulga testes de produtos e serviços financeiros (contas bancárias, fundos de investimento, seguros etc.) e orientação sobre temas relativos aos Direitos do Consumidor, Trabalhista, Tributário e de Família. Em fevereiro do ano passado, estreou seu novo projeto gráfico.

Em 2012, foram seis números, com 27 matérias jurídicas e 25 avaliações econômicas.

## PROTESTE Saúde



O primeiro número da publicação chegou aos associados em setembro de 2011. Em 2012, foram publicados 47 artigos de saúde e oito testes de produtos nas áreas de saúde e de nutrição, que têm ajudado os consumidores a adotar bons hábitos alimentares, a praticar exercícios, esportes e a se divertir.

## Novo Site

Em 2012, a PROTESTE reformulou completamente seu site. Para começar, o usuário encontra, bem no centro da página de abertura, as principais notícias do momento com destaque visual, complementadas à direita, com outra série de notas.

Logo acima, uma novidade: na barra horizontal, estão em destaque os nove temas em que o conteúdo do site está organizado. Em cada um deles, há uma série de páginas, acessíveis a partir da homepage, nas quais o usuário pode obter mais informações de testes, dicas de compra e orientações sobre seus direitos.

Há, também, na seção “O que oferecemos”, informações sobre a Associação e todos os benefícios oferecidos a seus associados.

## Nas redes

São os mais fortes instrumentos de expressão individual e coletiva digital. A PROTESTE reconhece a importância das mídias digitais, com canais oficiais no Facebook e no microblog Twitter. Em 2012, a página da PROTESTE no Facebook

conquistou 19.000 fãs. No Twitter, 11.000 seguidores.

A página da PROTESTE no Facebook recebeu, em 2012, em torno de 350 posts – com cerca de 9.500 opções “curtir”, 1.300 comentários e 10.000 compartilhamentos de conteúdo. Ao Twitter, por sua vez, foram destinados 250 posts (tweets), com aproximadamente 800 retweets (RT’s).

Os canais têm, em comum, informações sobre testes de produtos, direitos do consumidor e ações protagonizadas pela instituição.



## Defenda seus direitos

A PROTESTE lançou uma nova área em seu site, dedicada integralmente à orientação jurídica de seus usuários: Defenda seus Direitos. Nela, é possível encontrar uma verdadeira biblioteca em que Fabi, a assistente virtual da Associação, responde a todas as questões que mais interessam ao consumidor brasileiro, como telefonia, planos de saúde, cartões de crédito e compras pela Internet.

Também neste espaço, os usuários encontram modelos de cartas para fazer reclamações a fornecedores de produtos e serviços. Além disso, estão disponíveis ranking das empresas mais demandadas no Serviço de Orientação Jurídica da PROTESTE e casos de solução de problemas de nossos associados.

## Comparador de Produtos e Serviços

A ferramenta de comparação de produtos da PROTESTE foi ampliada. Agora, os associados da organização dispõem de 19 produtos e serviços. O diferencial é que, além do preço, o usuário pode conferir a análise dos especialistas da entidade.

## Vídeos

Foram divulgados, em 2012, 15 vídeos com temas de interesse do consumidor, como automóveis, saúde e tecnologia. Essas produções indicaram, prática e intuitivamente, como os usuários podem escolher os melhores produtos e serviços.

## Supermercados

Aplicativo disponível no site, no qual o consumidor pode construir a sua cesta de compras e verificar qual estabelecimento oferece o preço mais baixo em sua região. A intenção é facilitar a vida do consumidor, mostrando a ele a loja com os melhores preços.

# Muito além do Escritório

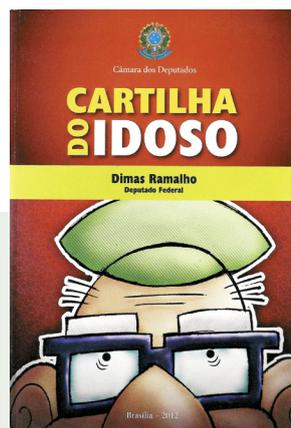
## Feira da Saúde em SP

Em março, na Feira da Saúde, realizada no Conjunto Nacional em São Paulo, técnicos da entidade orientaram os consumidores sobre direitos em relação aos planos de saúde. As atividades integraram a ação nacional de orientação sobre a saúde, que marcou o Dia Nacional de Advertência aos Planos de Saúde, promovido por médicos e dentistas de todo o País.

## Consumidor Idoso

Março é um mês especial para a equipe da PROTESTE. Entre os dias 12 e 16, foi comemorada a Semana do Consumidor, e a entidade priorizou a defesa de um consumidor ainda mais especial e vulnerável: o idoso.

Organizamos e promovemos um Seminário na Câmara Federal – “Um Brasil mais velho: o novo perfil do consumidor idoso” e uma Palestra em parceria com a OAB/SP – “O Idoso no Mercado de Consumo: Reclamações e Acesso à Justiça”. Além disso, aproveitamos a oportunidade para lançar nossa Cartilha dos Direitos dos Idosos e apoiar a Campanha da CI - correspondente financeiro.



## Mutirão da Cidadania na Virada Sustentável

Em junho, em parceria com a Rede Social do Centro, ajudamos a realizar o já tradicional Mutirão da Cidadania, na região central de São Paulo. Havia diversos serviços à disposição da população, como emissão de documentos, plantão de dúvidas e encaminhamentos do INSS, e informações sobre vagas de emprego na Central Móvel de Atendimento ao Trabalhador. Na área de saúde, a Cruz Vermelha realizou teste de hepatite, glicemia e aferimento da pressão sanguínea. À PROTESTE coube prestar serviços de orientação jurídica e entregar material educativo, em mais de 120 atendimentos.



## RIO+20

O consumo sustentável tem sido tema frequente da PROTESTE, para estimular o consumidor a fazer sua parte na proteção ao meio ambiente. Por isso, fomos credenciados a participar da Conferência das Nações Unidas para o Desenvolvimento Sustentável, a Rio + 20. O evento foi transmitido aos nossos associados por meio de nosso site e em redes sociais. Ao final da Conferência, encaminhamos à presidência nossa contribuição: um documento com oito sugestões extraídas dos debates.



**RIO+20**  
Conferência das Nações Unidas sobre Desenvolvimento Sustentável

## Novo cenário da economia brasileira

### X Seminário Internacional PROTESTE de Defesa do Consumidor



Em agosto de 2012, realizamos nosso 10º Seminário Internacional em São Paulo, em que abordamos questões relevantes ligadas ao tema “Novo Cenário da Economia Brasileira: O Consumidor e o Acesso ao Crédito”. Foram três painéis, divididos em três mesas de discussão, nos quais foram apresentadas as pesquisas da PROTESTE sobre endividamento das famílias e o estudo da associação a respeito da satisfação do consumidor com os serviços bancários.



O evento contou com participantes internacionais, professores, economistas, especialistas, jornalistas e importantes figuras políticas. As propostas derivadas das discussões foram encaminhadas ao Banco Central, Ministério da Fazenda, Secretaria Nacional do Consumidor e à Federação Brasileira de Bancos (Febraban).

## Bem-vindos

Agosto foi um mês “internacional” para a PROTESTE. Contamos com as valiosas exposições do Dr. David Ortega, advogado e representante das Entidades Europeias no G20 e Chefe de Relações Públicas Internacionais da Organización de Consumidores y Usuarios (OCU), e da Dr<sup>a</sup>. Françoise Dumont, advogada e Gerente de Informação Jurídica, Internacional, Econômica e Financeira da Euroconsumers em nosso Seminário Internacional sobre o acesso ao crédito.



David Ortega expõe sobre a "Proteção do Consumidor no G20" no X Seminário Internacional da PROTESTE



Françoise Dumont debate a pesquisa PROTESTE de satisfação do consumidor com os serviços bancários



O presidente do Conselho Diretor, Cláudio Considera, e a coordenadora institucional da PROTESTE, Maria Inês Dolci, recebem a diretora geral da Consumers International, Helen McCallum (ao centro)

E a diretora da Consumers International, Helen McCallum, visitou nossa sede em São Paulo e concedeu entrevista para falar sobre as principais conquistas do grupo.

## Planos de Saúde

Para discutir a realidade dos Planos de Saúde, a PROTESTE e o Instituto Ágora Estudos e Pesquisas em Qualidade de Vida, com apoio do Instituto do Legislativo Paulista (ILP), promoveram, em outubro, na cidade de São Paulo, o Seminário “Planos de Saúde: acesso, qualidade e informação. Crise na assistência?”.

O objetivo foi reunir especialistas brasileiros para debater o acesso dos beneficiários à rede assistencial dos planos privados de saúde, para



identificação das principais demandas e origem das dificuldades relatadas pelos usuários. Os resultados foram encaminhados aos responsáveis pela saúde suplementar no País, com sugestões para assegurar ao consumidor atendimento condizente (em tempo, oportunidade e qualidade) com os serviços médicos e hospitalares contratados.



## IX Jornada Luso-brasileira de Direito do Ambiente

Com o tema: Desafios contemporâneos para a implementação da economia verde, foi promovida, em outubro, pelo Grupo de Estudos Aplicados ao Meio Ambiente, do Departamento de Direito da Faculdade de Direito da USP, e pelo Instituto Lusíada para o direito do ambiente. A PROTESTE apoiou oficialmente o Seminário, colaborando com a divulgação e a realização.

A Jornada Luso-brasileira reuniu especialistas brasileiros e portugueses que debateram os desafios da economia verde contemporânea, com aspectos como: resíduos; mudanças climáticas; economia e responsabilidades civil e penal

## Rua Cidadã

Realizado em novembro, pela Rede Social do Centro, na Rua Nestor Pestana, em São Paulo. Na ocasião foi lançado e distribuído o “Guia da Cidadania”. A PROTESTE mais uma vez prestou gratuitamente serviços de orientação jurídica à população e distribuiu material informativo e educativo.

**Evento**

# RUACIDADÃ

**Dia: 24/11/2012  
Das 10h00 às 16h00**

**Atividades Lúdicas para Crianças**  
Shows Musicais Exames Preventivos de Saúde

Realização: Rede Social do Centro Apoio: CET Prefeitura da Cidade de SÃO PAULO MPF

Local: Rua Nestor Pestana, altura do n° 147 (em frente a ACIV)

## Testes de Colisão – Latin NCAP

A parceria da PROTESTE com o Latin NCAP, programa da América Latina de avaliação de segurança automotiva, que começou em 2010, ganhou novo impulso em novembro do ano passado, com o anúncio de sua fase III, por meio de coletiva de imprensa, promovida pela PROTESTE, em São Paulo. O objetivo do Latin NCAP é testar os veículos por intermédio de ensaios de colisão – crash tests –, informar a qualidade da segurança em veículos novos e incentivar os fabricantes a aperfeiçoar constantemente a segurança veicular.

A partir dos resultados desta terceira etapa, solicitamos ao governo federal:

- apoio oficial ao Latin NCAP;
- extinção de impostos incidentes sobre todos os itens de segurança dos carros (airbags, freios ABS, crash box, cintos de segurança, barras de proteção etc.);
- adoção obrigatória dos regulamentos das Nações Unidas relativos à segurança veicular;
- instalação de fábrica dos sistemas de fixação para cadeirinhas infantis Isofix e Top Theter.



Não podemos mais aceitar que os mesmos modelos de veículos tenham diferentes padrões básicos de segurança, sempre em detrimento do mercado brasileiro. As autoridades brasileiras têm de coibir esta discriminação entre os carros vendidos no país e os comercializados na Europa e na América do Norte.

# Notícias para o Consumidor

A assessoria de imprensa da PROTESTE divulga, para a sociedade brasileira, informações sobre ações, programas, campanhas, cursos e direitos do consumidor.

Em 2012, foram obtidas cerca de 79.000 inserções em veículos de comunicação de todo o País, nas seguintes mídias:

- Internet: 6.700
- Jornais e revistas: 2.200
- Rádio: 70.000
- TV: 200

Essa divulgação alinha-se à transparência das ações da associação.

É receptiva – atendimento às solicitações dos jornalistas que procuram portavozes da PROTESTE para cumprir suas pautas – e proativa – sugestão de temas de matérias para jornais, revistas, televisão, rádio, sites informativos e blogs.

As principais sugestões referiram-se aos testes comparativos das revistas

PROTESTE, D&D e PROTESTE Saúde, e às campanhas e ações encabeçadas pela entidade.

Ao sugerir pautas sobre os testes, a PROTESTE contribui para que as autoridades exijam modificações parciais ou totais sobre produtos e serviços, e para que o consumidor conheça seus direitos, de acordo com o que está definido no Código de Defesa do Consumidor.

## força da internet para assegurar direitos

dades de defesa do consumidor se reinventam e usam a web para mobilização em causas coletivas

AMPARO, LARISSA CASERINO  
@Gózia  
#ogózia.com.br

Novas formas de mobilizar os consumi-  
dores em prol da defesa de seus direitos tem si-  
do o principal resultado da Consumer-  
Journal (CJ) – entidade que congrega 24  
países de 120 países Na Assembleia Mun-  
dial (ONG que trata da defesa mun-  
dial da cidadania), realizada na se-  
manada, em Montreal, no Canadá, Luke  
Wick, diretor de Comunicação e Assuntos  
da CJ, levantou a necessidade de se re-  
inventar como a CJ atua em defesa do consumidor  
em uma sociedade jovem e em mudança,  
mobilizando inclusive, em direção a ne-  
cessidades de consumo.

Os desafios a serem enfrentados são, sobre-  
tudo, estritamente com as empresas, para  
dar soluções concretas em situações nas  
quais os governos falham. Outros desafios que  
devem ser enfrentados são de natureza et-  
nica e política social e a política ambien-  
tal, mobilizando criatividade, energia e deter-  
minação para forçar a mudança. Um grupo de  
membros do futuro Conselho de Consumidores  
produziu um excelente guia sobre como  
mobilizar os consumidores e como usar a  
internet digital para fazer campanhas, "cre-  
ativando", mas artigo sobre o assunto, em  
regime no título se as entidades de defesa  
do consumidor estiverem motivadas a agir.

**LISSA APARECIDO**  
García, coordenador-executivo do  
Brasil do Conselho de Defesa do Consumidor  
responde à provocação feita pelo título do  
artigo de executivo da CJ, com um novo con-  
sumidor cidadão. Apesar de impo-  
nente as redes sociais ganharam as ativi-  
dades cotidianas, inclusive na busca por diri-  
tos, a defesa que as mídias costumam  
dar às forças individuais. Cobrir as  
ações se reinventaram e usaram a tecnolo-



**Luke Wick**  
Diretor de Comunicação e Assuntos da CJ



**Juan Triabald**  
Diretor de Comunicação e Assuntos da CJ



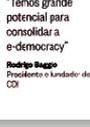
**Rodrigo Raggio**  
Presidente e fundador da CJ



**Juan Triabald**  
Diretor de Comunicação e Assuntos da CJ



**Rodrigo Raggio**  
Presidente e fundador da CJ



**Rodrigo Raggio**  
Presidente e fundador da CJ

gia para educar, mobilizar e até mesmo conse-  
guir maior associatividade para garantir sua consen-  
sualidade. O líder já está neste caminho, diz:  
A missão das entidades vai muito além da  
resolução de casos individuais, o importante é  
trabalhar com a conscientização colocar em  
debate temas que sejam então airda na ordem  
do dia. Afinal todos são consumidores e  
o próximo passo é nos tornarmos consumi-  
dores-cidadãos. Na web, temos trabalhado com  
campanhas como a do movimento civil da internet,  
da qualidade de serviços e da etiquetagem ve-  
rídica. Mas o maior desafio é obter mais co-  
que uma adesão virtual, convencer esse internauta  
da importância daquela causa e do impacto não  
apenas na vida dele mas da coletividade, do  
comprometimento.

Para o presidente e fundador do Comitê para  
a Democratização da Internet (CMI), Rodrigo  
Raggio os movimentos em defesa dos direitos  
do consumidor podem se beneficiar muito mais  
se intensificarem o uso das redes sociais. Para  
Raggio a Primavera Árabe – a onda de mani-  
festações e protestos que ocorreu no Oriente  
Médio – é um exemplo "ótimo" do poder dos  
indivíduos conectados:

Inclusive como caso inspirador o grande  
potencial que temos para consolidar a e-democ-  
racy (democracia pela internet).

Segundo Raggio, iniciativas de mobilização  
brasileiras pela Internet, como o Voto Dúbia, o  
Marco Civil da Internet, o Pecha Lampa e as con-  
sultas públicas para aprovação de regulamentações  
mostram que o país está aprendendo, dan-  
do os primeiros passos para mobilizar-se por  
meio da internet.

Esta mobilização vai nos levar a uma nova  
sociedade, a uma democracia muito mais parti-  
cipativa, sendo em vista que os brasileiros encon-  
tram os maiores usuários de internet no mundo  
e têm espírito empreendedor – ressalta.

de explicar o assunto e como levar parças red-  
social, onde fica mais fácil as organizações.  
— Quando trabalhamos uma estratégia de di-  
visão, o resultado é muito positivo. Ao es-  
tarmos em uma campanha conjunta todo res-  
suscitemos valores das causas de energia e-  
tíca, assim que postamos no nosso site, per-  
cebemos como se avolumam os comentários.  
No Brasil, ainda é pequeno o nível de consen-  
sualidade de mobilização social. Mas o futuro se dá  
do consumidor-cidadão, que é que cobra, que  
se mobiliza que acompanha as grandes causas.

**MOVIMENTOS NA AMÉRICA LATINA**  
Para Juan Triabald, diretor da Consumers Inter-  
national para a América Latina e Caribe, o de-  
senvolvimento explosivo das redes sociais, o uso  
massivo de telefones celulares e o avanço  
nos aplicativos para televisores móveis e compu-  
tadores aumentam o potencial de transformar  
radicalmente o panorama institucional.

Atualmente, a CJ está focando um projeto  
que permite a duas organizações de consumi-  
dores e seus associados influenciar diretamente  
na regulamentação do assessoramento de água  
em El Salvador e no Peru. Outra atividade in-  
teressante é uma campanha regional, da qual par-  
ticipam oito organizações de consumidores de  
México, Peru, Panamá, El Salvador, Venezuela,  
Nicarágua, Bolívia e Chile, que buscam a inclu-  
são do componente químico da composição de  
um refrigerante. Estas organizações criaram um  
site e uma página no Facebook que já tem uma  
apreciável quantidade de seguidores.

Para Paulo Arthur Gózia, diretor executivo de  
Fundação Procon SP as entidades civis são fun-  
damentais. Independentemente do consumi-  
dor ter a sua lista de mais instrumentos para se  
defender sozinho.

— As entidades civis são fundamentais e po-  
dem chegar onde nós, às vezes não podemos.  
Se e as não estiverem a frente para garantir  
as conquistas, o Estado não vai conseguir fazê-  
las. C trabalho é para que o conteúdo econô-  
mico se reflita em bem-estar da sociedade. »

Vários press releases (textos que subsidiaram a imprensa) manifestaram a posição da entidade, por exemplo, frente à cobrança irregular de mais de R\$ 7 bilhões nas tarifas de energia, por erros nas contas de luz. Desde que o equívoco foi descoberto, a PROTESTE tem defendido a compensação da cobrança adicional.

Venda casada de produtos financeiros, abusos no transporte aéreo de passageiros, má qualidade do acesso à banda larga, cobrança abusiva do ponto-extra da TV por assinatura e desrespeito à lei do SAC foram outros assuntos recorrentes nos releases da PROTESTE.

Há outras iniciativas que ampliam a percepção da entidade pelos formadores de opinião e o público em geral. A coordenadora de Relações Institucionais da Associação, Maria Inês Dolci, escreve artigo semanal para a editoria Mercado da Folha de S.Paulo digital. Ela aborda temas relacionados aos direitos do consumidor. No portal Folha.com, do UOL, Maria Inês mantém um blog atualizado frequentemente e, no início de cada semana, grava boletins (podcast) para a Rádio Folha, com dicas e alertas aos consumidores.

## Na rede

As postagens de Maria Inês Dolci no blog da Folha também lhe renderam o prêmio "Troféu Mulher Imprensa", em fevereiro de 2012. Foi vencedora na categoria jornalista de mídias sociais, com 77,96% de votos. A premiação reconheceu a importância das mídias digitais e sociais em prol dos direitos do consumidor.

Maria Inês, ao receber o prêmio, comentou: “Nós, que participamos dessas mídias, estamos sempre em uma janela imensa e iluminada. Nossos atos também são avaliados, não somente nossas manifestações”.

Segundo ela, isso é muito bom. “Obriga-nos à autoavaliação e à autocrítica.



A desenvolver nossos conhecimentos, especialmente sobre os temas abordados. Mais do que um prêmio pessoal, encaro-o como valorização das profissionais que, diariamente, procuram tornar este mundo melhor, na imprensa, nas mídias sociais, na defesa do consumidor.”



## Bem traçadas linhas

Desde sua fundação, a PROTESTE analisa para diversos veículos cartas de leitores que tentam assegurar seus direitos, desrespeitados por fornecedores. O objetivo não é estigmatizar marcas ou produtos, e sim estimular os fornecedores a rever suas posturas no mercado, e conscientizar os cidadãos a exigir o cumprimento do CDC, com apoio das entidades públicas e privadas de defesa do consumidor.

As questões, com as respostas das empresas que provocaram as queixas, são encaminhadas pelos jornais para ser respondidas pela PROTESTE.

A Associação também ocupa expressivo tempo em emissoras de rádio de todo o país. Por meio da Agência Radioweb, foram geradas, no ano passado, em média, 5.635 inserções mensais de entrevistas ou boletins radiofônicos.

# Como Trabalhamos

## Nossa equipe

Em tudo o que a PROTESTE faz, há uma energia especial: a crença e a dedicação dos colaboradores da entidade. São técnicos, profissionais administrativos, advogados e jornalistas dedicados à defesa dos direitos dos consumidores.

A PROTESTE encerrou 2012 com 178 colaboradores (155 funcionários e 24 estagiários), que se dividem entre a sede, no Rio de Janeiro, e o escritório de São Paulo. Eles são estimulados a atuar com independência e responsabilidade, unindo seus conhecimentos e sua criatividade em favor dos consumidores brasileiros.

No ano passado, o pagamento de salários, benefícios, encargos sociais e treinamentos totalizou R\$ 9 milhões. Para a adequação da equipe às necessidades do mercado foram contratados mais 10 profissionais.

## Testes comparativos

A compra dos produtos analisados acontece anonimamente, como se o profissional da associação fosse um consumidor comum.

A PROTESTE não testa artigos enviados por fabricantes e recebidos como brinde, para assegurar que sejam iguais aos que o consumidor adquire nas lojas. E também para que haja total independência na avaliação.

Os itens devem ser comparáveis entre si, e as marcas escolhidas são significativas no perfil médio de consumo.

Os produtos adquiridos são, posteriormente, enviados a um laboratório independente, cujo nome não é divulgado, evitando, assim, que o poder de grandes companhias e conglomerados financeiros prepondere sobre os interesses dos cidadãos.

As análises consideram parâmetros técnicos reconhecidos nacional e internacionalmente, como a norma ISO Guide 46.

Padrões técnicos nacionais balizam as avaliações, se forem suficientemente avançados. Caso contrário, a Associação recorre a parâmetros internacionais mais completos e atuais.

Os testes são acompanhados pelos especialistas de alto nível da PROTESTE.

Ao final, um laudo detalhado chega à Associação. A equipe técnica multidisciplinar, formada por engenheiros, químicos e nutricionistas, dentre outros profissionais, interpreta os resultados e elabora os relatórios que embasam os artigos publicados nas revistas da PROTESTE.

Após a emissão dos laudos técnicos dos laboratórios, os fabricantes cujos produtos foram testados recebem informações sobre a metodologia e os dados analisados, para conhecimento e eventual manifestação.

Nos artigos, são utilizadas tabelas com símbolos de avaliação, que facilitam a compreensão do teste.

A tabela reproduzida a seguir ilustrou o artigo “Cremes de Leite”, publicado na edição 110 (de fevereiro de 2012) da revista PROTESTE, acerca de teste comparativo com 14 marcas de creme de leite.

CREMES DE LEITE			PREÇO (R\$)		RESULTADOS								AVALIAÇÃO FINAL
	Embalagem	Capacidade (g)	Setembro de 2011 (entre... e...)		Valor calórico (kcal/100 g)	Gordura total (%)	Rotulagem	Gordura saturada	Acidez láctica	Higiene	Análise sensorial		
			Embalagem	200 g									
+	NESTLÉ LIGHT	Lata	290	2,48 - 4,25	1,71 - 2,93	164	15	+	+	+	+	92	
	ITALAC	Caixinha	200	1,09 - 1,89	1,09 - 1,89	217	20	+	+	+	+	88	
	ITAMBÉ LIGHT	Caixinha	200	1,19 - 2,35	1,19 - 2,35	176	15	+	+	+	+	88	
	ITAMBÉ	Caixinha	200	1,25 - 2,20	1,25 - 2,20	208	20	+	+	+	+	87	
	NESTLÉ	Lata	300	2,25 - 3,82	1,50 - 2,55	242	25	-	+	+	+	87	
	SHEFA BAIXO TEOR DE GORDURA	Caixinha	200	1,09 - 1,71	1,09 - 1,71	180	17	+	+	+	+	85	
	QUALITÁ	Caixinha	200	1,35 - 1,89	1,35 - 1,89	195	20	+	+	+	+	85	
	ELEGÊ	Caixinha	200	1,19 - 1,70	1,19 - 1,70	215	20	+	+	+	+	84	
	GLÓRIA	Lata	300	1,98 - 2,99	1,32 - 1,99	223	20	+	+	+	+	82	
	PARMALAT	Caixinha	200	1,15 - 1,87	1,15 - 1,87	200	20	+	+	+	+	81	
o	LEITBOM	Caixinha	200	0,99 - 1,39	0,99 - 1,39	186	17	+	+	+	+	79	
	BATAVO BAIXO TEOR DE GORDURA	Caixinha	200	1,09 - 2,04	1,09 - 2,04	196	17	+	+	+	+	78	
	BOM PREÇO	Caixinha	200	1,11 - 1,50	1,11 - 1,50	195	20	+	+	+	+	74	
	CARREFOUR	Caixinha	200	1,49 - 1,49	1,49 - 1,49	190	20	+	+	+	-	59	

Os leitores foram informados sobre os principais itens avaliados, o desempenho, a variação de preços (máximo e mínimo encontrados) e a região em que houve a coleta dos produtos. Na última coluna da tabela, há a nota final de cada produto, a partir de uma média da avaliação de todos os quesitos.

Esse ranking indica O melhor do teste (o de melhor desempenho) e A escolha certa (melhor relação preço x qualidade).

Além disso, informa se algum produto foi eliminado do teste por avaliação negativa. Na tabela, também é publicado um quadro com uma legenda, para que o leitor entenda o significado de cada símbolo.

Nesse teste, as marcas com melhores resultados foram Nestlé Light (O melhor do teste) e Leitbom (A escolha certa).

Além disso, é indicado o ‘Barato do teste’, produto com qualidade acima do

aceitável e com preço inferior aos demais.

Em casos extremos, um produto com riscos para a saúde e a segurança do consumidor poderá ser eliminado do teste. Por exemplo, um eletrodoméstico com excelente desempenho, mas que sujeite o consumidor a choques. Ou um alimento contaminado por micro-organismo patogênico. São testados, também, serviços como contas-correntes, financiamentos, seguros e investimentos. Os resultados dessas análises são publicados na revista Dinheiro&Direitos.

Avaliam-se os mais representativos do mercado, e suas características (taxas de juros, tarifas, prazos e carências, entre outras), nem sempre claras para o consumidor. Muitas vezes, a equipe da PROTESTE utiliza efetivamente o serviço para conferir a sua qualidade.

Os testes comparativos são voltados aos leitores das publicações da entidade, quase 300 mil associados. Também são replicados para os brasileiros em geral, por meio de ações de assessoria de imprensa (entrevistas, artigos, notas e atendimento aos jornalistas), divulgação no site da entidade, campanhas educativas, cursos, palestras e seminários.

Além disso, a PROTESTE entra em contato com fabricantes, lojistas e outros responsáveis solidários por produtos e serviços, para adverti-los a respeito dos problemas encontrados e para solicitar modificações, ajustes, melhorias no processo produtivo, de embalagem, armazenamento etc.

Também são acionados pela entidade os órgãos governamentais responsáveis, as agências reguladoras do governo e o Ministério Público, sempre que os testes detectarem ameaças à segurança e ao conforto do consumidor. Ou, ainda, danos aos direitos estabelecidos pelo CDC.

## Melhoria nos Produtos Testados

Os avanços na área de defesa do consumidor ao longo do tempo se refletem também em maior qualidade dos produtos, conforme constatou a PROTESTE em relação aos itens que testou nos últimos 12 anos. Os consumidores passaram a ter acesso a produtos mais seguros e com melhor desempenho. É o reconhecimento da importância das análises que indicaram a qualidade e segurança de produtos e serviços em oferta no mercado, para que os consumidores exercessem adequadamente o seu direito de escolha.

Em alguns testes comparativos, os parâmetros de desempenho se tornaram mais exigentes para acompanhar o desenvolvimento do mercado. À medida que os produtos foram se tornando mais seguros, os testes de segurança elétrica ficaram menos decisivos na avaliação geral dos aparelhos.

## Segurança

As principais melhorias em segurança foram observadas nos testes:

- **Acesso a partes vivas** – Este parâmetro reflete o risco de que o usuário venha a tocar um local energizado e receber choques;
- **Trilhamento** – Visa a garantir que o equipamento não se incendeie, mesmo se submetido a elevadas temperaturas e tensões;
- **Cabos de alimentação e plugues** – A qualidade deles melhorou muito com a ampla utilização do novo padrão brasileiro de plugues e tomadas.

Ultimamente, os principais problemas de segurança verificados em pequenos eletrodomésticos foram em “Uso anormal”, ou seja, falhas de segurança que ocorrem quando o consumidor utiliza o produto inadequadamente. As legislações internacionais e brasileiras muitas vezes preveem as falhas que não podem acontecer, mas esta ainda é registrada em nossos testes.

Este cenário é promissor e mostra que os produtos vêm se tornando mais seguros. Observamos, também, que as falhas, quando eventuais, ocorrem em situações específicas, tornando os testes de segurança mais desafiadores e complexos.

## Desempenho

O desempenho dos mais diversos produtos apresentou avanços, dentre os quais destacamos:

- **Secadores de cabelo** – Melhoraram muito, tanto no fluxo de ar quanto na temperatura adequada para secar o cabelo.
- **Liquidificadores** – Melhoraram significativamente. Não apresentaram nenhuma falha de segurança nos dois últimos testes.
- **Geladeiras** – Melhoraram, com mais facilidade de uso, design adequado e menor consumo.
- **Aparelhos de ar condicionado** – Em cada teste, há menor gasto de energia e maior capacidade de resfriamento.
- **Micro-ondas** – Mais facilidade de uso e cozimento dos alimentos. Não apresentam problemas de segurança.

Os aparelhos que, notadamente, não apresentaram nenhum ou pouco avanço foram:

- **Lâmpadas eletrônicas** – Historicamente, sempre são muito parecidas, com mesmo tempo de vida e iguais defeitos
- **Torradeiras** – Não têm desempenho melhor ou pior, sem adaptação nem

desenvolvimento.

- **Processadores de alimento** – Vêm perdendo mercado e não têm bom desempenho
- **Colchões** – Foi realizado apenas um teste, com resultados muito ruins, inclusive para o normativo.
- **Roteadores** – Aparelhos estagnados, com desempenhos parecidos.

## Químicos

- **Esmaltes** – Não houve repetição de testes, mas um “Termo de Ajustamento” assinado pelos fabricantes que participaram do teste, que se comprometerem a não utilizar mais as substâncias Dibutylphtalat, 2-Nitrotoluene, Toluene e Furfural.
- **Papel Higiênico** – No teste de 2008, uma marca teve inconformidade em relação à metragem. Em nosso teste de 2012, todas as marcas estavam conformes.
- **Material escolar** – Após a realização do teste, foram detectados ftalatos em borrachas. Hoje, esta substância é proibida nestes produtos e nova metodologia foi estabelecida para os fabricantes, com a participação da PROTESTE.
- **Alvejantes sem cloro** – Eles se mostraram eficazes no teste, indicando que podem substituir produtos com cloro, mais agressivos aos usuários e ao meio ambiente.

# Doze anos Lado a lado

**A** PROTESTE foi fundada há 12 anos, devido ao apoio e à confiança de seus associados, que a mantêm. É para eles que a Associação realiza os testes comparativos e produz os artigos para as revistas. Ademais, é com base em suas demandas (reclamações e sugestões) que a PROTESTE norteia sua atuação para os demais consumidores brasileiros. No final de 2012, havia aproximadamente 277.298 associados, 0,39% a menos do que no ano anterior. A entidade considera que o crescimento no número de filiados reflita a aprovação ao trabalho realizado na produção de testes, no material informativo das revistas e em sua “usabilidade”, ou seja, a possibilidade que o leitor tem de aplicar em sua vida diária as orientações contidas nos artigos publicados. Aos associados, a PROTESTE também oferece uma série de benefícios, como descontos em seguradoras, farmácias e financeiras, além do serviço de orientação em conflitos com fornecedores de produtos e prestadores de serviços.

## Transparência

### Pesquisas de satisfação

A PROTESTE tem interesse constante em saber o que pensam e desejam seus associados. Para isso, aplica três tipos de pesquisas de satisfação. Os resultados norteiam as ações, os eventos e, sobretudo, os testes comparativos e os artigos das revistas publicadas pela Associação. Saiba mais sobre elas:

- **A Priori** – para aferir o interesse dos associados em relação às possíveis abordagens que um artigo possa ter, além de mensurar a satisfação deles com as revistas PROTESTE e D&D.
- **De satisfação de atendimento de call center jurídico** – verifica como são percebidos o atendimento e os serviços oferecidos.
- **De Legibilidade** – avalia a opinião dos associados a respeito das edições e dos artigos das revistas PROTESTE e D&D, por meio de questionário enviado via e-mail.

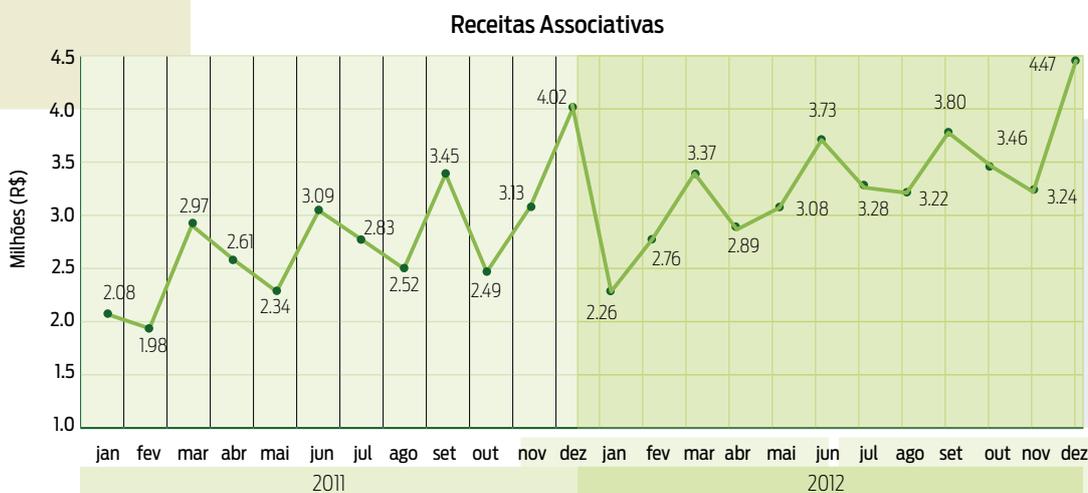
## Nossos números

Dois mil e doze foi um ano de grandes desafios para a PROTESTE. Embora a receita tenha chegado a quase R\$ 39 milhões, um pouco superior ao orçamento e 17% acima de 2011, as despesas também aumentaram significativamente. Isso ocorreu em função de investimentos em áreas como tecnologia e marketing, para fortalecimento da estrutura, visando aos anos seguintes.

	2012	2011	Varição (%)
Receitas operacionais	-38.971.673	-33.192.511	17
Custos operacionais	-46.389.891	-36.970.109	25
Déficit operacional	-7.418.218	-3.777.598	96
Resultado financeiro	-16.134.576	-10.775.595	50

A PROTESTE teve resultado financeiro de R\$ 16.134.576 negativos em 2012. Isso decorreu, em grande parte, devido à desvalorização do real em relação ao euro, no ano passado, já que os empréstimos que a PROTESTE recebe para se financiar têm origem na Europa.

É importante reforçar que parte dos recursos da PROTESTE é proveniente de associados da Europa, na forma de empréstimos. Atingido o equilíbrio financeiro, a Associação quitará o valor financiado e os recursos serão aplicados em outras organizações ligadas à Euroconsumers.



# Parceria de Verdade

Para desenvolver campanhas, organizar eventos e realizar testes comparativos, a PROTESTE mantém parceria com entidades, algumas eventuais, outras fixas.

Alguns exemplos:

## **Associação Brasileira de Ouvidores**

Apoio na elaboração da Cartilha da Copa do Mundo.

## **Associação dos Engenheiros de Telecomunicações**

Em audiências e consultas públicas relativas ao setor de telefonia.

## **Associação Médica Brasileira (AMB)**

Na campanha contra o uso do álcool para fins domésticos.

## **Associação Paulista de Medicina (APM)**

Na campanha contra o uso do álcool para fins domésticos.

## **Associação Saúde da Família**

Para desenvolvimento de ações conjuntas na área de saúde.

## **Conselho Federal de Nutrição**

Na campanha por "dieta segura", com a orientação e acompanhamento de um nutricionista profissional sempre que o consumidor quiser reduzir seu peso.

## **Coordenação de Vigilância em Saúde da Cidade de São Paulo (Covisa)**

Na realização de testes de higiene e fiscalização de produtos denunciados pela PROTESTE.

## **Fundação Getúlio Vargas (FGV)**

Em mutirões de atendimento jurídico, convênio de estágio, promoção de seminários e estudos no sistema financeiro.

## **Instituto Ágora**

Na realização do Seminário Saúde Suplementar no Instituto Legislativo Paulista.

## **Instituto de Pesos e Medidas (IPEM)**

Na concepção do cadastro Remac, de prevenção a acidentes de consumo, e com auxílio metrológico na realização de testes comparativos, como o de papel higiênico.

## **Instituto do Legislativo Paulista (ILP)**

Na realização de evento durante a semana do consumidor e concessão de espaço para promoção do Seminário Saúde Suplementar.

### **Instituto Ethos de Responsabilidade Social**

Na campanha em prol dos medicamentos fracionados, pela segurança no trânsito, e nas ações da Rio+20.

### **Organização Criança Segura**

Nas campanhas por segurança no trânsito e contra o uso do álcool para fins domésticos.

### **Portal Mobilize**

Na divulgação de nosso estudo sobre calçadas nas principais ruas e avenidas de São Paulo e Rio de Janeiro, e na luta para garantir mobilidade, segurança e conforto das pessoas com mobilidade reduzida nas vias públicas.

### **Procon/SP**

Em questões como o acesso à energia para famílias de baixa renda, reclamações relativas a serviços de telefonia, e fiscalização dos produtos e serviços denunciados pela PROTESTE.

### **Procon/RJ**

A PROTESTE é membro do Conselho de Administração do Procon RJ.

### **Rede ACT – Aliança de Controle do Tabagismo**

A entidade é membro da Aliança de Controle do Tabagismo, com atuação no Brasil e no mundo.

### **Rede Social do Centro**

Na realização dos Mutirões de Cidadania e do evento Rua Cidadã.

### **Secretaria Municipal de Saúde de São Paulo**

Para providências relativas a resultados de testes alimentares realizados pela PROTESTE.

### **Sociedade Brasileira de Ortopedia e Traumatologia (SBOT)**

Na campanha de alerta contra o excesso de peso nas mochilas de crianças e de adolescentes.

### **SPDM – Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina**

Na campanha contra o uso do álcool para fins domésticos.

### **Universidade de São Paulo**

Na realização de eventos, seminário e palestras. Em 2012, promovemos conjuntamente a “IX Jornada Luso-brasileira de Direito do Ambiente”, na Faculdade de Direito do Largo São Francisco.

# Dados do Relatório

Levantamento de Informações: Equipe PROTESTE – Leonardo Diz

Coordenação: Maria Inês Dolci

Jornalista Responsável: Vera Lúcia Ramos, MTb. 769

Layout: Deborah Curci

Revisão: Vera Lúcia Ramos

Compilação de informações: David Passada

PROTESTE – Associação Brasileira de Defesa do Consumidor

[www.PROTESTE.org.br](http://www.PROTESTE.org.br)

Sede:

Avenida Lúcio Costa, 6420 – Barra da Tijuca

CEP 22630-013 – Rio de Janeiro / RJ

Telefone: (0xx21) 3906-3800

Escritório:

Rua Dr. Bacelar, 173 – cj. 52 – Vila Clementino

CEP 04026-000 – São Paulo / SP

Telefone: (0xx11) 5085-3595



