

Relatório de atividades

2013



Sumário

Apoio incondicional ao consumidor	05
Trezentas mil razões para o sucesso	06
Atendimento nota dez	07
Treze anos lado a lado	08
Tudo pelos consumidores	09
Biblioteca PROTESTE	23
Ações coletivas	24
Ações e mobilizações	25
PROTESTE na mídia	29
Vários modos de informar	30
Como trabalhamos na nossa equipe	33
Melhorias nos produtos testados	36
Mecanismos de apuração	39
Nossos números	40
Parcerias de sucesso	41
Dados do Relatório	43



Apoio incondicional ao consumidor

Há quem conheça a PROTESTE pela repercussão dos nossos testes comparativos de produtos e serviços, uma das marcas da entidade, desde que iniciou suas atividades, em 2001. Outros talvez se lembrem mais de nossas campanhas em defesa dos direitos do consumidor, como as que citamos neste relatório – por exemplo, nossa mobilização para que a tecnologia 3G funcione efetivamente, sem deixar o consumidor na mão, como tem ocorrido com frequência em vários pontos do país.

Trabalhamos, também, na conscientização dos cidadãos para que se tornem consumidores cada vez mais exigentes. Para isso, dentre nossos instrumentos, estão as cartilhas sobre temas variados, os cursos e seminários que promovemos. A PROTESTE, portanto, é tudo isso e muito mais. Estamos incondicionalmente ao lado do consumidor brasileiro.

Cláudio
Considera
PRESIDENTE DO
CONSELHO DIRETOR



Trezentas mil razões para o sucesso

Há várias maneiras de aferir os resultados do trabalho realizado pela PROTESTE desde sua fundação, há 13 anos. A confiança de nossos quase 300 mil associados é uma delas. As conquistas obtidas nesse período, também, como a lei que tornou obrigatórios freios ABS e air bag duplo frontal nos automóveis, que entrou em vigor em 2014.

Cada vitória exigiu muita dedicação da equipe da PROTESTE, composta por especialistas do mais alto nível técnico e com intensa visão consumerista. Crédito essas conquistas, também, à independência desta entidade civil, partidária e sem fins lucrativos.

Temos sido teimosos, na melhor acepção da palavra, pois lutamos pelos direitos do consumidor sem nos abater com o jogo pesado dos poderosos e dos detratores.

Os brasileiros reconhecem isso, razão pela qual nosso número de associados continua crescendo. Eles sabem que estamos com eles frente a lojistas, industriais e governantes.

Como sempre temos salientado, só temos duas fontes de recursos, legítimas e transparentes: contribuições de nossos associados e as provenientes da intercooperação de entidades internacionais igualmente independentes e sem vínculos partidários ou empresariais.

A parceria com três organismos internacionais também facilita o acesso direto a informações, testes e experiências inovadoras, e ao intercâmbio de conhecimentos sobre a defesa do consumidor. Somos muitos gratos,

portanto, à Consumers International, à Euroconsumers e à International Consumers Research and Testing (ICRT).

E a vocês que, ao se associarem à PROTESTE, se mobilizam para melhorar as relações de consumo no Brasil.

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 nem organização a utilizar os resultados de nossos testes para propaganda institucional, de produtos ou serviços. Que façam a melhor propaganda existente: atender bem seus clientes, todos os dias.

Maria Inês Dolci
COORDENADORA
INSTITUCIONAL
DA PROTESTE



Atendimento nota dez

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 nos códigos de Defesa do Consumidor e Civil.

Em 2013, foram realizados quase 95 mil atendimentos por telefone, carta ou correio eletrônico, dos quais cinco mil exigiram a intermediação da PROTESTE. Desse total, 95% obtiveram respostas positivas, em questões como bens de consumo, cancelamento de serviços, serviços financeiros, telecomunicações e serviços postais.

Telecomunicações e financeiros lideraram o ranking de assuntos mais demandados no ano passado, assim como no anterior.

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.



Treze anos lado a lado

A PROTESTE foi fundada há 13 anos e é mantida com o apoio e a confiança de seus associados. É para eles que a associação realiza os testes comparativos e produz os artigos para as revistas. É com base em suas demandas (reclamações e sugestões) que norteamos nossa atuação para os demais consumidores brasileiros.

No final de 2013, tínhamos aproximadamente 284.860 associados, 2,7% a mais do que no ano anterior. Acreditamos que o crescimento do 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 que encontra 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.



Tudo pelos consumidores

Ao longo de 2013, a PROTESTE apoiou campanhas, realizou ações em parceria com outras entidades e exigiu das autoridades que se manifestassem a fim de garantir o pleno exercício dos direitos dos consumidores. A seguir, você lerá um resumo das nossas ações durante o ano passado.

Entidades mobilizadas contra o álcool líquido

Após sete anos de luta, finalmente, o Tribunal Regional Federal reconheceu o direito de a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) restringir ou proibir a comercialização de álcool líquido, em todas as suas formas, para o consumidor final. Com isso, a venda do álcool líquido usado para limpeza e acendimento de churrasqueiras ficou limitada até a graduação 46° INPM/54°GL.

A PROTESTE e mais 12 entidades lançaram campanha para que a população fiscalizasse e denunciasse os locais que continuassem comercializando o produto com graduação acima da permitida. Por meio de intensa divulgação nas redes sociais, disponibilizamos em nosso site (www.proteste.org.br/denuncias/alcool) um formulário no qual o consumidor poderia identificar e denunciar estabelecimentos irregulares. Segundo a Anvisa, estes estabelecimentos foram autuados e multados em valores de R\$ 2 mil a R\$ 1,5 milhão.



Tudo pelos consumidores

PROTESTE contra a Bandeira Tarifária

Solicitamos à Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) que não implantasse o sistema de repasse imediato de gastos das usinas térmicas. Com o sistema, será estampado nas faturas dos consumidores um sinal nas cores verde, amarela ou vermelha. Essa "bandeira" indicará se o gasto previsto com as térmicas no mês será nulo, pequeno ou alto. Conforme o caso, o consumidor pagará mais pelo consumo naquela fatura.

Na nossa avaliação, as dificuldades econômicas alegadas pelas empresas

distribuidoras não podem transcender os direitos estipulados pelo Código de Defesa do Consumidor e pela Lei 9069/95, que dispõe sobre o Plano Real e permite o reajuste nos contratos apenas após um ano da correção anterior. Em dezembro de 2013, conseguimos um alívio temporário: a Aneel adiou o início do novo sistema de tarifação para 2015. Mas a luta continua! A PROTESTE pleiteia a suspensão definitiva dessa medida, em prol do usuário de serviços públicos no Brasil.



Bandeira verde: Condições favoráveis de geração de energia. A tarifa não sofre nenhum acréscimo e parte de um patamar mais baixo que a tarifa calculada pela metodologia atual.

Bandeira amarela: Condições de geração menos favoráveis. A tarifa sofre acréscimo de R\$1,50 para cada 100 quilowatt-hora (kWh) consumidos.

Bandeira vermelha: Condições mais onerosas de geração. A tarifa sofre acréscimo de R\$ 3,00 para cada 100 kWh consumidos.

Tudo pelos consumidores

Justiça Já!

Como parte das comemorações do mês do consumidor (março) em 2013, a PROTESTE apoiou a campanha: “Justiça Já para os Consumidores” (¡Justicia para los consumidores ahora!), da Consumers International (CI), que congrega entidades de consumidores de todo o mundo.

No Dia Mundial dos Direitos do Consumidor, 15 de março, as entidades de defesa do consumidor de todo o mundo chamaram a atenção para os problemas que mais os afetaram e expuseram os danos reais causados pela falta de proteção dos seus direitos ao redor do planeta. Os problemas mais comuns ocorreram nas áreas de serviços financeiros, energia e telecomunicações.

Essa mobilização também foi escolhida para coincidir com a atualização das Diretrizes da ONU sobre Defesa do Consumidor prevista para 2014. Elas foram aprovadas pela primeira vez em 1985, com uma atualização realizada em 1999, e são referências internacionais para o movimento dos direitos do consumidor.

A PROTESTE contribuiu com propostas para que as Diretrizes da ONU pudessem responder mais adequadamente às preocupações dos consumidores na atualidade:

- Impostos mais baixos para os serviços essenciais e de alimentos básicos;

- Mais proteção para os consumidores em relação à oferta e publicidade de produtos e serviços para crianças e idosos, especialmente em relação a alimentos e serviços financeiros;
- Maior efetividade e transparência das autoridades, agências e órgãos reguladores, a fim de prevenir conflitos e reprimir as ações dos fornecedores que fossem contrárias aos direitos dos consumidores, por meio da aplicação de sanções administrativas com eficiência e rapidez.

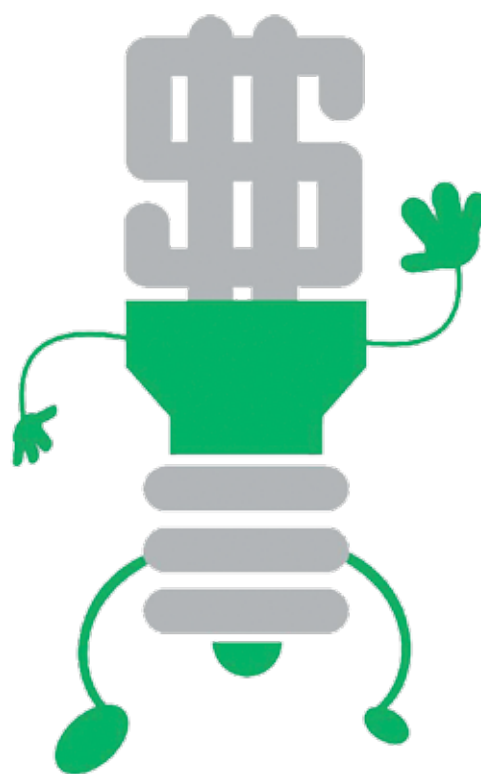


Tudo pelos consumidores

Não a outras cobranças na conta de luz!

A Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) já permite a cobrança de serviços diversos na conta de energia, como seguros e doações a entidades filantrópicas, entre outros. A PROTESTE, que faz parte da Frente de Defesa dos Consumidores de Energia Elétrica, é contra essa cobrança especialmente por colocar em risco o princípio da continuidade do serviço de energia elétrica – público e essencial, segundo o Código de Defesa do Consumidor e a Lei 8.987/95, que trata do regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos. O lançamento de outros valores na conta pode levar à inadimplência do consumidor,

ou até mesmo induzi-lo a erro, diante de valores diversos na fatura. Em petição *on-line*, divulgada em nosso site, reunimos mais de 17 mil assinaturas de consumidores que disseram "NÃO" a outras cobranças na conta de luz! Apesar disso, a Aneel ainda não julgou o Recurso Administrativo da Frente de Defesa dos Consumidores de Energia Elétrica. Por enquanto, então, as “outras cobranças” ainda são permitidas.



Tudo pelos consumidores

Em busca do 3G perdido

Devido aos resultados decepcionantes obtidos em teste que realizamos para medir a qualidade do sinal 3G em 12 estados brasileiros (PROTESTE nº 127, ago/13), lançamos a campanha: Em busca do 3G Perdido. Por intermédio do site www.embuscado3gperdido.com.br recebemos 43 mil manifestações de consumidores que enfrentaram problemas de má cobertura ou de velocidade inferior à contratada.

De acordo com a Resolução nº 575, de 28 de outubro de 2011, as operadoras devem oferecer 98% de tentativas bem-sucedidas de acesso à

Internet. O nosso teste revelou que nenhuma operadora oferecia essa cobertura. De posse desses dados, começamos a segunda fase da campanha, fornecendo aos nossos associados modelos de petição inicial para brigar por seus direitos na Justiça Especial Cível.

Paralelamente, coletamos os dados de avaliação oficial da qualidade 3G divulgados mensalmente pela Anatel para, em 2014, ingressarmos com Ações Coletivas que cobrem melhoria da qualidade desses serviços no Brasil, bem como punição das operadoras que descumprirem as regras desta área.



Tudo pelos consumidores

Mobilização pela aprovação do Marco Civil da Internet

Empenhada na aprovação do Projeto de Lei do Marco Civil da Internet (PL nº 2126/2011), a PROTESTE participou de duas audiências públicas, diversas reuniões parlamentares e enviou contribuições à Câmara dos Deputados para fazer frente ao lobby desleal que as operadoras de telecomunicações vinham fazendo.

Em carta encaminhada aos parlamentares, em novembro de 2013, a PROTESTE pediu a manutenção da garantia de neutralidade das redes e da liberdade de expressão do usuário no texto do PL. O Marco Civil é um tipo de “constituição da Internet”,

obrigando os provedores a tratar de forma igualitária todo e qualquer consumidor, sem distinção por conteúdo, origem e destino, serviço, terminal ou aplicativo, sendo vedada qualquer discriminação ou degradação do tráfego de dados.

A posterior aprovação do Projeto, com a promulgação da Lei Nº 12.965, de 23 de abril de 2014, mantendo os importantes pontos citados anteriormente, foi uma grande vitória da Associação e de outras entidades da sociedade civil que se mobilizaram intensamente durante as três tramitações do projeto, em prol da liberdade, privacidade e neutralidade da web.



Tudo pelos consumidores

Samsung Galaxy S3 travando: o que fazer?

Após receber reclamações de dezenas de associados, a PROTESTE questionou a Samsung sobre o defeito de fábrica no smartphone Galaxy S3, popularmente apelidado de “morte súbita”: o aparelho trava e não é possível utilizá-lo de nenhuma outra forma.

Com o desinteresse da empresa em resolver o problema de maneira coletiva, não restou alternativa se não orientar os consumidores a pleitear seus direitos na Justiça. Na página <http://galaxys3travando.PROTESTE.org.br>, fornecemos aos nossos associados dois modelos de petição inicial para que eles pedissem a devolução do dinheiro ou um aparelho novo, em perfeitas condições de uso, além de compensação pelos transtornos causados.



Fracionamento ainda aguardado

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 esse tipo de comercialização, não é fácil encontrá-los nas farmácias. Deveriam ser adotados no Brasil os modelos de venda de remédios dos Estados Unidos, Reino Unido e Holanda. Nestes países, com a receita em mãos, o paciente vai à farmácia e compra a quantidade exata de remédios prescrita. E a receita fica retida pelo farmacêutico.

Tudo pelos consumidores

PROTESTE na estrada

Em 2013, realizamos um estudo inovador, nunca antes trabalhado pela instituição: o levantamento da qualidade das estradas brasileiras, denominado de PROTESTE na Estrada. Para esse estudo, viajamos mais de 5 mil quilômetros em estradas de todo o Brasil a fim de avaliar as condições das rodovias brasileiras.

Asfalto irregular, falhas no acostamento e trechos esburacados. Depois de rodarmos por semanas, constatamos ser esse o retrato de grande parte das principais estradas brasileiras. E as adversidades não paravam por aí. Muitas rodovias não foram duplicadas e a sinalização está longe do ideal.

Das regiões avaliadas, os piores resultados estavam nas estradas do Nordeste, onde a maioria das vias apresentava pavimentação irregular, problemas na sinalização das placas e falta de olho de gato. Na BR-324, por exemplo, o motorista encontrava asfalto

com desnível, buracos e marcações gastas, embora precisasse desembolsar R\$ 3,60 para o pagamento de dois pedágios.

Já no Rio de Janeiro, tanto a RJ-106 quanto a BR-109 tinham falhas na marcação da via e na sinalização. Em São Paulo, foram muitas as rodovias não duplicadas e várias que faziam o condutor sofrer devido às péssimas condições do asfalto. No Sudeste, detectamos, ainda, pistas que não contavam com acostamento em boas condições e, em alguns locais, ele nem mesmo existia.

As estradas do Sul foram consideradas as melhores – por sua vez, foi nessa região onde gastamos mais com pedágios. Porém, a situação de suas rodovias também deixava a desejar em alguns pontos. Para cruzar o trecho da BR-277 foram pagos R\$ 62,20 de pedágio e, mesmo assim, em alguns locais, não havia acostamento ou existia desnível.



PROTESTE
NA ESTRADA

Tudo pelos consumidores

Manifesto pela Segurança Veicular

Em dezembro de 2013, a sociedade brasileira foi surpreendida com a notícia de que o Governo Federal, em acordo com a indústria automotiva, pretendia prorrogar a data-limite (início de 2014), para que os veículos fabricados e comercializados no Brasil fossem equipados com os dispositivos de segurança *airbag* e freios ABS.

Imediatamente, a PROTESTE, com o apoio de 20 entidades da sociedade civil, enviou um manifesto à presidente Dilma Rousseff contra o adiamento do uso obrigatório daqueles sistemas de segurança. O texto alertava que o Brasil precisava de carros mais seguros para preservar vidas: “...não esqueçamos, por fim, que toda e qualquer decisão do governo deve estar alicerçada e em perfeita harmonia com a dignidade da pessoa humana; a inviolabilidade do direito à vida e à segurança”.

Felizmente, com a pressão da sociedade civil, o Governo desistiu do recuo e manteve o cronograma de segurança veicular previsto desde 2009, em benefício do cidadão brasileiro.



Campanha contra preço diferente no cartão

Em dezembro de 2013, período de aumento de consumo por causa do Natal, a PROTESTE, com o apoio da Fundação Procon-SP, retomou a campanha para que o consumidor não aceitasse preço diferenciado ao usar o cartão de crédito para pagar suas compras.

Continua ilegal a diferenciação de preços de acordo com a forma de pagamento utilizada pelos consumidores. Mas, no Congresso Nacional, há projetos em tramitação que tentam legalizar o acréscimo no preço de quem paga com cartão de crédito.

Tudo pelos consumidores

Depois dos testes

A constatação de problemas em nossos testes comparativos tem provocado ações importantes para garantir a saúde e os direitos dos consumidores no mercado brasileiro. Veja as ações realizadas por nós em consequência dos resultados dos testes.

- **Greenwashing – alteração de rotulagens e propagandas pelo CONAR.**

Em estudo realizado em janeiro, selecionamos produtos (alimentícios ou não) encontrados em grandes redes de supermercados do Rio de Janeiro, e os comparamos com as suas versões ecológicas. Analisamos também as propagandas televisivas veiculadas por grandes empresas e concluímos que havia as que se preocupavam com o meio ambiente e o impacto que seus produtos causavam, porém algumas companhias cometiam um ou mais pecados de “greenwashing”.

Encaminhamos o estudo ao Conar, com fundamento no direito do consumidor à informação, solicitando providências de alteração das rotulagens e propagandas irregulares. Em atenção a nossa representação, o Conselho instaurou processos éticos contras as empresas denunciadas. E, em julgamentos com a participação da entidade e de representantes das empresas, deliberou a alteração das propagandas e/ou rotulagem

dos produtos BIC Corretor Evolutions, Bombril-ECO, Polibril, Inseticida Forte e Achocolatado Orgânico Native.

- **Ketchup Heinz – retirada do mercado de lote denunciado por conter pelos de roedor**

A Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) confirmou a denúncia de que havia pelos de rato no produto Tomato Ketchup, da marca Heinz, retirando do mercado os lotes 2C30, 2C31 e 2K04.

O caso foi denunciado pela PROTESTE, no final de 2012, após testes microscópicos detectarem a presença de pelos de roedor.



Tudo pelos consumidores

- **Protetor solar – retirada do mercado, via PROCON-SP, de unidades vencidas do Australian Gold**

Teste com 10 marcas de protetores solares, publicado na revista ProTeste SAÚDE (nº 26, dez/13), constatou fraude na validade do Plus Gel Spray Australian Gold, fator 30, o que consideramos crime nas relações de consumo. Pedimos providências aos Ministérios Públicos do Espírito Santo e de São Paulo, aos Procons dos dois estados e à Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa). Logo após o recebimento de nossa denúncia, os Procons de São Paulo, Rio de Janeiro e Espírito Santo mobilizaram-se para retirar do mercado os produtos irregulares, com a abertura de procedimento administrativo contra o fabricante e os lojistas que o comercializavam.

- **Azeites – retirada de mercado de produtos fraudulentos e com qualidade inferior à declarada no rótulo**

A PROTESTE testou 19 marcas de azeites extravirgens e verificou que sete eram apenas virgens (Borges, Carbonell, Beirão, Gallo, La Española, Pramesa e Serrata). Além disso, quatro tinham indícios de fraude contra o consumidor - Figueira da Foz, Tradição, Quinta D'aldeia e Vila Real-, já que, pelos padrões da lei, não poderiam sequer ser considerados azeites.

Em função de nossa denúncia, a Secretaria de Estado de Proteção e Defesa do Consumidor (Seprocon), por meio do Procon-RJ, determinou a retirada dos produtos fraudados dos mercados do Rio de Janeiro e também a fixação de cartazes relatando os vendidos como extravirgens quando, na verdade, eram do tipo virgem.

Outras Vitórias

Nossa ferrenha atuação rendeu outras importantes vitórias para a sociedade ao longo do ano passado:

- O Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor aplicou multa administrativa às companhias aéreas TAM e Gol, no valor de R\$ 3,5 milhões cada, após constatação pela PROTESTE de venda casada de seguro nas passagens aéreas comercializadas pela Internet.



Tudo pelos consumidores

- A criação do Sistema de Informações de Acidentes de Consumo (SIAC) para armazenar registros dos serviços de saúde sobre acidentes graves ou fatais, relacionados a produtos com potencial risco aos consumidores. A PROTESTE se mobilizou ao longo de sua trajetória para que houvesse um banco de dados sobre acidente de consumo.
- A regulamentação pelo Inmetro do uso do dispositivo de segurança Isofix para fixação de cadeirinhas infantis em automóveis.
- A promulgação do Decreto Federal nº. 7.962, de 15 de março, que dispõe sobre a contratação no comércio eletrônico. Agora, o consumidor tem uma série de informações à disposição, como o número de CNPJ, endereço físico e eletrônico e telefone das lojas virtuais.
- Maior rigor na punição de planos de saúde: contribuições da PROTESTE ajudaram a ANS a estabelecer os novos critérios para suspensão temporária da comercialização de planos de saúde e a regular os planos coletivos de até 30 vidas.
- Suspensão de acordo entre Tribunal Superior Eleitoral e Serasa para compartilhamento de dados dos eleitores.
- Autuação do Procon-SP em lojas que comercializavam videogames importados sem manual em português nem termo de garantia válido.
- Participação da entidade nos fóruns e discussões com o Ministério da Saúde e indústria para firmar ajustes e estabelecer metas de redução do consumo de açúcar no Brasil.
- Autuação e multa do Ministério da Agricultura a fornecedores de frangos congelados com excesso de água.

De olho no legislativo

Acompanhamos de perto os Projetos de Lei que impactam direta ou indiretamente as relações de consumo, com manifestações, participações em audiências públicas e contribuições coerentes com nossas posições.

Em 2013, destacamos as publicações das leis federais: nº 12.783, que renovou as concessões do setor de energia elétrica em troca de descontos médios de até 20% ao consumidor; a lei nº 12.846, que responsabiliza a pessoa jurídica que auferir vantagem com corrupção; a lei nº 12.852, que instituiu o Estatuto da Juventude; a lei nº 12.880, que dispõe sobre nulidade de cláusula contratual relativa a material escolar de uso coletivo; e o Decreto nº 7.962, que finalmente



Tudo pelos consumidores

estabeleceu regras mais claras sobre a prestação de informações no comércio eletrônico.

Lamentamos, por outro lado, a limitação de 40% ao direito à meia-entrada estabelecido pela 12.933/13. A PROTESTE acredita que o acesso ao lazer e à cultura ficará ainda mais difícil para os jovens brasileiros com a restrição de seus direitos, enquanto será praticamente impossível para os órgãos públicos fiscalizar o respeito à cota mínima.

Participamos em 2013:

Comissões, Comitês, Câmaras e Grupos Técnicos

- Câmara Técnica da Ouvidoria da ANS
- Câmara Técnica Permanente da CBHPM na Associação Médica Brasileira (AMB)
- Comissão Técnica Inmetro para Cadeira Plástica Monobloco
- Comissão Técnica Inmetro para Dispositivo de Retenção para Crianças
- Comissão Técnica Inmetro para Mamadeiras e Bicos de Mamadeiras
- Comitê de Defesa dos Usuários de Serviços de Telecomunicações (CDUST) da Anatel
- Comitê Gestor do Programa de Divulgação da Qualificação dos Prestadores de Serviço na Saúde Suplementar – COGEP/ANS
- Conselho Consultivo – SPDM
- Conselho da APM/SP

- Conselho de Administração do Procon-RJ
- Conselho Deliberativo de Gestões Delegadas do SPDM
- Conselho Estadual de Saneamento – Conesan
- Conselho Gestor do Fundo Estadual de Defesa dos Interesses Difusos – FID
- Grupo ANS sobre regulamentação da Nova NIP
- Mesa de Diálogo entre o movimento social que atua na área da comunicação, a Secretaria-Geral da Presidência da República e o Ministério das Comunicações, para discutir as políticas de comunicação do Governo.
- Reunião Assembleia Geral – Associação Saúde da Família

Audiências e Consultas Públicas

- **Audiência Pública** - Comissão de Ciência, Tecnologia e Informática: Bens reversíveis – Serviços de telecomunicações.
- **Audiência Pública** - Comissão de Defesa do Consumidor da Câmara Federal - apresentação dos dados da PROTESTE sobre o Canal de Atendimento SOS Paciente.
- **Audiência Pública** - Comissão de Minas e Energia - Deputado Eduardo da Fonte - Tarifa EnEl CMECF – Aneel.
- **Audiência Pública** - Comissão de Minas e Energia – Erro no reajuste da conta de luz.
- **Audiência Pública** - Comissão de Seguridade Social e Família - Discutir o problema do alcoolismo juvenil.

Tudo pelos consumidores

- **Audiência Pública** - Comissão Especial para Discutir o Marco Civil da Internet - Pronunciamento de Flávia Lefèvre Guimarães, representante da PROTESTE.
- **Audiência Pública** – Debate acerca da qualidade dos sistemas de telefonia fixa e móvel do país e o cumprimento das determinações da Anatel impostas às operadoras de telefonia.
- **Audiência Pública nº 03/2013– Anac** - Proposta de Resolução sobre as Condições Gerais de Transporte aplicáveis ao transporte doméstico e internacional de bagagem.
- **Consulta Pública nº 13/2013 – Anatel** - Regulamento de celebração e acompanhamento de termo de ajustamento de conduta.
- **Consulta Pública nº 14/2013 – Anatel** - Trata do Regulamento de Atendimento, Cobrança e Oferta a Consumidores de Serviços de Telecomunicações.
- **Consulta Pública nº 53 ANS** - Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde.

Outros posicionamentos e reivindicações

- Cobramos medidas para reforçar segurança de casas noturnas. Teste realizado em 17 boates do Rio de Janeiro e São Paulo constatou que, em alguns casos, a segurança poderia estar comprometida.
- Solicitamos do Ministério Público providências em relação aos problemas

ocorridos no jogo de reabertura do estádio do Mineirão, em Belo Horizonte.

- Em representação à ANS, foi pedida a investigação das operadoras de planos de saúde mais reclamadas por não cumprirem prazos de atendimento.
- Pedido de instalação de CPI contra a Anatel ao presidente da Câmara dos Deputados, em virtude das denúncias de irregularidades envolvendo a Agência.
- Denúncia ao Ministério Público de fraude praticada pela loja virtual Neon Eletro, que não entregava os produtos vendidos.
- A entidade considerou muito longo o prazo de 48h, definido pela ANS, para a operadora do plano de saúde justificar por escrito a negativa de atendimento ao beneficiário.
- Manifestação contrária ao plano do Governo Federal de trocar os bens reversíveis por investimentos das concessionárias dos serviços de telecomunicações em redes de acesso à banda larga.



Biblioteca PROTESTE

Ao longo do ano de 2013, a Associação lançou 10 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>



Vale um destaque para o Guia da Copa do Mundo 2014, produzido pela PROTESTE, em parceria com a ABO – Associação Brasileira de Ouvidores, e distribuído entre as entidades de defesa do consumidor espalhadas pelo mundo (Consumers International e Euroconsumers). É um material de grande utilidade por reunir informações práticas relacionadas à aquisição de produtos ou à contratação de serviços durante a Copa do Mundo de 2014. O material foi traduzido para quatro idiomas: espanhol, francês, inglês e italiano. Oferecemos também, aos associados das entidades coirmãs, os serviços de orientação jurídica e intermediação extrajudicial de eventuais problemas. Receber bem os turistas que vêm ao Brasil também faz parte da missão da PROTESTE!



Ações coletivas

Na qualidade de representante dos consumidores, em especial de seus associados, por vezes cabe à PROTESTE a incumbência de ingressar na justiça para defesa dos direitos difusos, coletivos ou individuais e homogêneos. No total, são 25 ações coletivas em andamento, movidas contra agências reguladoras, entes federativos e empresas públicas ou privadas, sempre em prol do interesse social. Em 2013, distribuímos as seguintes ações:

Aeroportos cariocas:

Em março, demos entrada, na Vara Federal do Rio de Janeiro, a ações civis públicas contra a Infraero, para que fosse condenada a indenizar os consumidores prejudicados pelos problemas decorrentes da falta de energia e pane no ar-condicionado nos aeroportos do Galeão e Santos Dumont em dezembro de 2012.

Com base no Código de Defesa do Consumidor, foi solicitada indenização por danos morais no valor de R\$ 481,40, (o equivalente a 10 vezes o valor da tarifa média paga) a cada um que sofreu transtornos em função da falta de energia elétrica no Galeão. E para quem foi vítima do caos no aeroporto Santos Dumont por conta do defeito do ar-condicionado, que se estendeu por vários dias também em dezembro, é pleiteada indenização de R\$ 215,70 (equivalente a dez vezes o valor da tarifa paga pelos usuários) para cada lesado.

Agitécnica

(loja virtual Dia Magazine):

Em agosto, ingressamos com ação civil pública contra a loja *online* Dia Magazine, cuja pessoa jurídica é Agitécnica Eletrônica Ltda. A empresa é uma das campeãs de queixas no segmento de *e-commerce* por não entregar os produtos adquiridos. Mais de 200 associados da PROTESTE tiveram problemas com esta loja virtual.

O juiz Guilherme Madeira Dezem, da 44ª Vara Cível do Fórum Central de São Paulo, atendeu ao nosso pedido e determinou liminarmente a suspensão de todas as páginas eletrônicas da Agitécnica, incluindo os domínios Dia Magazine, Celular Digital, Aginew, Superjogada.com, entre outras. Também foi determinado o bloqueio dos bens das empresas e dos proprietários para evitar mais prejuízos aos que compraram e não receberam os bens.

Ações e mobilizações

Seminários, coletivas de imprensa e mobilizações na rua foram algumas das ações que realizamos ao longo de 2013, em prol dos direitos do consumidores. Na maioria das vezes, tivemos ao nosso lado fortes parcerias que aumentaram o coro de nossas manifestações. Veja como isso ocorreu:

Seminário: PROTESTE Planos de Saúde Coletivos

O encontro, realizado no dia 14 de agosto, em São Paulo, foi promovido pela PROTESTE e pelo Instituto Ágora. No evento, diversos especialistas debateram as principais reclamações envolvendo os planos e seguros de saúde coletivos empresariais, e a aplicação do Código de Defesa do Consumidor.

O panorama atual dos planos coletivos foi abordado por Maria Inês Dolci, coordenadora institucional da PROTESTE, Regina Parizi, presidente do Instituto Ágora EPQV, e Maria Inês Fornazaro, presidente, à época, da Associação Brasileira de Ouvidores.

Para abordar a visão das diferentes áreas envolvidas com o tema também participaram do seminário representantes do segmento de saúde, como a Associação Brasileira de Medicina de Grupo (Abramge), Associação Paulista de Medicina (APM), Federação das Indústrias do Estado de São Paulo (Fiesp), Procon/SP e Agência Nacional de Saúde

Suplementar (ANS), órgão regulador desse segmento. Os "Contratos Coletivos e o SUS" foi o tema apresentado por Mário Scheffer, da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo.

PLANOS DE SAÚDE COLETIVOS
O QUE PRECISA MUDAR?

14 de agosto das 8h às 13h30
Local: Centro de Integração Empresa-Escola - CIEE
R. Tabapuã n° 445 - Itaim Bibi, São Paulo/SP

PROGRAMA

8h - 8h30: Credenciamento

ABERTURA

8h30 - 9h30: Panorama dos Planos Coletivos
CIEE - Centro de Integração Empresa-Escola

Expositores:
Maria Inês Dolci - Coordenadora Institucional da PROTESTE
Regina Parizi - Presidente do Instituto ÁGORA EPQV
Maria Inês Fornazaro - Presidente da Associação Brasileira de Ouvidores/ABO

PAINEL I

Moderador: **Maria Inês Fornazaro** - Pres. da Associação Brasileira de Ouvidores/ABO

9h30 - 9h50: Contratos Coletivos e as Empresas
Expositor: **Waldir Mattos** - Presidente da Associação Paulista de Recursos Humanos e Gestão de Pessoas/AAPSA

9h50 - 10h10: Contratos Coletivos e os Consumidores
Expositor: **Paulo Arthur Lencioni Goes** - Diretor Executivo da Fundação PROCON/SP

10h10 - 10h30: Contratos Coletivos e o SUS
Expositor: **Mário Scheffer** - Professor da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo/FMUSP

10h30 - 11h: Debates

11h às 11h30: Coffee Break

PAINEL II

Moderador: **Regina Parizi** - Presidente do Instituto Ágora EPQV

11h30 - 11h50: Visão da Operadora
Expositor: **Arildo de Almeida** - Presidente da Associação Brasileira de Medicina de Grupo/ABRAMGE

11h50 - 12h10: Visão do Prestador de Serviços
Expositor: **Felival Meindão** - Presidente da Associação Paulista de Medicina/APM

12h10 - 12h30: Visão do Contratante
Expositor: **João Luiz Toro da Silva** - Sócio Fundador da Toro Advogados & Associados

12h30 - 12h50: Visão da Agência Reguladora
Expositor: **André Longo Araújo de Melo** - Diretor Presidente da Agência Nacional de Saúde Suplementar/ANS

12h50 - 13h20: Debates

13h20 - 13h30: Consolidação e encaminhamento das Propostas
Maria Inês Dolci - Coord. Institucional da PROTESTE

13h30 - 13h40: Lançamento da Cartilha e Curso
Regina Parizi - Presidente do Instituto ÁGORA

Inscrições gratuitas pelos e-mails: seminario@proteste.org.br e secretaria@institutoagoraspqv.org.br

Será fornecido certificado de participação.

Realização:

Apoio Institucional:

Ações e mobilizações

Seminário: XI Seminário Internacional PROTESTE –Higiene dos alimentos fora de casa

No dia 4 de setembro, realizamos o XI Seminário Internacional da PROTESTE em Campinas (SP). O evento contou com a parceria do Núcleo de Estudos e Pesquisas em Alimentação (Nepa), da Unicamp. Reunimos especialistas nacionais e internacionais para debater a higiene dos alimentos, abordando temas como a qualidade dos produtos vendidos em shoppings, praias e ambulantes em algumas cidades no Brasil. A falta de higiene na alimentação fora de casa pode acarretar sérios problemas à saúde. Por essa razão, a PROTESTE divulgou e apresentou no seminário os resultados dos testes feitos em nove cidades, com alimentos comprados em praias, restaurantes de shoppings tipo *self-service* e ambulantes.

XI SEMINÁRIO INTERNACIONAL PROTESTE DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Higiene de alimentos fora de casa: o consumidor está seguro?

Data: 04 de setembro de 2013 **Horário:** 9h às 17h

Local: Auditório da Faculdade de Ciências Médicas – FCM/Unicamp
Rua Tessália Vieira de Camargo 126 - Cidade Universitária - Campinas -SP

Programação

8:30h Credenciamento
9:00h Abertura
Dr. Cláudio Considera - Presidente do Conselho Diretor da PROTESTE
Prof. Dr. Vivaldo Silveira Junior - Diretor da Faculdade de Engenharia de Alimentos – FEA/Unicamp
Prof. Dr. Marcelo Cristiani – Coordenador do Núcleo de Estudos e Pesquisas em Alimentação – NEPA/Unicamp
Maria Inês Dolci – Coordenadora Institucional da PROTESTE – Associação Brasileira de Defesa do Consumidor
Dr. Jurandir Zullo Junior – Coordenador da Coordenadoria de Centros e Núcleos Interdisciplinares de Pesquisas – COCEN/Unicamp

Panel I - PARÂMETROS E PROCEDIMENTOS DE HIGIENE E LEGISLAÇÃO DE ALIMENTOS
Moderador: Marcelo Cristiani - Coordenador do Núcleo de Estudos e Pesquisas em Alimentação – NEPA/Unicamp
9:30h - 10:00h Caracterização da alimentação fora de casa no Brasil
Expositor: Profa. Joseane Almeida Santos Nobre - Faculdade de Americana – FAM
10:00h - 10:30h Projeto de classificação de restaurantes
Expositor: Angela Karinne Fagundes de Castro - Gerência de Inspeção e Controle de Riscos Alimentares – GICRA/Anvisa
10:30h - 11:00h Papel do MP na apuração de problemas com alimentos
Expositor: Aureo Marcos Makiyama Lopes - Procurador da República do Ministério Público Federal – MPF

11:00h - 11:30h O Sistema de Classificação dos Restaurantes: O Caso Dinamarquês
Expositor: Gitte Sørensen - Danish Consumer Council - Associação de consumidores da Dinamarca
11:30h Perguntas
12:00h - 13:30h Intervalo

Panel II - ESTAMOS SEGUROS QUANDO NOS ALIMENTAMOS FORA DE CASA?
Moderadora: Lúcia Helena Magalhães - Diretora do PROCON Campinas
13:30h - 14:00h Apresentação da pesquisa Alimentos vendidos nas ruas, praias e restaurantes: como anda a higiene?
Expositor: Manuela Dias – Nutricionista da PROTESTE

Debatadores:
Cláudia Maria Ruggiero do Amaral - Diretora do Grupo Técnico de Alimentos do centro de Vigilância Sanitária de São Paulo
Fernando Cabral Diretor de Relações Institucionais da Associação Brasileira de Bares e Restaurantes (Abraser)
Tamara Amoroso Gonçalves - Coordenadora Geral de Consultoria Técnica e Processos Administrativos do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor/Senacon/Ministério da Justiça

15:30h - 16:30h Debates
16:30h Propostas e Encerramento
Expositor: Maria Inês Dolci – Coordenadora Institucional da PROTESTE
17:00h Café

ADOP:  **Realização:** 

XI SEMINÁRIO INTERNACIONAL PROTESTE DE DEFESA DO CONSUMIDOR



**Higiene de alimentos fora de casa:
o consumidor está seguro?**

Ações e mobilizações

Seminário

O Fortalecimento do Sistema de Defesa do Consumidor e Desafios Atuais

A PROTESTE apoiou o evento idealizado pelo Centro de Apoio Operacional das Promotorias Cíveis e Tutela Coletiva do Ministério Público do Estado de São Paulo, em parceria com a Escola Superior do Ministério Público e o Procon-SP. O seminário, realizado no dia 15 de maio, teve a participação de especialistas em defesa do consumidor das áreas pública e privada. O painel sobre Superendividamento e Educação para o Crédito teve como debatedora a coordenadora institucional da PROTESTE, Maria Inês Dolci.



Nas ruas

Mobilização contra a má qualidade da telefonia

A PROTESTE e a União Geral dos Trabalhadores (UGT) realizaram, no dia 11 de setembro, ato em frente ao prédio da superintendência da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), na capital paulista, para protestar contra a má qualidade dos serviços de Internet e de telefonia fixa e móvel. Depois da manifestação, o presidente do Sindicato dos Comerciantes de São Paulo e da UGT, Ricardo Patah, e a coordenadora institucional da PROTESTE, Maria Inês Dolci, entregaram documento com reivindicações à Anatel.



Ações e mobilizações

Nas ruas

Mutirão da Cidadania

A PROTESTE participou do Mutirão da Cidadania, que todos os anos é organizado pela Rede Social do Centro, na Praça Princesa Isabel, em São Paulo. O objetivo é promover a inclusão social da população em situação de rua que circula pela região e oferecer serviços para a comunidade local. Foram oferecidos serviços como emissão de documentos, atendimento ambulatorial, exames preventivos de saúde, corte de cabelo, atividades lúdicas para crianças, esportes, orientação jurídica, além de música ao vivo. Ao todo, ocorreram 3.104 atendimentos.

Além da nossa participação, o evento teve apoio da Prefeitura da Cidade de São Paulo, secretarias municipais de Saúde e de Assistência e Desenvolvimento Social, Coordenação de Políticas sobre Drogas, Ministério Público Federal, Defensoria Pública do Estado de São Paulo, INSS, Cruz Vermelha, Polícia Militar, GCM, CET, Exército de Salvação – Projeto 3 Corações, RENAS, Associação Cristã de Moços, Comunidade Evangélica do Bixiga, Igreja Evangélica Bola de Neve, Teruya e Sociedade Bíblica do Brasil, Missões Cristãs, CVV, Porto Seguro, Sabesp.

A organização do evento totalizou 3.104 atendimentos.

Coletiva de Imprensa

Teste em cadeirinhas infantis

Em 26 de novembro promovemos uma coletiva de imprensa para divulgação dos resultados dos testes com cadeirinhas infantis. Submetemos a testes de impacto 16 modelos de cadeirinhas automotivas e concluímos que esses dispositivos ainda precisam melhorar.

No teste de impacto lateral, o resultado foi, em sua maioria, ruim ou, no máximo, aceitável. Um dos produtos - Cosco High Back Comutter, teve sua avaliação limitada a uma estrela por conta do impacto direto da cabeça do boneco contra a lateral do veículo.

Nenhum produto obteve a classificação máxima de cinco estrelas designada pelo Global NCAP, Programa de Avaliação de Carros Novos, entidade parceira da PROTESTE, que avaliou a segurança de oito bebês-conforto e oito cadeiras para crianças – duas de 9 a 18 Kg; uma de 0 a 18 Kg e cinco de até 9 a 36 Kg – disponíveis no mercado latino americano.



PROTESTE na mídia

Em 2013, obtivemos 81.151 inserções em veículos de comunicação de todo o país. Um aumento de 2,7% em relação ao ano anterior. Confira a participação em cada mídia:

Internet:
9.408

Jornais e Revistas:
1.364

Rádio:
70.099

TV:
280

Confira alguns destaques:



ASSOCIATED PRESS - THE NEW YORK TIMES



Vários modos de informar

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), além de livros, cartilhas e pôsteres.

A mais recente revista é a ProTeste Saúde lançada em 2011. Tornou-se indispensável em função do aumento da longevidade dos brasileiros e do interesse do cidadão em se cuidar para ter mais qualidade de vida. As publicações aproximam a associação dos leitores, com linguagem acessível e conteúdo voltado para a usabilidade,

permitindo ao consumidor aplicar as informações das revistas em seu dia a dia. Nossas revistas avaliam a qualidade de produtos e serviços disponíveis no mercado, alertando o consumidor para os que obtiverem desempenho negativo. Também informam os benefícios de ser um associado à PROTESTE.

Outro exemplo de interatividade a serviço do consumidor é o aplicativo gratuito PROTESTE Postos, disponível para iPhone e Android. O app mostra quais postos de combustível próximos ao usuário têm melhores preços. Lançado em 2012, é constantemente atualizado com os preços divulgados pela Agência Nacional do Petróleo (ANP).



ProTeste

Tudo começou com essa pioneira publicação. Em suas 48 páginas, detalha testes de produtos e serviços e contribui para melhorar a qualidade de vida de seus associados. A revista ProTeste amplia as opções e escolhas do consumidor; estimula o aperfeiçoamento dos produtos e serviços analisados; propõe melhorias à legislação brasileira, e faz com que os órgãos reguladores fiscalizem e cobrem as empresas de suas áreas de influência. Em 2013, testamos 595 produtos em 54 testes comparativos diversos.

Vários modos de informar



Dinheiro & Direitos

Lançada em abril de 2006, com 40 páginas, bimestral, a revista Dinheiro & Direitos divulga testes de produtos e serviços financeiros (contas bancárias, fundos de investimento, seguros etc.) e orienta os associados sobre temas relativos aos direitos do consumidor, trabalhista, tributário e de família. Em 2013, foram seis números, com 23 matérias jurídicas e 30 testes sobre serviços financeiros, investimentos e seguros.



ProTeste Saúde

O primeiro número da publicação chegou aos associados em setembro de 2011. Em 2013, foram publicados 45 artigos de saúde e oito testes de produtos nas áreas de saúde e de nutrição. A proposta principal da ProTeste Saúde é ajudar os consumidores a adotar bons hábitos alimentares, a praticar exercícios, esportes e a se divertir.

Nosso site

O site da PROTESTE foi completamente repaginado há dois anos. Em 2013, obtivemos mais de sete milhões de visualizações únicas, um aumento de 20% em relação a 2012.



Vários modos de informar

Redes sociais

Em 2013, a página da PROTESTE no Facebook conquistou 40.427 fãs. No Twitter, 12.624 seguidores. Foram inseridos 480 posts na fanpage da PROTESTE no Facebook, com 34.461 “curtir”, 2.796 comentários e 37.093 compartilhamentos de conteúdo. O Twitter, por sua vez, teve média de 194 posts (tweets) e 642 retweets.

Defenda seus direitos

A PROTESTE disponibiliza, aos seus associados, área em seu site, dedicada integralmente à orientação jurídica: Defenda seus Direitos. Nela, é possível encontrar uma verdadeira biblioteca em que Fabi, a assistente virtual da Associação, responde 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 e casos de solução de problemas de nossos associados. Além disso, estão organizadas em um ranking as empresas mais demandadas no Serviço de Orientação Jurídica da PROTESTE.



Comparador de produtos e serviços

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

Vídeos

Em 2013, foram divulgados 20 vídeos com temas de interesse do consumidor, como automóveis, saúde e tecnologia, e games. Essas produções indicaram, prática e intuitivamente, como os usuários poderiam escolher os melhores produtos e serviços.

Supermercados

Aplicativo disponível em nosso 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 na qual seu dinheiro vale mais.

Como trabalhamos na 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 2013 com 191 colaboradores (169 funcionários e 22 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 chegou a quase R\$ 12 milhões. Para atendermos melhor as necessidades do mercado, em 2013, foram contratados 15 novos profissionais com a competência de renovar e atualizar nossas atividades.

Testes comparativos

Televisão, fraldas descartáveis, água mineral e mais uma gama de produtos, alimentares ou não, são testados anualmente pela PROTESTE. E para que tudo seja o mais próximo da realidade dos associados, a compra dos produtos analisados acontece anonimamente, como se o profissional da associação fosse um consumidor comum.

Não testamos artigos enviados por fabricantes nem 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. Assim, evitamos que o poder de grandes companhias e conglomerados financeiros prevaleça 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.

Como trabalhamos na nossa equipe

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.

Os resultados dos testes chegam ao leitor em tabelas com símbolos de avaliação, que facilitam a compreensão do que foi avaliado.

A tabela reproduzida a seguir ilustrou o artigo “Relógios para corrida”, publicado na revista ProTeste (nº 123/abr/14). E resume o teste comparativo realizado com sete produtos de diferentes marcas.

Os leitores foram informados sobre os principais itens avaliados, o desempenho, a variação de preços (máximo e mínimo encontrados) e sobre suas funcionalidades extras. Na última coluna da tabela, há a nota final de cada produto, a partir de uma média da avaliação de todos os quesitos.

Os produtos são apresentados na tabela em forma de ranking, que indica o melhor do teste (o de melhor desempenho) e

RELÓGIOS PARA CORRIDA		PREÇO (R\$)	CARACTERÍSTICAS			RESULTADOS					AVALIAÇÃO FINAL	
		Fevereiro de 2013	GPS integrado	Medidor de frequência cardíaca	Compartilhamento com outro atleta	Facilidade de uso	Uso durante a corrida	Portabilidade do relógio	Preparo do treino	Gestão dos resultados		GPS
	GARMIN Forerunner 910XT	1524,00	✓	✓	✓	☐	☐	☐	+	+	☐	82
	MOTOROLA ACTV	900,00	✓	☐	✓	+	☐	☐	+	☐	☐	77
	POLAR RS800cx GPS G5	2.479,00	☐	✓	✓	☐	+	☐	☐	☐	☐	73
	POLAR RCX5 MULTI (com GPS G5)	1.912,33	☐	✓	✓	+	+	☐	n.a.	+	☐	70
	GARMIN Forerunner 110	708,68	✓	☐	✓	+	☐	☐	n.a.	☐	☐	64
	GARMIN Forerunner 410	690,00	✓	✓	✓	☐	☐	+	+	☐	☐	59
	NIKE+ Sport Watch com GPS TomTom	750,00	✓	☐	☐	+	☐	☐	☐	☐	☐	56



Como trabalhamos na nossa equipe

a escolha certa (melhor relação preço x qualidade). Além disso, a tabela informa se algum produto foi eliminado do teste por avaliação negativa.

Nesse teste, especificamente, o produto com melhor resultado foi da marca Garmin modelo Forerunner 910XT. Por isso, ficou com o título de o **melhor do teste**. O Motorola ACTV foi eleito o melhor produto na relação qualidade-preço, sendo a **escolha certa**.

Sempre que possível, também indicamos o **barato do teste**, produto com qualidade acima do aceitável e com preço inferior aos demais. Neste teste, o Garmin Forerunner 110 recebeu esse título.

Em casos extremos, um produto com riscos para a saúde e 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 destas análises são publicados na revista Dinheiro&Direitos. Avaliamos os mais representativos do mercado e suas características (taxas de juros, tarifas, prazos e carências, entre outras), que nem sempre são 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 nossos quase 300 mil associados. Porém, 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 Código de Defesa do Consumidor.

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 13 anos. Os consumidores passaram a ter acesso a produtos mais seguros e com melhor desempenho.

Trata-se, portanto, do reconhecimento da importância das nossas análises que indicam a qualidade e a segurança de produtos e serviços em oferta no mercado, para que os consumidores exerçam adequadamente o seu direito de escolha.

No ano de 2013, identificamos categorias de produtos ou serviços que sofreram melhora ou que surpreenderam positivamente, e algumas que decepcionaram.

Se saíram bem:

Cadeiras plásticas - Felizmente, nossos testes atuais mostraram que houve um avanço na fabricação desses produtos em comparação às nossas análises de 2009.

Smartphones - Descobrimos que os aparelhos estão mais resistentes e que, por isso, não é preciso trocar de modelo todo ano.

Secadores de cabelo - Cada vez mais seguros, nosso teste mostra que os mais baratos também podem ser os melhores.

Panelas elétricas - Esse eletrodoméstico faz um bom arroz com um custo três vezes menor do que o preparo no fogão a gás, sendo, portanto, uma ótima opção para o consumidor.



Melhoria nos Produtos testados

Queijo minas - As 17 marcas testadas apresentaram boa higiene e são seguras para o consumo.

Barbeadores e depiladores - Pela primeira vez testamos estes produtos. Vimos que são bem práticos para deixar a pele livre de pelos. E têm bom preço.

Liquidificadores - Modelos com e sem filtro ficaram mais seguros, mas ainda são barulhentos.

Lava-louças - Elas demonstraram funcionar muito bem e gastam pouca água e energia.

Ventiladores – Identificamos que, embora alguns ainda sejam perigosos, a maioria está mais segura.



Deixaram a desejar:

Cachaça – Das 10 marcas que testamos, cinco apresentaram carbamato de etila – uma substância classificada como "provável agente cancerígeno" – acima dos níveis aceitáveis e, por isso, não recomendamos a compra.

Churrasqueiras elétricas – Os aparelhos das marcas Fischer, Mondial, Layr e Heynox foram eliminados do teste porque, diferentemente do que prevê o item 22.106 da norma técnica, a resistência elétrica funciona mesmo não estando fixada à churrasqueira. É uma falha grave de segurança, que pode levar a queimaduras e diversos outros acidentes.

Provedores de Internet – Precisam melhorar seus serviços. Entre as poucas opções de fornecedores no país, lideram Oi, NET e GVT. Esta última foi a mais bem avaliada por seus clientes.

Migração de silicone em utensílios domésticos – Os resultados de nossa análise foram preocupantes: todos os produtos apresentaram migração de silicone ao alimento acima do estabelecido pela nossa legislação.

Qualidade do sinal 3G – Nosso estudo revelou vários trechos do Brasil com conexão fraca ou mesmo sem cobertura.

Melhoria nos Produtos testados

Deixaram a desejar:

Mini systems – Os produtos testados apresentaram menor potência do que o informado ao consumidor.

Filmadoras – Identificamos produtos com péssima qualidade. Tekpix e New Link apresentaram péssima qualidade de imagem e de áudio, além de diversos problemas, que fizeram delas as piores do teste.

Azeites extravirgens – Verificamos que quatro marcas de azeite de oliva que se dizem extravirgens não poderiam nem ser consideradas azeites, mas uma mistura de óleos refinados. Outros sete não chegavam a cometer fraude, mas não poderiam ser vendidos como extravirgens. O consumidor acreditava estar escolhendo o melhor produto e pagava mais caro por isso, mas recebia um alimento fora das especificações e denominação descritas no rótulo. Isso é considerado crime de fraude no comércio.

Climatizadores – Identificamos que esses aparelhos não resfriavam o ambiente, apenas ventilavam e umidificavam. Portanto, valeria mais a pena comprar um ventilador ou, se possível, investir em um ar-condicionado.

Fogões a gás - Avaliamos modelos com cinco bocas e vimos que um deles poderia causar queimaduras (Consul), e que outros dois deixavam escapar gás além dos limites seguros (Esmaltec e Mueller).



Mecanismos de apuração

A PROTESTE tem interesse constante em saber o que pensam e desejam seus associados. Para isso, aplica pesquisas de satisfação em todos os seus canais, a fim de identificar onde estamos indo bem e em que precisamos melhorar para atender com mais atenção nossos associados. Os resultados também norteiam as ações, os eventos e, sobretudo, os testes comparativos e os artigos das revistas publicadas pela associação.

Pesquisas de satisfação

- **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 nossas revistas. É a pesquisa que alinha o planejamento de artigos que serão publicados no próximo ano com o interesse dos associados.
- **Legibilidade** – avalia a opinião dos associados a respeito das edições e dos artigos das nossas revistas, por meio de questionário enviado por *e-mail*. Essa pesquisa verifica se o que tratamos na revista está de fato alinhado com as expectativas dos associados.
- **Atendimento Jurídico** – verifica como são percebidos o atendimento e os serviços jurídicos oferecidos.
- **Atendimento Administrativo** – avalia o atendimento quando os nossos associados entram em contato conosco para obter alguma informação, fazer alteração de cadastro etc.
- **Global de Serviços** – tem como objetivo avaliar a satisfação com relação à Associação de forma geral. Mede a notoriedade de cada um dos serviços oferecidos pela PROTESTE e identifica, dentro do pacote de serviços que oferecemos, quais são os que os associados mais valorizam. Ou seja, quais são os mais importantes de forma a justificar a permanência do associado.
- **Hábitos de mercado** – tem como objetivo entender como funciona o processo de busca de informações e de compras pela Internet, a fim de identificar pontos nos quais a PROTESTE poderia intervir para auxiliar nossos associados nessa relação.
- **Segmentação** – procura identificar perfis de consumidores para que possamos atender cada um de forma personalizada.

Nossos Números

O ano de 2013 foi positivo para a PROTESTE. A receita passou dos R\$ 43,6 milhões, superando o orçamento em 4,2% (R\$ 1,7 milhão) e registrando também um aumento de 11,9% em relação a 2012.

Verifica-se uma diminuição nos custos e despesas diretamente relacionadas com a atividade. No entanto, essa redução é aparente, uma vez que tem por base um ajuste no valor dos estoques dos brindes realizado em 2012.

As operações mantiveram-se idênticas a 2012, assim como as outras despesas também ficaram estáveis, originando um resultado operacional positivo de R\$ 330.000.

Contudo, a PROTESTE teve um resultado financeiro de R\$ 18,4 milhões negativos em 2013, contra R\$ 8,7 milhões 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.

	2013	2012	Varição (%)
Receitas operacionais	43.611.039	38.971.673	11,9
Custos + despesas com atividades desenvolvidas	(23.153.948)	(26.112.086)	-11,3
Outras despesas operacionais	(20.299.772)	(20.277.805)	0,1
Resultado operacional	330.936	(7.317.602)	-95,5
Resultado financeiro	(18.478.872)	(8.743.553)	111,3
Resultado do exercício	(16.988.081)	(16.134.576)	5,3



Parcerias de Sucesso

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 e Ombudsman

Apoio na elaboração da Cartilha da Copa do Mundo e Seminário de Planos de Saúde Coletivos.

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 "dietas seguras", com a orientação e acompanhamento de um nutricionista profissional sempre que o consumidor quiser reduzir seu peso.

Consumers International

Parceria de trabalho, matérias e campanhas relacionadas aos direitos dos consumidores, na América Latina e Europa.

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

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

Federação Nacional das Associações de Celíacos do Brasil – Fenacelbra

Parceria na Campanha Alimento Seguro para os Celíacos.

Fundação Getúlio Vargas (FGV) – Faculdades de Direito e Economia

Em mutirões de atendimento jurídico, convênio de estágio, promoção de seminários e estudos financeiros.

Instituto Ágora

Na realização do Seminário sobre Planos de Saúde Coletivos

ICRT – International Consumer Research and Testing

Em testes comparativos nas áreas química, de produtos e de tecnologia.

Instituto de Pesos e Medidas do Estado de São Paulo (IPEM/SP)

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

Instituto do Legislativo Paulista (ILP)

Na realização de eventos.

Parcerias de Sucesso

Instituto Ethos de Responsabilidade Social

Na campanha em prol dos medicamentos fracionados, pela segurança no trânsito.

LATIN NCAP

Programa de avaliação de carros novos. Realização de testes de colisão (crash test) que indicam o nível de segurança veicular dos automóveis fabricados no Brasil.

Ministério Público do Estado de São Paulo

Em 2013, assinamos um Termo de Cooperação com o Ministério Público, com o objetivo de somar esforços entre as instituições para a realização de campanhas voltadas à educação para o crédito, à prevenção ao superendividamento, ao consumo consciente, dentre outras de interesse da coletividade consumidora.

Ministério Público Federal de Campinas

Participação no XI Seminário Internacional PROTESTE – Higiene dos Alimentos fora de casa, além da discussão e encaminhamento de outros temas.

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 locomoção reduzida nas vias públicas.

Põe no Rótulo

Apoio da PROTESTE à campanha por informações mais claras nos rótulos dos alimentos.

Procon Campinas

Foi celebrado Convênio entre a PROTESTE e o Procon Campinas com o objetivo de realizar atividades para resguardar os interesses e

direitos dos consumidores, em especial por meio de ações voltadas à educação para o consumo.

Procon/RJ

Em 2013, a parceria entre a PROTESTE e a Autarquia de Proteção e Defesa do Consumidor do Estado do Rio de Janeiro – Procon/RJ, foi formalizada mediante a assinatura de convênio entre as instituições. Além disso, a PROTESTE é membro do Conselho de Administração do Procon/RJ.

Procon/SP

Em questões como energia elétrica, mobilizações conjuntas, a exemplo do pedido de veto em relação à Medida Provisória 627 (multas aplicadas aos planos de saúde) e fiscalização dos produtos e serviços denunciados pela PROTESTE.

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 da Cidadania.

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.

Sociedade Brasileira de Otologia

Relacionada à saúde auditiva dos consumidores.

SPDM – Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina

Na campanha contra o uso do álcool para fins domésticos.

Universidade de São Paulo (USP)

Na realização de eventos, seminários e palestras.

