



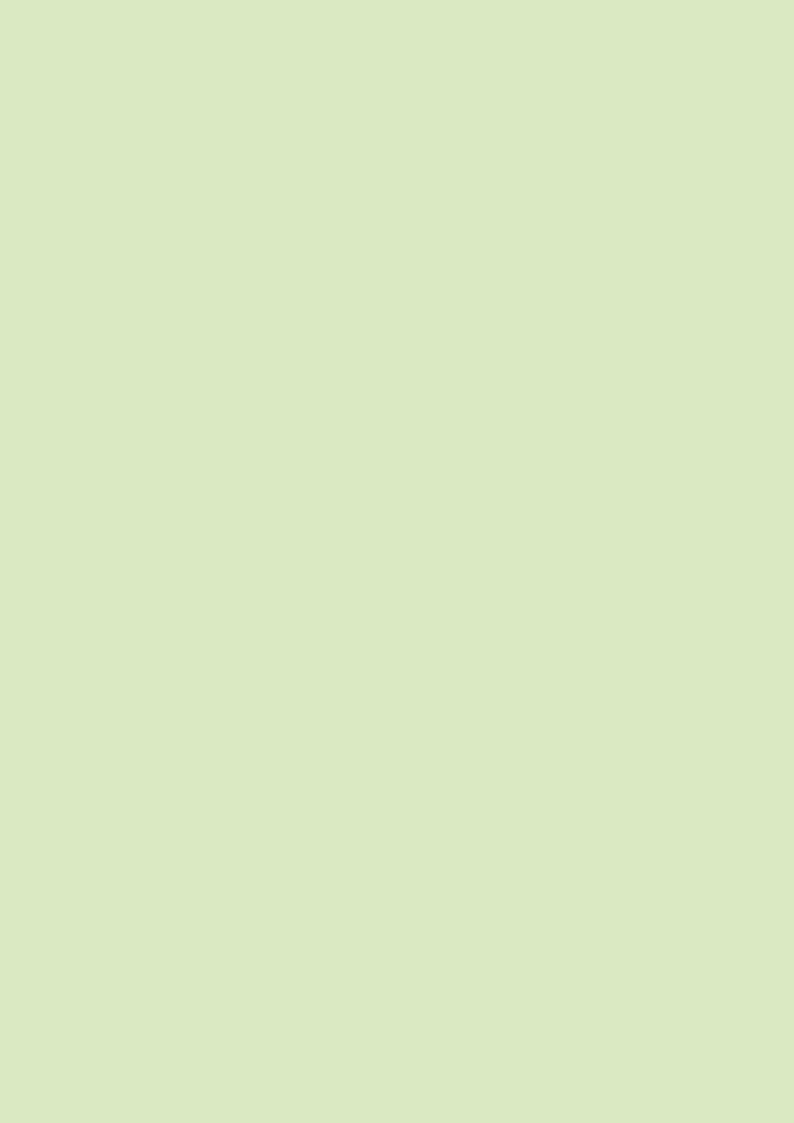
Sumário

Crise anunciada, reação imediata ——————	05
Na tempestade e na bonança	06
Quem somos	07
Na luta pelos consumidores	08
PROTESTE em ação	17
Colhendo vitórias	20
PROTESTE na mídia	23
Comunicação direta com o consumidor	24
Testes e resultados	31
Nossos associados	38
Equipe PROTESTE	40
Parcerias de sucesso	41
Dados do relatório	42









Crise anunciada, reação imediata

m dos livros do escritor colombiano Gabriel García Márquez – Crônica de uma morte anunciada – nos dá o mote para falar da crise que angustia os brasileiros. Era por demais anunciada essa contração dos negócios e empregos, se considerarmos os equívocos cometidos pelos gestores da economia nos últimos anos.

Mais do que analisar o passado e seus efeitos no presente e no futuro, contudo, cabe à PROTESTE Associação de Consumidores apoiar seus mais de 200 mil associados e a população em geral, ainda com mais ênfase, para que se defendam dos efeitos negativos da inflação alta combinada à recessão econômica, a chamada estagflação.

São tempos difíceis para todas as classes sociais, com tarifaço e corte de benefícios. Mas o imposto inflacionário sempre é mais pesado para as famílias de baixa renda, que gastam a maior parte do salário com alimentos e moradia.

Felizmente, a crise está sendo combatida. Devemos, porém, tirar uma lição deste cenário: crédito não é poder aquisitivo. Por mais que as autoridades tenham estimulado e voltem a insuflar o endividamento para aquecer as vendas, é fundamental que o consumidor não caia mais nesse canto de sereia.

Mesmo que sejam estabilizados ou caiam um pouco mais adiante, os juros ainda serão elevados por muitos anos, então, o custo do dinheiro sempre será um risco para os tomadores de empréstimos.

A PROTESTE tem alertado insistentemente para os malefícios do comprometimento da renda acima de limites de segurança, principalmente quando isso ocorre para a aquisição de bens supérfluos.

Essa será, certamente, uma de nossas batalhas nos próximos anos.

Lembramos, por outro lado, que nossos testes comparativos de produtos e serviços na revista PROTESTE têm a indicação da **escolha certa**, que reúne à qualidade o preço mais em conta.

Recomendo ainda as matérias da revista DINHEIRO & DIREITOS, que desde 2006 iluminam temas como cartões de crédito, investimentos, planos de saúde, crédito imobiliário, seguros, conta corrente, milhagem, endividamento, dentre outros.

Não deixe de seguir também as orientações da PROTESTE SAÚDE, pois teremos de estar muito saudáveis para vencer os desafios do país.





Na tempestade e na bonança

migos estão sempre ao nosso lado, na tempestade e na bonança. Desde 2001, você sabe que sempre pode contar com a PROTESTE Associação de Consumidores. Em 2014, não foi diferente. Além das atividades que já costumamos desenvolver, em defesa dos direitos dos consumidores, nos preparamos para dar apoio adicional a nossos associados e a todos os brasileiros nesse período de custo de vida crescente, e de renda e emprego em baixa.

Uma das providências adotadas pela associação foi lançar o *Guia da Vida Colaborativa*, uma realização de 2015 cuja ideia começou a ser amadurecida ainda em 2014. Nele, além de propor ações conjuntas que ajudam a reduzir o custo de vida do consumidor, sugerimos um novo modo de viver, mais colaborativo e despojado, prenunciando o que deverá ser uma tendência mundial.

Por que miramos isso? Sabemos que os recursos naturais e bens produzidos pelo ser humano são limitados. Consequentemente, há sérios problemas ambientais e grande desequilíbrio socioeconômico no planeta. Sem colaboração, portanto, nada feito!

Também começamos, em 2014, a nos mobilizar para defender os paulistas de medidas ocasionadas pela crise de abastecimento de água. Não somos, evidentemente, contra a economia deste líquido vital ao ser humano, ainda mais que demorará muito tempo até que se normalizem os níveis das represas,

principalmente as que abastecem a cidade de São Paulo e região.

Não aceitamos, porém, que a conta fosse totalmente espetada no bolso dos cidadãos e que o governo estadual não assumisse o rodízio de abastecimento.

Portanto, se hoje há muito mais informação sobre o combate ao problema climático e dúvidas sobre como o governo estadual lida com a crise, saibam que a PROTESTE trabalhou muito por esses avanços.

São apenas dois exemplos de como fomos proativos diante das crises financeira e da água. Contem sempre conosco, como diz a velha música, na rua, na chuva, na fazenda!



Quem SOMOS

undada em 2001, 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.

Nossos recursos vêm da contribuição de consumidores e de entidades de consumidores internacionais igualmente independentes e sem vínculos partidários ou empresariais. Em menor quantidade, os recursos também são provenientes de outras receitas ligadas à defesa do consumidor. Entre elas estão parcerias e publicação de livros.

O engajamento em campanhas e manifestações, a participação em audiências e consultas públicas, o envio de requisições às autoridades e a realização de testes comparativos, que têm como foco e não alimentares, são algumas das atividades desempenhadas pela associação.

A PROTESTE não é um órgão certificador. Publicados nas revistas da associação, os testes têm como intuito indicar a melhor relação custo-benefício para o consumidor, assim como apontar quais produtos não deveriam ser adquiridos por terem má qualidade ou oferecerem riscos.

Empresas não estão autorizadas a utilizar os resultados dos testes para propaganda institucional de produtos ou serviços.



oram muitas as atividades executadas pela PROTESTE, ao longo de 2014. Entre elas estão campanhas, ações em parceria com outras entidades, participação em consultas e audiências públicas, reivindicações enviadas às autoridades e aos órgãos reguladores. Tudo isso visando aos interesses do consumidor e às melhorias no mercado de consumo. A seguir, conheça um pouco do trabalho realizado.

Campanhas

Não ao álcool líquido

A Frente Nacional de Combate aos Acidentes com Álcool, integrada pela PROTESTE, se mobilizou e fez campanha para que a Câmara Federal votasse com urgência o Projeto de Lei 692/07, de controle e fiscalização sanitária do anidro e do álcool etílico hidratado, usado para fins domésticos. A Associação Brasileira dos Produtores e Envasadores de Álcool (Abraspea) fez um forte lobby junto às comissões nas quais o projeto já tramitou e continua a insistir para que ele seja rejeitado.

Diante dos riscos de queimaduras decorrentes do uso inadequado do álcool para a limpeza doméstica e acendimento de churrasqueiras, as entidades se mobilizam há uma década para que haja restrição na venda do produto. A PROTESTE realizou teste comparativo que comprovou o perigo tanto do álcool líquido quanto do gel.

Disciplinar a venda do álcool pouparia milhares de pessoas, dentre elas as crianças, que anualmente se tornam vítimas de queimaduras com riscos de morte ou comprometimento à integridade física e psicológica.

A venda do álcool líquido usado para limpeza e acendimento de churrasqueiras, com graduação acima de 46° INPM/54° Gay Lusac, está proibida desde 29 de janeiro de 2013.



Alimento seguro para os celíacos

A PROTESTE, em parceria com a Federação Nacional das Associações de Celíacos do Brasil (Fenacelbra) e outras 14 entidades, promoveu a campanha para garantir alimentos mais seguros às pessoas que têm doença celíaca.

A mobilização teve como objetivo estabelecer o limite do teor de glúten permitido em alimentos que se denominam livres da substância. A PROTESTE entende que deve ser estabelecido o limite máximo de 10 ppm (partes por milhão em mg/kg) de glúten para que os alimentos se enquadrem nessa categoria, a exemplo do que já ocorre na Argentina. Atualmente, a legislação brasileira não fixa percentual máximo para presença de glúten nos alimentos indicados como sem esse ingrediente.

O risco de a pessoa com doença celíaca consumir produtos contendo o ingrediente,

mesmo que na rotulagem conste "livre de glúten", foi detectado pela PROTESTE quando analisados dois lotes do macarrão de milho da marca Tui.

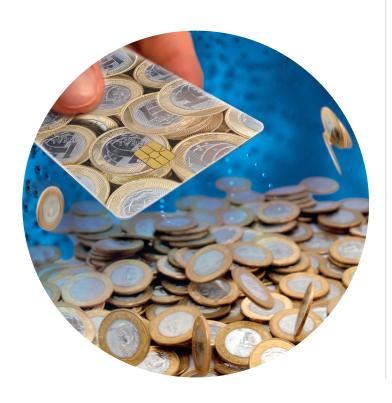
No lote do macarrão, fabricado em julho de 2013 com validade até março de 2014, foram detectadas 23,5 ppm na primeira análise, e 29,8 e 19,5 ppm em dois outros testes feitos no mesmo lote. Havia 17 e 23 ppm de glúten também no lote produzido em outubro de 2013, com validade até junho de 2014.

Após ter sido informado pela PROTESTE sobre o problema, o Procon-SP pediu a retirada preventiva do produto do mercado. Também foram solicitadas providências à Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa), à Vigilância Sanitária de Limeira e ao Centro de Vigilância Sanitária de São Paulo.



Contra o preço diferente no cartão

A PROTESTE, o Procon-SP, a Associação Brasileira de Procons (ProconsBrasil), o Fórum das Entidades de Defesa do Consumidor, o Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec) e a Associação da Defesa da Cidadania e do Consumidor (Adecon) enviaram ao Senado um manifesto para que não fosse permitida a diferenciação de preços no pagamento com cartão, dinheiro e cheque.



O projeto de decreto legislativo 31/2013 quer tornar sem efeito a resolução do Conselho Nacional de Defesa do Consumidor (CNDC), que proíbe ao comerciante estabelecer diferença de preço de venda quando o pagamento for realizado por cartão de crédito.

A prática de oferecer um produto por determinado preço quando o pagamento for efetuado em cheque ou dinheiro, e por outro se realizado por cartão de débito ou crédito, é considerada abusiva. Ela se caracteriza como afronta ao Código de Defesa do Consumidor (CDC) ao transferir ao cliente os custos do fornecedor que opta por oferecer esses meios de pagamento. Para as entidades, a aprovação da proposta causará desequilíbrio nas relações de consumo, impactando, inclusive, na ordem econômica e nos índices de inflação do mercado brasileiro.

A PROTESTE luta e faz campanha, há anos, para que não haja a diferenciação de preços praticada por alguns fornecedores. A associação recomenda que as pessoas não adquiram produtos nos estabelecimentos que agem dessa maneira e também orienta que elas denunciem tal prática aos órgãos de defesa do consumidor.

Segunda sem Carne

A associação apoiou a campanha Segunda sem Carne. A iniciativa se propõe a conscientizar as pessoas sobre os impactos que



o uso de produtos de origem animal na alimentação trazem para os animais, a sociedade, a saúde humana e o planeta. Ela ainda nos convida a tirar a carne do prato pelo menos uma vez por semana e a descobrir novos sabores por meio da ingestão de mais frutas e vegetais.

Põe no Rótulo

A PROTESTE também abraçou a campanha Põe no Rótulo, que pediu às empresas



para destacarem nos rótulos dos alimentos a presença de ingredientes alergênicos, como soja, ovo, leite, amendoim, oleaginosas, peixes e crustáceos. Ela foi criada por um grupo de mães, no Facebook, em fevereiro de 2014, e incentivou a Agência Nacional de Vigilância Sanitária a colocar o assunto em pauta. PROTESTE e Põe no Rótulo, em parceria, fizeram a Cartilha de Alergia Alimentar.

Ações coletivas

Operadoras são processadas por 3G ruim

Em resposta às 43 mil manifestações sobre problemas com telefonia relatados em pesquisa feita na Internet, a PROTESTE ingressou na Justiça com ações coletivas contra as operadoras Claro, Oi, TIM e Vivo. O objetivo é fazer com que elas ofereçam a conexão contratada



com boa qualidade de serviço, sob pena de pagamento de multa por descumprimento do que foi firmado.

Além disso, a PROTESTE solicitou indenização por danos morais coletivos aos consumidores lesados por falhas na prestação de serviços, com descontos nas contas pelo período de um ano. Também foi pedido que as operadoras sejam proibidas de vender novos planos de telefonia móvel com tecnologia 3G até a regularização do sistema, com atendimento aos parâmetros da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), cujas medições mensais têm apontado falhas das operadoras em boa parte do país.

Ações civis públicas contra Gol e TAM

Por conta dos prejuízos aos usuários provocados pelas recorrentes alterações nas regras contratuais, a PROTESTE ingressou com ações civis públicas contra os programas de fidelidade da Gol, o Smiles, e da TAM, o Multiplus.

Nas ações, foi pedida a revisão dos contratos diante da falta de clareza desses instrumentos, o que configura desrespeito ao Código de Defesa do Consumidor.

A associação questionou ainda a imposição de limite para a utilização da milhagem acumulada e a prática das empresas de aumentar unilateralmente o número de pontos necessários para emissão de bilhetes aéreos, sem antes comunicar aos consumidores essa mudança.

PROTESTE toma providências contra Banco BMG e BV Financeira

A associação ingressou com uma ação civil pública contra o Banco BMG e a BV Financeira devido aos procedimentos utilizados pelas instituições, que dificultam, e por vezes inviabilizam, o pagamento adiantado das prestações ou a quitação antecipada do débito dos financiamentos, embora isso seja um direito garantido pelo Código de Defesa do Consumidor.

O objetivo é exigir que o BMG e a BV Financeira prestem, ao consumidor,

informações referentes ao saldo devedor, com a emissão do respectivo boleto e sua efetiva entrega para quitação total ou parcial do saldo devedor, em até um dia útil, contado da data da solicitação.

Além disso, a PROTESTE requer que as instituições sejam condenadas a indenizar por danos materiais e morais coletivos todos os consumidores expostos a tais práticas abusivas.

Engajamento

Associação passa a fazer parte da Consumare

Em 2014, a PROTESTE foi integrada à recémcriada entidade Consumare. Trata-se de uma organização internacional de associações de consumidores de países, territórios e regiões administrativas de língua oficial portuguesa, ou com acordos especiais no domínio da preservação da língua portuguesa como património histórico e cultural.

Propostas são enviadas aos presidenciáveis

Um conjunto de propostas foi encaminhado pela associação aos três principais candidatos à eleição presidencial para que assumissem compromisso, caso fossem eleitos, com questões relativas à defesa do consumidor.

Estes foram nossos pedidos:

- Proteção da saúde e segurança dos consumidores: programa prioritário de luta contra a obesidade;
- Política econômica: eliminar as ineficiências que contribuem para o alto "custo Brasil", a fim de que haja benefícios aos consumidores;
- Foco na vulnerabilidade infantil: proibição de propaganda na TV dirigida às crianças;
- Politica de educação para o consumo: introdução de educação financeira no currículo das escolas;
- Mobilidade: estímulo ao transporte público, com qualidade e segurança;
- Representação dos consumidores nas agências reguladoras;

- Meio ambiente: saneamento básico para todos, com coleta seletiva do lixo e reciclagem;
- Energia elétrica: manutenção de subsídios nas tarifas para baixa renda, além de modicidade tarifária para os demais consumidores;
- Implementação do direito à neutralidade das redes e proteção à privacidade, ao direito à informação livre e liberdade de expressão na Internet no processo de regulamentação do Marco Civil e promulgação da Lei de Proteção aos Dados Pessoais;
- Corte de subsídios a produtores que desrespeitam o consumidor.

Participação em audiências e consultas públicas

Consultas

Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel): Em relação às metas de universalização da telefonia fixa.

Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS): Tratou da criação de regras gerais para manutenção de boas práticas no relacionamento entre operadoras de planos de saúde e seus prestadores de serviços.

Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel): Sobre a regulamentação das interrupções de energia de longa duração nos sistemas de distribuição, os mecanismos de publicidade de informações das interrupções e a definição de interrupção em situações de emergência.

Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa): A PROTESTE apontou a necessidade de a agência estabelecer o limite máximo de 10 ppm (mg/kg) de glúten para que os alimentos se enquadrem na categoria "livre de glúten" e possam ser consumidos sem risco pelas pessoas com doença celíaca.

Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel): Sobre a acessibilidade aos serviços de telecomunicações.

Audiências

Superior Tribunal de Justiça (STJ):

Sobre o sistema scoring. A associação manifestou seu posicionamento contrário à interpretação extensiva do scoring, que classifica se um cliente tem alta ou baixa probabilidade de ser inadimplente.

Comissão de Defesa do Consumidor da Câmara Federal: A PROTESTE defendeu a rejeição do projeto que autoriza o lojista a cobrar preços distintos para o pagamento com dinheiro ou com cartão de crédito.

Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel): Foi discutida a proposta de revisão do Plano Geral de Metas de Universalização (PGMU) e a revisão dos modelos de contratos de concessão do serviço telefônico fixo.

Comissão de Defesa do Consumidor da Câmara dos Deputados: Debate sobre os programas de fidelidade.

Agência Reguladora Estadual de Saneamento (ARSESP): A PROTESTE repudiou a proposta do governo e da Companhia do Saneamento Básico do Estado de São Paulo (Sabesp), que prevê a cobrança de sobretaxa de até 50% para o consumidor que aumentar a média de consumo de água.

Cooperação em 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
- Reunião Assembleia Geral Associação Saúde da Família

Outros posicionamentos e reivindicações

Banda larga

A Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) divulgou os resultados da medição de qualidade da banda larga móvel somente depois que a PROTESTE reclamou do atraso na divulgação dos dados.

Controle do tabagismo

Pedimos a regulamentação de medidas de controle do tabagismo em carta aberta à presidente Dilma Rousseff, uma vez que a Lei 12.546, em vigor desde 15 de dezembro de 2011, ainda não havia sido regulamentada.

Camping precário

As precárias condições das instalações do camping De Village, que hospedou, no Rio de Janeiro, a torcida belga na primeira fase da Copa do Mundo, levou a PROTESTE, em parceria com a Test-Achats, entidade de defesa do consumidor da Bélgica, a exigir, tanto do camping quanto do poder público, providências para a solução dos problemas. Foram enviados ofícios ao Procon-RJ, ao corpo de bombeiros, à vigilância sanitária e à prefeitura.



Franquia de dados

A estratégia das operadoras de telefonia de cortar o acesso à Internet pelo celular após o consumidor usar a franquia de dados, acabando com a opção de continuar navegando com a chamada "velocidade reduzida", foi criticada pela PROTESTE. A associação encaminhou ofício à Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) questionando a conduta das empresas.

Microchip

A PROTESTE enviou ofício para as operadoras Claro, Oi, TIM e Vivo questionando o motivo pelo qual elas estão dificultando a entrega de *microchip* para os clientes que compram novos aparelhos de celular e precisam substituir o *chip* que não cabe nos novos modelos de aparelhos móveis. Há casos em que as operadoras vinculam a troca do *chip* à contratação de planos póspago para quem tem pré-pago, ou a troca de planos para quem já tem o pós-pago. Essa é uma prática abusiva, que desrespeita o Código de Defesa do Consumidor.



PROTESTE em ação

m 2014, a PROTESTE promoveu cursos e seminários, fez alertas e foi às ruas em prol dos direitos dos consumidores. Na maioria das vezes, tivemos ao nosso lado fortes parcerias que aumentaram o coro das manifestações. Veja como isso ocorreu.

A favor da neutralidade e da liberdade de expressão

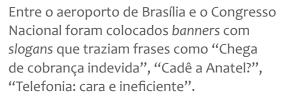
Em março, mês do consumidor, a PROTESTE participou da manifestação pelo Marco Civil da Internet, realizada em frente ao Congresso Nacional, em Brasília, junto às demais organizações que apoiam o projeto.

Internautas foram convocados a fazer um "tuitaço" com o objetivo de pressionar os deputados pela aprovação do projeto. O principal ponto defendido pelas entidades foi a garantia de neutralidade das redes e da liberdade de expressão.



Por um melhor serviço de telefonia

Também em março, a PROTESTE e a União Geral dos Trabalhadores (UGT) entregaram aos presidentes do Senado e da Câmara dos Deputados documento reivindicando a melhoria dos serviços de telecomunicações.



Entre as reivindicações presentes no documento estavam: a suspensão da comercialização de novos planos por operadoras mais reclamadas e o cumprimento da meta mínima de qualidade exigida.



PROTESTE em ação

Conscientização em prol da saúde

Na Semana Mundial de Consciência sobre o Sal, celebrada de 10 a 16 de março, a PROTESTE alertou os consumidores sobre o excesso desse mineral detectado em teste de macarrão instantâneo, desaconselhando, assim, o consumo desse produto.

A ingestão exagerada de sódio causa sérios riscos à saúde. Um adulto deve consumir menos de 2 gramas por dia, conforme orientação da Organização Mundial da Saúde (OMS). O sódio está presente no sal e é um dos principais responsáveis por problemas renais, hipertensão e doenças cardiovasculares, que matam, em média, 315 mil pessoas todos os anos no país.

Curso de Direito do Consumidor

Com o apoio da Comissão do Jovem Advogado da OAB-SP, a associação realizou, nos dias 7, 14, 21 e 28 de maio e 4 de junho de 2014, na sede da PROTESTE na cidade de São Paulo, curso sobre a prática jurídica e social na defesa do consumidor.

O curso teve como objetivo possibilitar a transmissão de conhecimentos especializados na área, em especial quanto à prática jurídica e social na defesa do consumidor. Contamos, nos cinco módulos, com a participação de especialistas brasileiros que expuseram aos participantes a atuação prática das entidades civis, dos Procons, do Ministério Público e do Judiciário.

Contra a energia pré-paga

A Frente de Energia Elétrica, da qual PROTESTE faz parte, se mobilizou contra o sistema de energia pré-paga aprovado pela Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel). A medida beneficia somente as concessionárias, uma vez que, ao permitir o corte automático da luz, coloca o consumidor em situação de extrema vulnerabilidade.

Foi interposto recurso administrativo na Aneel pedindo a suspensão da resolução normativa que regulamenta as modalidades de pré-pagamento e pós-pagamento eletrônico de energia elétrica.



PROTESTE em ação

Rejeição à proposta que livra planos de saúde das multas

A PROTESTE incentivou os consumidores a cobrarem dos senadores rejeição à proposta aprovada pela Câmara Federal, que reduz as multas aplicadas aos planos de saúde. O modelo de carta para esse fim foi disponibilizado no site da associação.

Além disso, em ação conjunta com a Associação Brasileira de Procons, o Procon-SP, o Ministério Público do Estado de São Paulo, o Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec) e a Associação Brasileira de Saúde Coletiva (Abrasco), a PROTESTE enviou carta aberta aos senadores requerendo a eliminação do artigo 101 do corpo da Medida Provisória número 627/2013, que enfraqueceria o poder regulatório da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Aliança pela Água

A PROTESTE tornou-se integrante da Aliança pela Água, lançada em outubro de 2014. Tratase de uma coalizão de sociedade civil que tem como intuito contribuir



para a construção da segurança hídrica em São Paulo, por meio da ordenação das várias iniciativas já em curso e do estímulo à sociedade, que deve ser levada a debater e a executar novas medidas. Mais de 30 entidades participam da aliança.

Durabilidade dos produtos em pauta

Foi realizado, em 27 de agosto de 2014, o XII Seminário Internacional PROTESTE de Defesa do Consumidor, cujo tema foi "Durabilidade dos produtos: a troca por um novo modelo é inevitável?".

Durante o evento, especialistas do Brasil e do exterior discutiram o impacto do frequente lançamento de novos produtos, com durabilidade menor do que esperada. Foram colocadas em debate as garantias legais, as inovações tecnológicas e as consequências trazidas pelo constante estímulo ao descarte de produtos – entre elas o impacto ambiental e os gastos desnecessários que a prática confere ao consumidor.

Além disso, a associação pressionou o Congresso Nacional, por meio de uma petição on-line, com quase nove mil assinaturas, a aprovar o projeto de lei que amplia o prazo de garantia legal dos produtos para, pelo menos, dois anos. O período de garantia assegurado atualmente pelo Código de Defesa do Consumidor é de apenas três meses.



Colhendo **vitórias**

associação colheu resultados positivos provenientes do trabalho executado durante todo o ano. Enquanto algumas atividades tiveram a segurança como foco, outras estiveram relacionadas à saúde e ao bolso do consumidor.

Cadeirinhas infantis com Isofix

A PROTESTE comemorou a exigência do Isofix na certificação do Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (Inmetro) para as cadeirinhas automotivas infantis. A Portaria nº 18 de 2014 definiu os requisitos mínimos de segurança do dispositivo, definindo prazos de seis a 12 meses para que os fabricantes se adaptassem às novas regras.

Há tempos a associação vem cobrando a melhoria das cadeirinhas, além de um regulamento mais rigoroso referente à certificação desse produto.



O Volkswagen Up!, fabricado no Brasil, foi o segundo veículo nacional a



obter a classificação máxima de cinco estrelas para adultos no Programa de Avaliação de Carros Novos da América Latina (Latin NCAP), do qual a PROTESTE é parceira. O carro também obteve a classificação de quatro estrelas para a segurança das crianças, depois de ser aprovado em dois testes de colisão: impacto frontal a 64 km/h e impacto lateral a 50 km/h.

No teste anterior, os carros que receberam pontuação máxima para a segurança do adulto foram o Ford EcoSport, fabricado no Brasil, o Ford Focus, fabricado na Argentina, e o VW Jetta, fabricado no México.

O Latin NCAP foi lançado em 2010 e, desde então, resultados sobre a segurança de vários automóveis vêm sendo publicados, o que chama a atenção dos fabricantes e contribui, consequentemente, para a melhoria dos modelos testados.





Colhendo **vitórias**

Protetor solar com validade adulterada

A Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) atendeu ao pedido da PROTESTE e determinou a suspensão da distribuição, venda e uso, em todo o território nacional, dos lotes 00601 e 01288, do protetor solar Plus Gel Spray Australian Gold, fator 30, por adulteração no prazo de validade.

A empresa importadora e distribuidora do produto teve ainda que recolher o estoque disponível no mercado. A fraude foi constatada pela PROTESTE após teste realizado com dez marcas de protetores solares da linha Família com FPS 30. Os resultados foram divulgados em dezembro de 2013. Posteriormente, a empresa fez o "recall" do protetor SPF 30 Plus Spray Gel Clear (237ml) para substituição do produto ou reembolso do valor pago.

Efeitos colaterais da quimioterapia

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) incluiu no rol de procedimentos a cobertura dos medicamentos orais para tratamento dos efeitos adversos da quimioterapia, seja ela venosa ou oral. Essa era uma reivindicação da PROTESTE desde que o grupo técnico de revisão do rol entrou em vigor, em janeiro de 2014.

Suplementos proteicos retirados do mercado

A Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) determinou a proibição da distribuição e da comercialização de 20 lotes de diferentes marcas de suplementos proteicos para atletas.

Três produtos estavam entre os 20 analisados pela PROTESTE em dezembro de 2013, quando os resultados foram enviados à agência e às vigilâncias sanitárias do Rio de Janeiro e de São Paulo, com o pedido de retirada dos produtos irregulares do mercado.

Os testes da PROTESTE foram feitos com os produtos classificados como whey protein (sabor baunilha), e os da Anvisa incluíram também os de sabores morango e banana, totalizando 25 marcas.



Colhendo **vitórias**

Multas aos planos de saúde

A mobilização da PROTESTE resultou no veto da presidente Dilma Rousseff ao dispositivo que estabelecia a redução do valor das multas aplicadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) às operadoras de planos de saúde. A iniciativa da associação foi em conjunto com as seguintes entidades: Procon-SP, Ministério Público do Estado de São Paulo, Associação ProconsBrasil, Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec) e Associação Brasileira de Saúde Coletiva (Abrasco).

Agências de viagem e Código de Defesa do Consumidor

Foi vetada, pela presidente Dilma Rousseff, a proposta de isentar as agências de viagem da aplicação do Código de Defesa do Consumidor. A conquista é considerada fruto da mobilização de entidades, entre elas a PROTESTE.

Radionovela Amor à Vista

Como parte das comemorações do Dia Mundial dos Direitos do Consumidor, celebrado em 15 de março, foi lançada, em parceria com o Finanças Práticas, a radionovela Amor à Vista, com dicas de educação financeira. Ela foi distribuída para mais de duas mil rádios em todo o país e ficou disponível nos sites do Finanças Práticas e da PROTESTE, assim como nas fanpages das entidades no Facebook.

Fim da taxa cobrada pelos Correios

Após envio de ofício da PROTESTE aos Correios, com cópia ao Ministério Público (MP) de Goiás, a instituição (MP) recomendou à empresa a suspensão da taxa de R\$ 12 para retirada de mercadorias importadas, que já são tributadas.

Censura a testes

Oito anos depois, o Tribunal de Justiça de São Paulo confirmou integralmente a decisão de 1ª Instância, dando ganho de causa à PROTESTE em teste censurado sobre marcas de *ketchup* impróprias para consumo. Análises indicaram presença de pelos de roedores, fragmentos de penas de ave e ácaros em lotes dos produtos de marca própria comercializados pela Companhia Brasileira de Distribuição.

Foi também obtido na Justiça o direito de voltar a publicar no site e revista da associação os resultados do teste que apontou, em setembro de 2011, problemas na qualidade do purificador de água da marca Ulfer. A divulgação havia sido suspensa devido a uma ação movida pelo fabricante, em outubro de 2011.



PROTESTE na mídia

rivemos, em 2014, 75.804 inserções em veículos de comunicação de todo o país. Atividades e testes realizados pela associação tiveram destaque, assim como orientações destinadas aos consumidores.

Esta foi a participação em cada mídia:

Internet: 8.076 Jornais e revistas: 1.028 Rádio: 66.429 TV: 271

Entrevistas e coletivas de imprensa

A PROTESTE realiza, anualmente, um estudo chamado Guia de Preços de Supermercados, que tem como objetivo indicar aos consumidores os supermercados mais baratos em 21 cidades, distribuídas por 14 estados, além do Distrito Federal. Em 2014, a pesquisa teve grande repercussão em jornais, sites, rádios e TV. Entrevistas foram concedidas aos jornais O Globo, O Popular e Gazeta do Estado de Pernambuco, à rádio CBN Minas, ao telejornal Bom dia Brasil, da Rede Globo, e à Globo Minas.

Os resultados dos testes com cadeirinhas de automóvel, bolas de futebol e bicicletas infantis, divulgados por meio de coletivas de imprensa, tiveram inúmeras menções em jornais, sites, revistas e na TV.

Confira outros destaques:



PROTESTE lança site institucional

Em 10 de junho de 2014, entrou no ar o site PROTESTE Imprensa & Institucional: proteste.org.br/institucional. Ele é um canal para divulgação de conteúdo sobre direito do consumidor, ações institucionais e materiais para a mídia. Durante todo o ano, foram mais de 138 mil acessos únicos.

Comunicação direta Com o consumidor

omunicar é partilhar conhecimentos, esclarecer dúvidas e, na PROTESTE, divulgar dados 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, com destaque para as revistas PROTESTE, DINHEIRO & DIREITOS e PROTESTE SAÚDE, que aproximam a associação dos leitores, com linguagem acessível e conteúdo voltado para a usabilidade, permitindo que eles apliquem as informações em seu dia a dia. Outra forma que a entidade encontra para se comunicar é por meio do *site* (proteste.org.br). Facebook, Twitter, Youtube, livros, cartilhas, guias e fôlderes também estão nessa lista.

Nossas revistas

Elas avaliam a qualidade de produtos e serviços disponíveis no mercado – alertando o consumidor em relação aos que obtiverem desempenho negativo, e indicam os benefícios de ser associado à PROTESTE.



PROTESTE

Pioneira, a revista PROTESTE, com seus testes comparativos, amplia as escolhas do consumidor, estimula o aperfeiçoamento dos produtos e serviços analisados, propõe melhorias à legislação e faz com que os órgãos reguladores fiscalizem e cobrem as empresas. Em 2014, com tiragem média de 264 mil exemplares, foram publicados, no total, 105 artigos. Desses, 53 testes comparativos com 573 produtos. E foi a partir de março que a revista mensal (não circula em janeiro) passou a ter mais quatro páginas, chegando a 48.

com o consumidor



DINHEIRO & DIREITOS

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 2014, com tiragem média de 260 mil exemplares, foram publicados 29 artigos econômicos (dos quais 20 testes comparativos) e 18 artigos jurídicos. A partir de abril, a revista bimestral passou a ter mais quatro páginas, chegando a 44.



PROTESTE SAÚDE

A principal proposta da PROTESTE SAÚDE é incentivar o leitor a adotar bons hábitos alimentares e, assim, melhorar sua qualidade de vida. A publicação mensal (não circula em janeiro) tornou-se indispensável em função do aumento da longevidade dos brasileiros e do interesse do cidadão em se cuidar. Com tiragem média de 117 mil exemplares, foram publicados, em 2014, 56 artigos, dos quais 10 testes de produtos ligados à saúde ou de aspectos nutricionais dos alimentos.

Nossos livros



As publicações são voltadas para quem se interessa por curiosidades e pretende cuidar tanto da saúde quanto da vida financeira.

Em 2014, a PROTESTE lançou um novo livro para o público em geral (vendido com desconto para os associados): **Cervejas belgas**, um guia com fichas de análises laboratoriais e degustação de 209 cervejas especiais belgas. Em 2014, foram vendidos 31 mil exemplares dos títulos editados pela PROTESTE – além de Cervejas belgas, Coração em forma (lançado em 2012) e Gastar menos viver melhor (lançado em 2013).

com o consumidor

Nosso site

Por meio desse importante canal digital, oferecemos, além de informação, uma série de outros benefícios ao consumidor.

Em 2014, nosso site teve crescimento de 24% em relação aos acessos, quando comparado a 2013, chegando à marca de 3.744.788 visitas. Com o constante trabalho de melhoria na divulgação da informação, tivemos mais de 9.400.000 páginas visitadas.

Defenda seus direitos

Em seu site, a PROTESTE disponibiliza, aos associados, uma área dedicada

integralmente à orientação jurídica: Defenda seus direitos. Nela, é possível encontrar uma verdadeira coleção de respostas de Fabi, a assistente virtual da associação, que esclarece questões relacionadas a telefonia, planos de saúde, cartões de crédito, compras pela Internet, entre outras. Também nesse espaço, os usuários encontram modelos de cartas para fazer reclamações aos 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.



com o consumidor

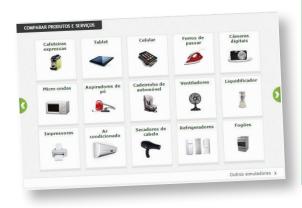
Videos

Foram 80 os vídeos divulgados em 2014. Todos eles abordando temas de interesse do consumidor, como automóveis, saúde, tecnologia e *games*. Essas produções indicaram, prática e intuitivamente, como escolher os melhores produtos e serviços.



Comparadores de produtos e serviços

A ferramenta de comparação de produtos e serviços da PROTESTE é ampliada a cada ano. Atualmente, os associados dispõem de 30 comparadores. O diferencial é que, além do preço, o usuário pode conferir especificidades do que deseja adquirir.





Foco nos lançamentos

Nossos associados passaram a contar, em 2014, com informações ainda mais rápidas, precisas e detalhadas sobre os seguintes produtos: celular, tablet, câmera fotográfica, TV e micro-ondas. Se até 2013 os testes com esses aparelhos eram realizados apenas uma vez por ano, agora eles acontecem de acordo com as novidades que são constantemente disponibilizadas no mercado. Isso significa que, logo após o lançamento, o produto é comprado, encaminhado ao laboratório e, poucos dias depois, os resultados já estão disponíveis no site da associação.

com o consumidor

Aplicativos

Em 2014, foram lançados dois aplicativos para celular: o *Compra Certa* e o *PROTESTE Agora*. Enquanto o primeiro permite a comparação entre preços e produtos, o segundo é relacionado à orientação jurídica. Vale destacar que, desde 2012, a associação também disponibiliza ao consumidor, gratuitamente, o *PROTESTE Postos*. O aplicativo mostra quais postos de combustível próximos ao usuário têm melhores preços.







Nas redes sociais

Por meio de canais como Facebook, Twitter e YouTube, estamos em constante contato com os consumidores.

A página da PROTESTE no Facebook conquistou, em 2014, 85.485 fãs. Na fanpage da associação foram inseridos 421 posts, que obtiveram 7.008.150 visualizações, 10.575 comentários, 97.570 "curtir" e 45.462 compartilhamentos.

No Twitter, foram quase 17 mil seguidores. O número de posts (tweets) chegou a 634 e o de retweets a 1.419. Em relação às marcações de favoritos (favorited), obtivemos 759.

No YouTube, alcançamos mais de 639 mil visualizações em nossos vídeos com a ajuda da publicação de conteúdos dinâmicos e atuais ao longo do ano.



com o consumidor

Nossos guias e cartilhas

Eles ensinam o consumidor a lutar por seus direitos, além de apresentarem dicas relativas à compra e ao uso de produtos e serviços.

O material é virtual e disponibilizado gratuitamente. Em nosso *site*, há um espaço no qual o usuário pode visualizar e baixar todos os guias e cartilhas já publicados – proteste.org.br/cartilhas. Ao longo de 2014, foram lançados nove. São eles:



Cartilha de Carnaval

Traz informações importantes sobre direitos, além de precauções a serem tomadas nessa época do ano, a fim de evitar aborrecimentos.

Cartilha de Telefonia

Legislação, portabilidade, telefone fixo, celular, segurança do smartphone, seguro, aplicativos, VoIP e onde reclamar são os principais tópicos abordados na cartilha.

Guia da Alimentação Saudável

Em 24 páginas, a publicação mostra a importância de manter a higiene na cozinha, informa quais são os órgãos de controle da segurança dos alimentos e indica o que fazer em caso de intoxicações alimentares.

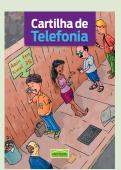
Gibi da Mesada

O objetivo dessa publicação é mostrar a diferença entre necessidades e desejos, a fim de estabelecer limites entre o que as crianças realmente precisam e o que elas almejam comprar.

Cartilha da Água

Para ajudar as pessoas a enfrentarem a crise hídrica, a PROTESTE lançou a Cartilha da Água. Ela enumera medidas individuais e coletivas que, uma vez adotadas, podem diminuir as chances de a estiagem privar o consumidor do abastecimento.









com o consumidor





Portabilidade de Crédito Imobiliário

A troca de banco para baratear a dívida do financiamento imobiliário passou a ter regras mais claras sobre migração do saldo devedor, prazos e obrigações das instituições financeiras. No entanto, como nem sempre a troca é vantajosa, a PROTESTE, em parceria com o Canal do Crédito, elaborou a cartilha para ajudar o consumidor na hora da decisão.

Cartilha da Casa Própria

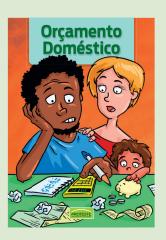
Na cartilha há orientação sobre legislação, documentação exigida na aquisição do imóvel, impostos envolvidos nas transações imobiliárias, cuidados na compra do imóvel na planta e a quem recorrer em caso de problemas.

Cartilha de Orçamento Doméstico

O material ajuda o consumidor a planejar seu orçamento doméstico, o que certamente vai contribuir para o controle dos gastos e, consequentemente, para o não endividamento.

Cartilha da Alergia Alimentar

A proposta da publicação, feita em parceria com a equipe da campanha Põe no Rótulo, é conscientizar sobre a alergia alimentar, auxiliando alérgicos a identificarem, nos rótulos dos produtos, ingredientes que possam acarretar problemas à saúde.





Testes

e resultados

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

Não testamos artigos enviados por fabricantes, nem recebidos como brinde. Isso para assegurar que eles sejam iguais aos que o consumidor compra nas lojas. E também para que haja total independência na avaliação.

Comparáveis entre si, 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 da PROTESTE. Ao final, um

laudo detalhado chega à associação. A equipe técnica multidisciplinar, formada por engenheiros, químicos e nutricionistas, entre 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 que tiveram seus produtos colocados à prova recebem informações sobre a metodologia e os dados analisados para conhecimento e eventual manifestação.



De olho nos resultados

Os resultados chegam ao leitor em tabelas com símbolos que facilitam a compreensão. A reproduzida a seguir ilustrou o artigo "Modelam, mas podem queimar", publicado na revista PROTESTE n° 142, dez/14. Ela resume o teste comparativo realizado com 12 modeladores de cachos de diferentes marcas. Os leitores foram informados sobre características dos produtos, segurança, usabilidade, e ainda puderam conferir a variação de preços entre eles (máximo e mínimo encontrados). Na última coluna da tabela há a nota final de cada um dos modeladores, a partir de uma média da avaliação de todos os quesitos.

Os produtos são apresentados em forma de ranking, que indica o melhor do teste (o de melhor desempenho) e a escolha certa (melhor relação qualidade-preço). Neste caso, o modelador com melhor resultado foi o da marca Vizio, modelo Segredo dos Cachos. Por isso, foi apontado como **o melhor do teste**. O Lizz Ultra Wave foi eleito o melhor na relação qualidadepreço, sendo **a escolha certa**. Sempre que possível, indicamos **o barato do teste** – aquele com qualidade acima do aceitável e com preço inferior aos demais. O Mallory Model Style recebeu esse título.

Produtos que apresentam risco para a saúde e segurança do consumidor são eliminados. Por exemplo, um eletrodoméstico com excelente desempenho, mas que possa dar choque. Ou um alimento contaminado por micro-organismo patogênico. Nesta avaliação, os modelos Arno Jumbo for Elite, Taiff Smart e Britânia Red foram eliminados devido a problemas relacionados à segurança térmica.

Os testes comparativos são voltados aos nossos associados. Porém, eles também



chegam aos brasileiros em geral por meio de ações de assessoria de imprensa (entrevistas, artigos, atendimento aos jornalistas e notas), divulgação no site da entidade, campanhas educativas, cursos, palestras e seminários.

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

Os órgãos governamentais responsáveis, as agências reguladoras do governo e o Ministério Público também são acionados sempre que os testes detectam qualquer tipo de ameaça à segurança do usuário. Ou ainda quando for constatado que o fornecedor desrespeita os direitos estabelecidos e garantidos pelo Código de Defesa do Consumidor.

M	ODELADORES DE CACHO	S	PREÇO (R\$)		RESULTADOS										
0	Com nosso video, aprenda a modelar seus Cachos em: proteste.org.br/ modelador	Automático	Setembro de 2014 (entre e)	Características	Segurança elétrica	Segurança térmica	Manual de instruções	Botőes	Usabilidade	Acabamento	Tempo de aquecimento	Conforto térmico	Temperatura máxima	AVALIAÇÃO FINAL	
*	VIZIO Segredo dos Cachos	1	299,00 - 399,00		-	-	0	+	+			•	•	87	
	CADENCE Beauty Pro	1	200,00 - 349,90	+				+	+	•	•	•	•	86	
	MIRACURL Nano Titanium	1	137,00 – 154,15	+					+	•	•	Ħ	=	85	
	POLISHOP Hair Styler Conair	1	699,00					+	+	•		+	E	83	
0	LIZZ Ultra Wave		101,00 – 159,00		-	-	0				+		+	72	
	GAMA ITALY Titanium		149,00 – 189,90		8	8	_	8		•	+		+	71	
S	MALLORY Model Style		29,90 - 49,95		•	•	8				_			58	
	NKS TS-992		27,90 – 49,99					_		•	_	+		58	
	CADENCE Modellare 2		30,51 – 49,90	_				_		•	_	+	_	53	
	ARNO Jumbo for Elite		79,90 - 99,90	_		•		_		•		+	•	20	
	TAIFF Smart		99,00 – 125,48	_		•		•	_	•	•			20	
	BRITÂNIA Red		29,90 - 49,99			•		•		B	_			20	

Testes

e resultados

Veja os resultados de alguns dos testes com produtos realizados pela PROTESTE em 2014, assim como as atitudes tomadas pela associação, quando necessário.

Água mineral – Foram analisadas 14 marcas e apenas uma tinha substância inorgânica acima do permitido pela legislação. As outras apresentaram qualidade higiênicosanitária impecável.

Aquecedores de água – Três a gás natural e um a GLP foram eliminados por falhas na segurança. Isso fez a PROTESTE denunciar os fabricantes ao Ministério Público local com o pedido de retirada preventiva dos aparelhos do mercado.

Bicicletas infantis – Das cinco marcas avaliadas, quatro foram eliminadas. A associação solicitou ao Inmetro que fossem adotados critérios de segurança mais rigorosos. Foi ainda reivindicada a retirada imediata de alguns modelos do mercado.

Bolas de futebol – Foi constatado que Nike e Topper não deixam clara a diferença entre a bola oficial e a réplica. A PROTESTE requisitou mudanças, já que o Código de Defesa do Consumidor proíbe a omissão de informações relativas a qualquer produto.

Creme antirrugas – Eles provaram ter bom poder hidratante, mas a ação antirruga, na opinião das usuárias, deixou a desejar.

Fogões de quatro bocas – Dois dos analisados apresentaram risco de tombamento. A associação encaminhou os resultados ao Inmetro e pleiteou o cancelamento do registro dos fogões irregulares. **Garrafas térmicas** – Elas pecaram no critério eficiência térmica. A PROTESTE pediu que o Inmetro retomasse seus testes oficiais, visando instituir a certificação obrigatória para o produto.

Leite UHT – Apesar das várias denúncias que apareceram na mídia em relação ao leite UHT, o teste realizado com 40 amostras, adquiridas em diferentes localidades do Brasil, não detectou problema nos lotes avaliados.

Macarrão instantâneo – Foi comprovado que eles têm sódio demais – em média, 1,6 g por porção. A Organização Mundial da Saúde (OMS) orienta que o consumo seja de menos de 2 g por dia.

Micro-ondas – Aparelhos são seguros. Entretanto, os botões específicos não funcionam adequadamente na hora do preparo de alimentos.





Pranchas de alisamento – Se utilizadas de maneira correta, não oferecem riscos. Porém, não vale abusar. A alta temperatura ainda é uma vilã contra a saúde dos cabelos.

Produtos sem lactose – Foi verificado que os alimentos que se rotulam "sem lactose" são mesmo livres desse açúcar e, portanto, seguros para o consumo. Vale destacar que esse teste foi sugerido por um de nossos associados.

Queijo prato – Em uma pequena porção de 30 g foram encontrados altos teores de sódio e gordura, o que limita o seu consumo a apenas uma fatia por dia.

Secadores de cabelo – A quantidade e a velocidade de ar liberadas não são as ideais. Foi ainda constatado que dois modelos analisados não apresentavam em suas embalagens o Selo Ruído do Inmetro, que é obrigatório. A adoção de medidas corretivas foi requisitada.

Smartphones – Eles estão cada vez mais modernos e versáteis, com design arrojado e repletos de funções. Mas a bateria ainda não acompanha tanta inovação e precisa melhorar.

Vinho tinto – Nenhuma das 50 marcas testadas apresentou problema de qualidade e até os mais baratos foram apreciados na análise sensorial.

Avaliando serviços

A associação também testa serviços como contas correntes, financiamentos, seguros e investimentos. Os resultados dessas análises são publicados na revista DINHEIRO & DIREITOS. Analisamos 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.



Estudos de cenário

O trabalho de campo é outra atividade realizada pela PROTESTE. Confira alguns dos estudos de cenário feitos, em 2014, pela associação.

Assistências técnicas

Foram enviados dez micro-ondas a um laboratório credenciado. Lá eles sofreram uma ruptura do fusível principal, cuja identificação era fácil, e o conserto simples e barato. Os produtos foram, então, levados a assistências técnicas na cidade de São Paulo. Problemas graves foram identificados, como a não entrega de nota fiscal, a substituição por peças não certificadas e, ainda pior, quatro estabelecimentos declararam ter realizado serviços que não foram executados.

A PROTESTE encaminhou o estudo à Secretaria Estadual da Fazenda-SP para a apuração de crime de sonegação fiscal, ao Procon-SP, pleiteando a fiscalização dos serviços prestados pelas assistências, e ao Departamento de Polícia de Proteção à Cidadania (DPPC) para a apuração das fraudes encontradas.



Casas noturnas

Onze meses antes da tragédia de Santa Maria, em janeiro de 2013, em que 242 pessoas morreram vítimas de um incêndio em uma casa noturna na cidade gaúcha, a PROTESTE publicou seu primeiro estudo sobre esse tipo de estabelecimento. Em 2014, ele foi repetido e, mais uma vez, foram encontradas irregularidades em casas noturnas do Rio de Janeiro e de São Paulo.

A associação solicitou às prefeituras de ambas as cidades que realizassem uma fiscalização em caráter de urgência. Ao Procon-RJ e ao Procon-SP foram requisitadas providências para melhoria do cenário encontrado, mediante fiscalização e penalização dos responsáveis pelas boates.



Ciclovias

Foi verificado que, nas capitais brasileiras visitadas pelos técnicos da PROTESTE, as ciclovias são curtas. Além disso, não há interligação entre elas, o que impede o deslocamento. O resultado foi apresentado às prefeituras das cidades avaliadas com um pedido de inclusão de projetos de construção e interligação de ciclovias no plano de mobilidade urbana municipal.





Amostras coletadas em 30 restaurantes, localizados na cidade de São Paulo, passaram por nosso crivo. Não foram encontrados micro-organismos que façam mal à saúde. Mas a higiene pode melhorar.

Fones de ouvido

O uso de fones de ouvido por crianças e adolescentes foi analisado em parceria com a Sociedade Brasileira de Otologia (SBO). Ficou constatado que 79% dos jovens estavam ouvindo música com volume muito alto.

Tamanho do chope

Nossos técnicos visitaram bares do Rio de Janeiro e viram que, em muitos deles, o consumidor paga por certo volume de bebida, mas recebe outro. A PROTESTE solicitou ao Inmetro uma regulamentação que institua a indicação volumétrica nos copos de chope e, no cardápio, a quantidade que vai ser servida.

Nossos associados

PROTESTE 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 2014, tínhamos 229.951 associados, 17% a menos em relação a 2013. Um dos motivos que levaram a essa diminuição foi a dificuldade em recrutar novos filiados durante o ano de 2014, quando a crise econômica já começava a se instalar no Brasil.

Entretanto, a associação vem tomando medidas para reverter esse quadro, apostando, cada vez mais, em ações que visam a conquistar o público, sendo elas totalmente voltadas à defesa dos direitos e aos interesses do consumidor.

Vale lembrar que a PROTESTE oferece uma série de benefícios aos seus associados. Uma alternativa que buscamos sempre é relacionar os produtos e serviços apontados em nossos testes como o melhor do teste e a escolha certa a condições especiais, que não são ofertadas no mercado.

Além disso, atualmente, contamos com diversas parcerias com seguradoras e lojas on-line de aparelhos eletrônicos e de artigos esportivos.

Pesquisas de satisfação

Para saber o que pensam e desejam os associados, a PROTESTE aplica pesquisas de satisfação em todos os seus canais. A partir delas é possível identificar em que áreas a associação está indo bem, e em quais precisa melhorar. Os resultados também norteiam ações, eventos e, sobretudo, os testes comparativos e os artigos das revistas.

Conheça mais sobre cada uma de nossas pesquisas:

A **Priori** – Identifica os assuntos mais interessantes na opinião dos associados. Serve como base para o planejamento de artigos, testes e ações da PROTESTE.

Legibilidade – Averigua a opinião dos associados a respeito das edições e dos artigos das revistas. Isso acontece por meio de questionário enviado por *e-mail*. Essa pesquisa verifica ainda se o que tratamos na revista está de fato alinhado com as expectativas dos filiados.

Nossos associados

Satisfação com o Atendimento Jurídico -

Avalia o serviço de atendimento jurídico oferecido e respalda ações de melhoria.

Satisfação com o Atendimento

Administrativo – Examina o serviço de atendimento administrativo, ou seja, quando os associados entram em contato conosco para obter alguma informação, fazer alteração de cadastro etc.

Global de Serviços – Avalia a satisfação de forma geral. Mede a notoriedade de cada um dos serviços e benefícios disponibilizados pela PROTESTE e identifica quais deles os associados mais valorizam.

Saúde Global – Identifica necessidades e obtém sugestões de serviços relacionados à área de saúde, que podem respaldar ações da PROTESTE em benefício de seus associados, assim como da população brasileira.

Comunidade On-line – Criamos uma comunidade no Facebook, moderada por uma empresa externa, com o objetivo de alinhar as ações da PROTESTE às necessidades dos consumidores.

Vitória em 80% dos casos

A orientação ao associado, assim como a intermediação em caso de conflito com fornecedores de produtos e prestadores de serviços, é outro diferencial da PROTESTE. Para disponibilizar esse benefício, a associação conta com uma equipe de atendimento composta por profissionais capacitados na área jurídica, que têm sempre como base os direitos garantidos pelos códigos de Defesa do Consumidor e Civil.

Em 2014, foram realizados quase 70 mil atendimentos por telefone, carta ou *e-mail*, dos quais cerca de 3.500 exigiram intermediação da PROTESTE. Desse total, 80% obtiveram respostas positivas em questões como telecomunicações, educação, serviços financeiros e bens de consumo. Vale destacar que esses dois últimos lideraram o *ranking* de assuntos mais demandados durante 2014.

Veja os números:

2% de respostas negativas

80% de respostas positivas

17% sem resposta

1% de respostas parciais

Equipe PROTESTE

m tudo o que a PROTESTE faz há uma energia especial: a crença e a dedicação dos colaboradores da entidade. São técnicos, advogados e jornalistas, entre outros profissionais, dedicados à defesa do direito do consumidor.

A associação encerrou 2014 com 213 colaboradores (197 funcionários e 16 estagiários), que se dividem entre a sede, na cidade do Rio de Janeiro, e o escritório localizado na capital paulista. Eles são estimulados a atuar com responsabilidade, unindo seus conhecimentos e criatividade em favor dos consumidores.

O pagamento de salários, benefícios, encargos sociais e treinamentos chegou a quase R\$ 14 milhões. Com o intuito de renovar e atualizar nossas atividades, para que a PROTESTE possa atender de maneira ainda mais eficaz às necessidades do mercado, foram contratados, ao longo do ano, 28 novos profissionais.

Números e rendimentos

O desempenho de nossa equipe rendeu bons frutos em 2014, e o ano foi positivo para a associação. A receita ultrapassou R\$ 48,5 milhões, registrando aumento de 11,3%, se comparada à de 2013.

Em relação ao resultado operacional, o crescimento foi de 344,4%. Custos com as atividades desenvolvidas foram diminuídos, devido, principalmente, à redução nos gastos com brindes oferecidos. Em contrapartida, a entidade precisou desembolsar mais para arcar com outras despesas

operacionais, como as ligadas aos funcionários e aos colaboradores externos.

A PROTESTE está exposta à variação cambial, tanto do dólar quanto do euro, já que parte dos seus recursos é proveniente de associados da Europa, na forma de empréstimo. Além disso, a associação realiza alguns de seus testes em laboratórios localizados no exterior. Por essa razão, o resultado financeiro costuma ser instável. Em 2014, ele esteve de acordo com as expectativas.

	2014	2013	Variação (%)
Receitas operacionais	48.527.872	43.611.039	11,3
Custos com atividades desenvolvidas	- 22.562.934	- 23.153.948	-2,6
Outras despesas operacionais	- 24.533.496	- 20.299.772	20,9
Resultado operacional	1.470.679	330.936	344,4
Resultado financeiro	- 1.439.943	- 18.478.872	-92,2
Resultado do exercício	- 2.902.841	- 16.988.081	-82,9

Parcerias de SUCESSO

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

Conheça alguns de nossos aliados:

Aliança pela Água

Para contribuir com a construção de segurança hídrica em São Paulo.

Associação Brasileira de Ouvidores e Ombudsman

Apoio na elaboração da Cartilha da Copa do Mundo e no 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 Paulista para o Desenvolvimento da Medicina (SPDM)

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 Dom Cabral (FDC)

Suporte técnico e gerencial. Apoiando na elaboração do planejamento estratégico e no acompanhamento de sua execução.

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.

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.

Parcerias de **SUCESSO**

Instituto do Legislativo Paulista (ILP) Na realização de eventos.

Instituto Ethos de Responsabilidade Social Na campanha em prol dos medicamentos fracionados e pela segurança no trânsito.

International Consumer Research and Testing (ICRT)

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

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

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.

Põe no Rótulo

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

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.

Procon Campinas

Foi celebrado Convênio entre a PROTESTE e o Procon Campinas com o objetivo de realizar atividades para resguardar interesses e direitos dos consumidores, em especial por meio de ações voltadas à educação para o consumo.

Procon-RJ

A parceria entre a PROTESTE e o 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

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. Testes conjuntos sobre instrumentos musicais utilizados na Copa do Mundo de 2014, e sobre o uso de fones de ouvido por jovens em São Paulo.

Universidade de São Paulo (USP)

Na realização de eventos, seminários e palestras.

Dados do relatório

Levantamento de informações:
Equipe PROTESTE – Leonardo Diz
Coordenação: Maria Inês Dolci
Jornalista responsável: Vera Lúcia
Ramos, MTb. 769
Layout: Patrícia Macêdo
Revisão: Vera Lúcia Ramos
e Renata Medeiros
Compilação de informações:
Sonia Cristina Amaro

PROTESTE – Associação de Consumidores proteste.org.br
Sede: Avenida Lúcio Costa, 6420 – Barra da Tijuca
CEP 22630-013 – Rio de Janeiro/RJ
Telefone: (21) 3906-3800
Escritório:
Rua Machado Bittencourt, 361 – 6° andar
Vila Clementino
CEP 04044-905 – São Paulo/SP
Telefone: (11) 5085-3595



