

Relatório de atividades 2024



INSTITUTO
DEFESACOLETIVA

Sumário

1. Mensagem da Liderança	3
2. Quem Somos	6
3. Nossas Conquistas em Destaque	8
4. Atividades e impactos	9
5. Do Propósito à Ação: Como Geramos Impacto	15
6. Atuação Jurídica e Processual.....	16
7. Impacto Social Transformador.....	19
8. Participação em Eventos e Incidência em Políticas Públicas.....	25
9. Parcerias Estratégicas e Fortalecimento Institucional	29
10. Perspectivas para 2025.....	30
11. Mensagem Final: Juntos, pela Justiça que se Constrói Todos os Dias	32

MENSAGEM DA LIDERANÇA: UM ANO DE CONQUISTAS E COMPROMISSO RENOVADO



Caros associados, conselheiros, parceiros e amigos da causa coletiva,

É com o coração repleto de gratidão e entusiasmo que compartilhamos as realizações do Instituto Defesa Coletiva em 2024. Esse foi um ano que testou nossa resiliência, mas, acima de tudo, reafirmou a força da nossa missão: lutar incansavelmente por uma sociedade onde a justiça, a ética e o respeito aos direitos coletivos prevaleçam.

No campo jurídico, o ano foi marcado por conquistas processuais de extrema relevância, que representam avanços concretos na proteção dos consumidores e na consolidação de uma jurisprudência cada vez mais favorável aos direitos coletivos. A vitória em segunda instância no caso Banco PAN, que reafirma a proteção dos consumidores frente às práticas abusivas nas operações de crédito consignado, é um desses marcos.

Outra decisão de grande impacto foi a sentença que condenou a Febraban e outras instituições financeiras por publicidade enganosa durante a pandemia da Covid-19, reforçando o dever de transparência e ética nas relações de consumo.

Essas vitórias não são apenas decisões judiciais — são conquistas sociais que reverberam na vida de milhões de brasileiros, mostrando que práticas abusivas e desrespeito aos direitos dos consumidores não passarão impunes.

Mas a nossa atuação vai além dos tribunais. Em 2024, reafirmamos também o nosso compromisso com a educação, a inclusão e a transformação social. Por meio de projetos socioeducativos, fortalecemos a autonomia financeira, a cidadania e os direitos de pessoas em situação de maior vulnerabilidade. Um exemplo desse trabalho é o projeto “Educação Financeira e Empreendedorismo Feminino na Terceira Idade”, realizado em parceria com as Prefeituras de Belo Horizonte e Contagem e com o apoio fundamental dos Fundos Municipais do Idoso e de incentivos fiscais.

Nossa voz também se fez ouvir através da arte, da cultura e da informação. O documentário “Sim, Não ou Confirma?”, lançado em 2024, juntamente com o documentário “Corações Criativos” e a revista Criatividade60+ (elaborados em 2024 e lançados no início de 2025), trouxeram visibilidade para a realidade do assédio financeiro contra as pessoas idosas e celebraram a vitalidade e a criatividade da terceira idade.

Nada disso seria possível sem a colaboração preciosa de cada um de vocês. Olhamos para 2025 com o mesmo fervor e a mesma dedicação. Renovamos nosso compromisso com a responsabilidade, a inovação e a inclusão, prontos para enfrentar novos desafios e celebrar novas conquistas. Acreditamos no poder da união e na força da ação coletiva.

Juntos, temos voz ativa. Juntos, construímos um futuro mais justo para todos.

Com carinho e gratidão,

Lillian Jorge Salgado
Presidente do Comitê Técnico

Elen Prates de Souza
Diretora Executiva



EM 2024 NOSSA ATUAÇÃO PRINCIPAL FOI:



**PROTEÇÃO DE ABUSOS
CONTRA APOSENTADOS
E PENSIONISTAS**



**PREVENÇÃO DE FRAUDES
DE CONSIGNADO**



**PROTEÇÃO DE CRIANÇAS
E ADOLESCENTES NAS
REDES SOCIAIS**



PROTEÇÃO DE DADOS



QUEM SOMOS

Fundado em 1999, o Instituto Defesa Coletiva é mais que uma organização; somos um movimento apaixonado pela justiça social e pela dignidade humana!

Há mais de 25 anos, atuamos como uma voz incansável na defesa dos direitos coletivos, com um olhar especial para os consumidores em situação de vulnerabilidade, como nossas estimadas pessoas idosas.

Somos uma entidade da sociedade civil, sem fins lucrativos, movida pela crença de que um mercado mais justo e relações de consumo mais equilibradas são possíveis e necessários. Nosso reconhecimento nacional é fruto de um trabalho sério, ético e independente, focado em ações coletivas de impacto e na promoção de políticas públicas que realmente façam a diferença.

Nossa Missão:

Proteger os consumidores, especialmente os mais vulneráveis, contra práticas abusivas, promovendo justiça social e o fortalecimento dos direitos coletivos. Lutamos para que cada cidadão tenha seus direitos respeitados e sua voz ouvida.

Nossa Visão:

Ser referência nacional e internacional na promoção da cidadania e na transformação das relações de consumo.

Sonhamos com um futuro onde a educação popular, a atuação jurídica estratégica e a articulação institucional caminhem juntas para construir um Brasil mais justo e sustentável!

Nossos Valores:

- **Justiça Social:** Acreditamos em um mundo com igualdade de direitos e oportunidades para todos.
- **Ética:** Agimos com integridade e transparência em cada passo que damos.
- **Transparência:** Prestamos contas de nossas ações e recursos com clareza e honestidade.
- **Cooperação:** Valorizamos parcerias e o trabalho em rede para multiplicar nosso impacto.
- **Consumo Sustentável:** Promovemos escolhas conscientes que respeitem o planeta e as futuras gerações.
- **Respeito:** Acolhemos a diversidade e tratamos a todos com dignidade.
- **Independência:** Mantemos nossa autonomia para defender o interesse coletivo acima de tudo.

Somos parte ativa do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor e estamos presentes em espaços de participação e controle social, como o Conselho Municipal de Assistência Social de Belo Horizonte, que reconhece e valida nosso compromisso com a defesa dos direitos e com a transformação social.

Mas, acima de tudo, somos feitos de pessoas comprometidas em construir um futuro melhor, com a certeza de que cada direito protegido faz diferença na construção de uma sociedade mais justa.

NOSSAS CONQUISTAS EM DESTAQUE

O ano de 2024 marcou um capítulo vibrante na história de mais de 25 anos do Instituto Defesa Coletiva. Reafirmamos nosso compromisso inabalável com a justiça social e a defesa dos direitos coletivos, especialmente dos consumidores mais vulneráveis, transformando desafios em oportunidades e ampliando nossa voz em prol de uma sociedade mais justa e consciente.

- Não apenas alcançamos metas, mas tocamos vidas, promovemos a cidadania e fortalecemos as bases para um futuro mais equitativo e sustentável.
- Vitórias Jurídicas Históricas: Obtivemos decisões judiciais cruciais contra gigantes como o Banco Pan e Bradesco, responsabilizando-os por práticas abusivas e reforçando a proteção do consumidor.
- +580 Vidas Impactadas Diretamente: Através de projetos inovadores de educação financeira e empreendedorismo em Belo Horizonte, Contagem e Juiz de Fora, capacitamos aproximadamente 580 pessoas idosas, com foco especial em mulheres, promovendo autonomia, dignidade e combate à violência financeira.
- Educação que Liberta: Lançamos o documentário impactante “Sim, Não ou Confirma?”, distribuímos mais de 5.000 cartilhas educativas e capacitamos servidores públicos como multiplicadores, disseminando conhecimento sobre crédito consciente, direitos digitais e prevenção ao superendividamento.
- Rede de Proteção Fortalecida: Consolidamos parcerias estratégicas com Prefeituras, Centros de Referência da Assistência Social (CRAS), Procons, Defensoria Pública e empresas engajadas, mostrando que juntos, nossa voz ecoa mais forte.
- Voz Ativa e Influência: Marcamos presença em eventos nacionais chave, e fortalecemos nossa comunicação digital, pautando debates essenciais sobre consumo sustentável, direitos digitais e envelhecimento ativo.

ATIVIDADES E IMPACTOS GERADOS

Decisão favorável em 2ª instância contra o Banco PAN (crédito consignado)

Impacto Social e Público Beneficiado

Proteção de 33 milhões de pessoas idosas brasileiras contra fraudes e abusos no crédito consignado

Resultados e Transformações Geradas

Fortalece a proteção coletiva; Combate o superendividamento; Contribui para mudança estrutural nas práticas do mercado; Amplia o impacto do advocacy

Sentença contra Febraban e bancos (publicidade enganosa na renegociação de dívidas na pandemia)

Impacto Social e Público Beneficiado

Proteção de mais de 70 milhões de brasileiros endividados, incluindo trabalhadores, autônomos, aposentados e famílias

Resultados e Transformações Geradas

Combate práticas enganosas; Fortalece os direitos coletivos; Estabelece padrões de ética e transparência na comunicação financeira; Consolida a jurisprudência sobre publicidade enganosa coletiva

Decisões contra o Bradesco e a Finasa (tarifas abusivas)

Impacto Social e Público Beneficiado

Impacta diretamente mais de 70 milhões dos clientes dessas instituições financeiras e, indiretamente, todos os consumidores de financiamentos no Brasil

Resultados e Transformações Geradas

Reparação financeira; Contratos mais transparentes, em especial no que se refere às tarifas abusivas; Fortalece a defesa coletiva contra práticas bancárias lesivas

ATIVIDADES E IMPACTOS GERADOS

**Ações civis públicas
contra OMNI Financeira
e Banco Master (venda
casada e práticas
abusivas)**

Impacto Social e Público Beneficiado

Cerca 10 milhões de clientes destas instituições financeiras e, indiretamente, todos os consumidores de

Resultados e Transformações Geradas

Combate à venda casada de seguro prestamista e outras práticas abusivas, reforçando a proteção coletiva, a responsabilização dos bancos e a mudança de condutas no setor

**Ações civis públicas
contra Meta, TikTok e
Kwai (proteção contra
vício digital)**

Impacto Social e Público Beneficiado

**Protege mais de 40 milhões
de crianças e adolescentes
brasileiros**

Resultados e Transformações Geradas

Pressiona por regulação das plataformas digitais; Combate danos à saúde mental; Fortalece os direitos da infância; Consolida o uso do processo coletivo para proteção digital

**Projeto Educação
Financeira e
Empreendedorismo
Feminino na Terceira
Idade**

Impacto Social e Público Beneficiado

**370 mulheres idosas capacitadas
em BH e Contagem**

Resultados e Transformações Geradas

Fortalece autonomia financeira, autoestima e prevenção à violência patrimonial; Promove envelhecimento ativo e empoderamento feminino na terceira idade

ATIVIDADES E IMPACTOS GERADOS

Projeto Crédito Consciente – Juiz de Fora

Impacto Social e Público Beneficiado

180 idosos e 25 servidores públicos formados como multiplicadores

Resultados e Transformações Geradas

Fortalece a rede local de proteção;
Previne o superendividamento;
Promove educação financeira;
Capacita agentes multiplicadores na proteção dos idosos

Atendimentos sociojurídicos e consultorias financeiras

Impacto Social e Público Beneficiado

49 idosos atendidos individualmente

Resultados e Transformações Geradas

Resolve casos de superendividamento, violência financeira e fragilidade econômica; Garante acesso à justiça, acolhimento e proteção social

Distribuição de quase 5.000 cartilhas educativas

Impacto Social e Público Beneficiado

Milhares de consumidores dos município mineiros de Belo Horizonte, Contagem e Juiz de Fora

Resultados e Transformações Geradas

Democratiza o acesso à informação;
Promove prevenção contra golpes;
Fortalece o conhecimento sobre crédito consciente e direitos do consumidor

ATIVIDADES E IMPACTOS GERADOS

Documentários 'Sim, Não ou Confirma?' e 'Corações Criativos'

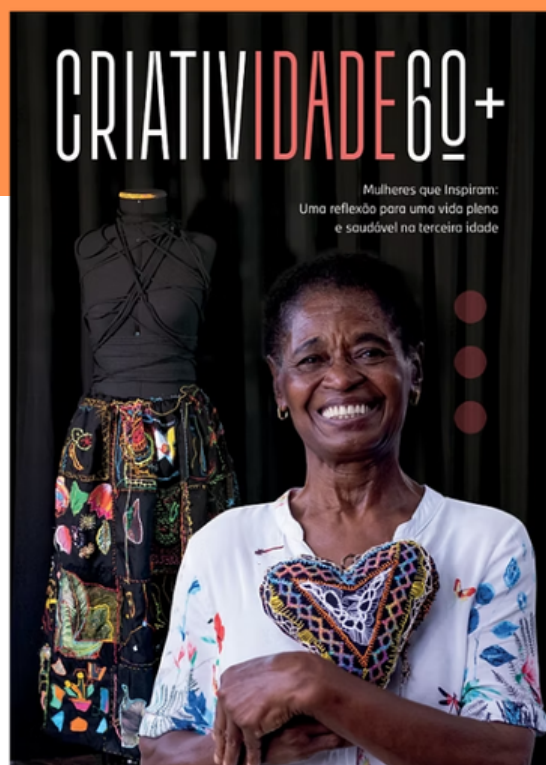
Impacto Social e Público Beneficiado

Alcance nacional, com impacto em milhões de pessoas

Resultados e Transformações Geradas

Sensibilizam sobre assédio financeiro e celebram o protagonismo feminino idoso, fortalecendo o debate público e a mobilização social

Revista Criatividade60+



Impacto Social e Público Beneficiado

1.000 pessoas idosas diretamente impactadas pela distribuição gratuita da versão impressa da revista; público potencial ilimitado em nível nacional, alcançado pela versão digital

Resultados e Transformações Geradas

Valoriza a criatividade, promove o envelhecimento ativo, fortalece a autoestima, dá visibilidade à potência da terceira idade e incentiva a participação social



ATIVIDADES E IMPACTOS GERADOS

Participação em congressos, seminários e capacitações

Impacto Social e Público Beneficiado

Impacto indireto sobre milhões de consumidores em todo o país e impacto direto sobre parlamentares, gestores públicos, autoridades, profissionais e lideranças sociais envolvidos nos processos de construção normativa e advocacy

Resultados e Transformações Geradas

Fortalece leis, políticas públicas e marcos regulatórios em defesa dos consumidores, com foco na proteção de grupos vulneráveis; Fortalece o papel institucional da OSC

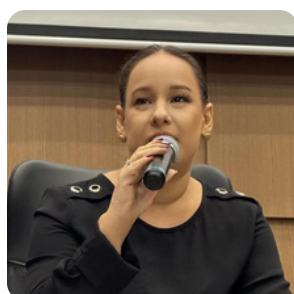
Parcerias estratégicas (Prefeituras, CRAS, Procons, Faculdade Milton Campos)

Impacto Social e Público Beneficiado

Consumidores idosos, famílias e rede de proteção

Resultados e Transformações Geradas

Amplia o acesso à justiça, fortalece as redes locais de proteção, fomenta políticas públicas e expande a atuação do advocacy em defesa dos consumidores vulneráveis



INDICADORES INSTITUCIONAIS DE COMPROMETIMENTO

1.369

prazos processuais
cumpridos

Elevada diligência
processual, assegurando
agilidade e qualidade nas
ações coletivas.

7 ofícios protocolados
junto à Senacon

Atuação proativa na
formulação e
aprimoramento de
políticas públicas de
defesa do consumidor.

2 ofícios encaminhados
à ANPD

Compromisso institucional
com a proteção de dados
pessoais e privacidade
dos consumidores.

Participação na consulta pública da
ANPD sobre proteção de crianças e
adolescentes nas redes sociais.



DO PROPÓSITO À AÇÃO: COMO GERAMOS IMPACTO

Apresentamos agora o detalhamento das ações que marcaram nossa atuação em 2024, incluindo a frente jurídica e processual, os projetos de impacto social e os eventos e parcerias realizados.

Cada atividade reflete nosso compromisso com a defesa dos direitos coletivos e a transformação social.

Vitórias Judiciais em destaque

Em 2024, nossas ações coletivas trouxeram resultados importantes na defesa dos consumidores. As decisões fortalecem a proteção dos direitos coletivos, garantem reparações e ajudam a combater práticas abusivas, especialmente no setor financeiro.

Caso PAN: Avanço na Proteção contra Abusos no Crédito Consignado

(Processo nº 5155410-90.2019.8.13.0024)

Vitória em segunda instância com decisão que reafirma a proteção dos consumidores frente às práticas abusivas no mercado financeiro, especialmente nas operações de crédito consignado. A decisão fortalece a jurisprudência na defesa dos direitos de aposentados, pensionistas e trabalhadores, contribuindo para coibir práticas que geram superendividamento e comprometem a renda das famílias.

Casos Bradesco e Finasa: Combate às Tarifas Abusivas em Financiamentos

(Processos nº 1732626-56.2010.8.13.0024 e nº 1732659-46.2010.8.13.0024)

Decisões judiciais reconhecem a ilegalidade da cobrança de tarifas abusivas em contratos de financiamento. Além de assegurar a reparação financeira aos consumidores afetados, esses julgamentos fortalecem o dever das instituições financeiras de garantir contratos claros, transparentes e em conformidade com o Código de Defesa do Consumidor, prevenindo a repetição dessas práticas no mercado.

Ação contra Febraban e Outros: Direito à Informação e à Publicidade Correta

(Processo nº 0851385-63.2021.8.10.0001)

Sentença favorável que condena os réus pela veiculação de publicidade enganosa durante a pandemia de Covid-19. A decisão reforça a responsabilidade das instituições financeiras em assegurar informações claras, precisas e verdadeiras nas relações de consumo, especialmente em períodos de maior vulnerabilidade da população, como foi o contexto da pandemia.

DEFESA CONTRA PRÁTICAS FINANCEIRAS ABUSIVAS

Ação Civil Pública contra OMNI Financeira

Processo nº 5028461-45.2024.8.13.0024

Tem por objetivo coibir a prática ilegal de venda casada de seguro prestamista em operações de crédito. Além da interrupção imediata da conduta abusiva, a ação busca a reparação dos danos causados aos consumidores que foram induzidos a contratar serviços não desejados, promovendo justiça e equilíbrio nas relações de consumo.

Ação Civil Pública contra Banco Master

Processo nº 5069560-92.2024.8.13.0024

Visa enfrentar práticas ilícitas relacionadas à contratação de empréstimos consignados e cartões de crédito consignado sem a autorização expressa dos consumidores. A ação busca não apenas a declaração de nulidade dos contratos viciados, mas também a reparação coletiva pelos prejuízos causados, reafirmando o compromisso do Instituto na proteção contra fraudes e abusos no mercado financeiro.

NOVAS FRENTES DE BATALHA: AÇÕES COLETIVAS PROPOSTAS

O Instituto Defesa Coletiva seguiu atuando de forma firme e estratégica na defesa dos direitos dos consumidores, especialmente na proteção de grupos em situação de hipervulnerabilidade, como crianças, adolescentes e pessoas idosas.

As ações coletivas propostas refletem nosso compromisso com o enfrentamento de práticas abusivas, a promoção de relações de consumo mais éticas e seguras, além da defesa dos direitos fundamentais no ambiente digital e no mercado financeiro.

Proteção Digital e Combate ao Vício em Redes Sociais

Ação Civil Pública contra a Meta (Facebook, Instagram e WhatsApp)

Processo nº 5237762-32.2024.8.13.0024

Busca a implementação de mecanismos eficazes para mitigar o vício digital nas plataformas, especialmente no uso por crianças e adolescentes. Até que essas medidas sejam efetivamente adotadas, pleiteia-se, como medida de proteção, a suspensão do acesso de menores às plataformas, considerando os impactos nocivos no desenvolvimento cognitivo, emocional e comportamental do público infantojuvenil.

Ação Civil Pública contra TikTok e Kwai

Processo nº 5268508-77.2024.8.13.0024

Nos mesmos moldes da ação movida contra a Meta, essa iniciativa visa responsabilizar as plataformas pela ausência de ferramentas efetivas de controle do vício digital. A ação destaca os riscos associados à exposição excessiva de crianças e adolescentes, especialmente os impactos à saúde mental, ao desenvolvimento cognitivo e ao bem-estar social.

IMPACTO SOCIAL TRANSFORMADOR



Ao longo do ano, o Instituto Defesa Coletiva foi muito além dos processos e das salas de reunião. Fomos às comunidades, ouvimos as pessoas e, juntos, construímos pontes para um futuro com mais dignidade, autonomia e conhecimento. Nosso trabalho social se concentrou em empoderar aqueles que mais precisam, transformando vidas através da educação, do acolhimento e da garantia de direitos.



NOSSOS PROJETOS SOCIAIS

Projeto Educação Financeira e Empreendedorismo Feminino na Terceira Idade (Belo Horizonte e Contagem, em Minas Gerais)

Com o apoio fundamental das Prefeituras de Belo Horizonte e Contagem, dos Fundos Municipais do Idoso e de empresas parceiras, levamos esperança e ferramentas práticas para mais de 370 mulheres idosas. Em sete Centros de Referência da Assistência Social (CRAS) em BH (Apolônia, Morro das Pedras, União, Zilah Spósito, Independência, Petrópolis e Vila Marçola) e em espaços comunitários de Contagem (como o Espaço Bem Viver Luiz Palhares na região de Nova Contagem), promovemos oficinas que uniram a delicadeza do bordado criativo à força da educação financeira e do empreendedorismo.

Os resultados foram inspiradores: mulheres redescobrimo talentos, fortalecendo sua autoestima, aprendendo a gerir seus recursos, a se proteger da violência financeira e a vislumbrar novos horizontes de independência econômica. O projeto se tornou uma referência em envelhecimento ativo e protagonismo feminino, culminando em celebrações emocionantes e no lançamento de produtos como o documentário “Corações Criativos” e a revista Criatividade60+ (em 2025), que amplificam essas histórias de sucesso.





Crédito Consciente e Apoio Multiplicador em Juiz de Fora (MG)

Fruto de um Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) firmado entre o PROCON de Juiz de Fora e o Agibank, levamos nossa expertise em educação financeira para a cidade. Capacitamos 180 pessoas idosas com foco em crédito consciente e na prevenção e tratamento do superendividamento, um problema grave que afeta essa população.

Mais do que isso, formamos 25 servidores do PROCON como multiplicadores de conhecimento, criando uma rede local de apoio e consultoria financeira que perpetua o impacto da ação.

Acolhimento Sociojurídico: Amparo em Momentos Difíceis

Sabemos que muitos idosos enfrentam situações complexas de superendividamento e violência financeira. Por isso, oferecemos 34 atendimentos sociojurídicos gratuitos e especializados, proporcionando orientação e buscando soluções para aliviar o fardo financeiro e emocional dessas pessoas. Além disso, realizamos 15 consultorias financeiras diretas em parceria com o PROCON Juiz de Fora, oferecendo um suporte individualizado e essencial.

Cada número representa uma vida tocada, uma dificuldade superada, uma semente de esperança plantada, contribuindo para construir comunidades mais fortes e resilientes.

NARRATIVAS QUE SENSIBILIZAM: PRODUÇÕES AUDIOVISUAIS E EDITORIAIS

Fomos além dos textos e palestras, apostando no poder das histórias para tocar corações e mentes. Lançamos o documentário **“Sim, Não ou Confirma?”**, uma obra sensível e necessária que joga luz sobre a grave questão do assédio financeiro sofrido por pessoas idosas, estimulando o debate e a busca por soluções.

No Brasil, a cada dez minutos, um idoso é vítima de golpes bancários, muitos deles envolvendo empréstimos consignados fraudulentos. Segundo o Dieese, em 2022, o lucro dos cinco maiores bancos somou R\$ 107 bilhões.

Reclamações sobre crédito consignado do INSS quase triplicaram em 2023, de acordo com a Senacon. Bancos estão entre os maiores litigantes do Brasil nos últimos 12 meses. Em 2022, 57,4% de queixas de golpes de empréstimos consignados foram registradas em Procons de todo o Brasil.

Todos esses dados demonstram que, graças à omissão e à negligência do INSS, o crédito consignado se tornou o grande vilão dos aposentados e pensionistas e o herói para os bancos.



"SIM, NÃO OU CONFIRMA?" é um documentário que retrata a dura realidade das aposentadas brasileiras vítimas da omissão do INSS e da Dataprev na fiscalização dos empréstimos consignados.

Em meio ao escândalo recente dos descontos indevidos, a obra escancara como um sistema desregulado tem gerado lucros para bancos às custas da saúde física, mental e financeira dos idosos. Com relatos fortes e emocionantes, o filme mostra como o esquema de fraudes no INSS acabou com a tranquilidade das mulheres idosas. Ao dar voz a elas, o filme busca não apenas denunciar essa grave realidade, mas também despertar a sociedade para a urgência de proteger os idosos e combater práticas predatórias.

Além disso, trabalhamos na produção do documentário "Corações Criativos" e na primeira edição da revista Criatividade60+ (produzidos em 2024 e ambos lançados no início de 2025), celebrando o protagonismo, a vitalidade e as contribuições das mulheres idosas, e oferecendo caminhos para uma vida ativa e financeiramente saudável na terceira idade.



Corações Criativos é um documentário emocionante que acompanha a trajetória de mulheres idosas participantes de um projeto social voltado à educação financeira e ao empreendedorismo na terceira idade.

Por meio de oficinas, rodas de conversa e muita troca de sabedoria, essas mulheres redescobrem seus talentos, constroem novos caminhos de autonomia e provam que nunca é tarde para recomeçar. Com histórias inspiradoras e relatos cheios de força, o vídeo revela como o empoderamento feminino e o envelhecimento ativo podem transformar vidas — não só de quem participa do projeto, mas também de toda a comunidade ao redor.

Assista agora e conheça essas trajetórias que tocam o coração e despertam o desejo de uma sociedade mais justa, solidária e criativa para todas as idades.

Em uma organização liderada por mulheres, nosso olhar se volta, de forma natural e sensível, para os desafios enfrentados especialmente pelas mulheres maduras no mercado de consumo. Por isso, a produção editorial Criatividade 60+ nasce como um espaço de inspiração, informação e transformação. Suas páginas trazem histórias reais de vida, superação e reinvenção, que nos convidam a refletir sobre os caminhos para uma vida plena, saudável e ativa na terceira idade.

INFORMAÇÃO NA PALMA DA MÃO: CARTILHAS EDUCATIVAS

Para disseminar conhecimento prático sobre direitos e cuidados financeiros, distribuímos quase 5.000 cartilhas educativas ao longo do ano. Com temas como crédito consciente, consumo feminino e empreendedorismo, esses materiais se tornaram ferramentas valiosas para o empoderamento de consumidores em diversas comunidades.

PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS E INCIDÊNCIA EM POLÍTICAS PÚBLICAS

No exercício de 2024, a diretoria e a equipe técnica do Instituto Defesa Coletiva mantiveram uma atuação ativa, qualificada e estratégica em eventos de repercussão nacional, reafirmando seu protagonismo na defesa dos direitos dos consumidores.

A participação sistemática em congressos, seminários, capacitações e reuniões técnicas foi não apenas espaço para atualização e fortalecimento institucional, mas, sobretudo, instrumento de advocacy e incidência política, contribuindo diretamente para o aperfeiçoamento de políticas públicas, marcos regulatórios e práticas do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

O Instituto esteve presente como voz técnica, levando conhecimento, compartilhando experiências e pautando debates fundamentais para a proteção dos consumidores, especialmente das populações mais vulneráveis. Assim, consolidou-se como referência na construção de soluções, no enfrentamento de práticas abusivas e na proposição de melhorias para a governança institucional, o mercado e as relações de consumo no Brasil.

CAPACITAÇÕES E CURSOS

- Curso BASIS – Fundação Dom Cabral – Participação da diretoria no renomado programa de formação executiva, com foco em governança corporativa, estratégia institucional e excelência na gestão organizacional. A capacitação proporcionou ferramentas práticas e teóricas que contribuíram diretamente para o aprimoramento da governança, com reflexos na eficiência, na transparência e na sustentabilidade das atividades institucionais.
- Curso “As Class Actions do Direito Norte-Americano: Contraponto com as Ações Coletivas Brasileiras” – Capacitação da equipe jurídica, com aprofundamento nas diferenças e convergências entre os modelos de tutela coletiva norte-americano e brasileiro. Essa qualificação reforçou a expertise técnica da equipe, tornando-a mais preparada para propor, conduzir e gerenciar ações coletivas de forma estratégica e eficiente.
- Roda de Conversa – Plano de Trabalho do CMIBH – Participação ativa da diretoria na apresentação das diretrizes e metas do Conselho Municipal do Idoso de Belo Horizonte (CMIBH). A atividade permitiu alinhar os projetos institucionais às demandas específicas da política pública para a pessoa idosa, fortalecendo a interlocução com o órgão e ampliando as possibilidades de captação e execução de projetos sociais.

CONGRESSOS, SEMINÁRIOS E REUNIÕES TÉCNICAS

- 33ª Reunião da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) – Salvador/BA – Participação estratégica, contribuindo com discussões sobre políticas públicas, aprimoramento dos mecanismos de atuação coletiva e coordenação do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC).
- 1º Encontro Técnico de Defesa do Consumidor – Ministério Público de Minas Gerais (MPMG) – Evento voltado ao fortalecimento da rede de defesa do consumidor, promovendo trocas interinstitucionais e aprimoramento das práticas jurídicas e administrativas.
- Congresso de Direito do Consumidor da OAB – Tema: “Resistência, Liberdade e Futuro” – Discussões aprofundadas sobre os desafios contemporâneos na defesa do consumidor, especialmente no contexto da transformação digital, proteção de dados e os impactos das novas tecnologias nas relações de consumo.
- XV Congresso de Processo Civil – OAB/MG – Atualização de alto nível sobre as mais recentes reformas processuais e seus impactos na efetividade das ações coletivas e na proteção dos direitos difusos e coletivos.
- XVII Congresso Brasileiro de Direito do Consumidor e XXII Congresso Nacional do Ministério Público do Consumidor – Evento de referência nacional, em que a instituição estabelece importantes trocas e networking com os membros do sistema nacional de defesa do consumidor. Destaca-se a participação da Presidente do Comitê Técnico do Instituto Defesa Coletiva no painel “A proteção do consumidor e o papel das ouvidorias e SACs”, reforçando a relevância institucional no cenário jurídico nacional.



- RIOCON – II Congresso de Relações de Consumo e 34ª Reunião da Senacon – Evento que proporcionou intercâmbio de experiências, boas práticas e debates sobre desafios atuais na tutela coletiva do consumidor. A Presidente do Comitê Técnico, Lillian Salgado, compôs a mesa de encerramento, oportunidade em que apresentou resultados expressivos das ações do Instituto Defesa Coletiva em favor dos consumidores brasileiros.
- Seminário – Superendividamento e Empréstimos Consignados: Reflexões Jurídicas e Implicações Sociais – A Presidente do Comitê Técnico, Lillian Salgado, ministrou palestra que abordou as consequências jurídicas e sociais do superendividamento, enfatizando a importância da atuação coletiva na defesa dos consumidores hipossuficientes.
- Seminário B3 – Matemática para o Desenvolvimento do Brasil
- Participação da coordenadora de projetos Ana Cristina Rennó em evento promovido pela B3, visando discutir o papel da educação financeira no desenvolvimento econômico e na cidadania.
- Encontro dos Procons Mineiros – Congresso Estadual de Direito do Consumidor
- Com o tema “Tecnologia e Sustentabilidade”, o evento contou com palestra da Presidente do Comitê Técnico, Lillian Salgado, sobre os desafios da hiperconectividade nas relações de consumo contemporâneas.



PARCERIAS ESTRATÉGICAS E FORTALECIMENTO INSTITUCIONAL

Acreditamos no poder da união e da atuação em rede. Por isso, cultivamos parcerias estratégicas que foram fundamentais para o sucesso dos nossos projetos e para a ampliação do acesso à justiça e à informação.

A colaboração com a Prefeitura de Belo Horizonte e a Prefeitura de Contagem, por meio dos Centros de Referência da Assistência Social (CRAS), foi especialmente relevante. Os CRAS não apenas abriram suas portas para nossas atividades, como também se fortaleceram a partir dessa parceria, com apoio direto na mobilização comunitária e no fortalecimento dos grupos de convivência e fortalecimento de vínculos, ampliando o impacto social nas comunidades atendidas.

Da mesma forma, fortalecemos nossa atuação conjunta com órgãos de defesa do consumidor, como o PROCON de Belo Horizonte, PROCON de Juiz de Fora e PROCON Uberaba, além da Defensoria Pública, que foram parceiros fundamentais para o avanço de nossas ações jurídicas, educativas e de promoção dos direitos dos consumidores.

Em 2024, demos mais um passo significativo na consolidação do nosso compromisso com o acesso à justiça, formalizando um convênio com a Faculdade de Direito Milton Campos. Por meio dessa parceria, consumidores hipossuficientes — especialmente idosos, pessoas com deficiência e cidadãos de baixa renda — passaram a ser atendidos pelo Núcleo de Prática Jurídica da instituição, com acompanhamento para ajuizamento de ações individuais sem custos advocatícios. Este convênio fortalece nossa rede de proteção aos consumidores, amplia as vias de acesso à justiça e reforça nosso papel na construção de uma sociedade mais justa e democrática.

PERSPECTIVAS PARA 2025

As conquistas de 2024 nos enchem de orgulho, mas, acima de tudo, nos inspiram a sonhar mais alto e a trabalhar com ainda mais afinco em 2025. O Instituto Defesa Coletiva encara o futuro com otimismo, responsabilidade e a certeza de que nossa missão é mais relevante do que nunca. Estamos prontos para expandir nosso impacto, inovar em nossas abordagens e fortalecer ainda mais a defesa dos direitos coletivos.

Expandindo Horizontes, Multiplicando Oportunidades:

- **Educação Financeira Ampliada:** Planejamos levar o sucesso do projeto de Educação Financeira e Empreendedorismo Feminino na Terceira Idade para novos CRAS em Belo Horizonte, ajustando nossa metodologia com base nos aprendizados de 2024 e continuando a priorizar a prevenção da violência financeira e o protagonismo feminino.
- **Reconhecendo a Mídia Engajada:** O II Prêmio Instituto Defesa Coletiva de Jornalismo, lançado em março de 2025, celebrará reportagens que dão voz aos consumidores idosos e destacam a importância da defesa de direitos coletivos.

Novas Batalhas, Mesma Determinação:

Nossa atuação jurídica seguirá vigilante e estratégica, com novas ações coletivas planejadas com foco em:

- **Direitos Digitais e Proteção de Dados:** Aprofundando a luta pela segurança e privacidade no ambiente online.
- **Transparência no Crédito:** Combatendo práticas abusivas e buscando relações mais justas no mercado financeiro.
- **Inclusão Efetiva:** Defendendo os direitos de pessoas idosas e pessoas com deficiência.
- **Responsabilidade das Plataformas:** Atuando contra práticas abusivas em ambientes digitais.
- **Buscaremos consolidar jurisprudência favorável aos consumidores nos tribunais superiores, sempre em parceria com entidades e centros acadêmicos.**



Enfrentando Desafios, Abraçando Oportunidades:

Reconhecemos os desafios que se impõem, como a necessidade de garantir financiamento contínuo, assegurar sustentabilidade institucional e acompanhar as rápidas transformações digitais. No entanto, também enxergamos imensas oportunidades no fortalecimento do debate público sobre inclusão, envelhecimento, educação financeira e proteção digital, bem como na crescente abertura para parcerias público-privadas orientadas para o impacto social.

Nesse contexto, o Instituto Defesa Coletiva avança na implementação de soluções inovadoras, que unem tecnologia, inteligência de dados e geração de receita própria, sem abrir mão de sua missão social e de sua independência. Estamos desenvolvendo modelos sustentáveis que garantem não apenas a continuidade, mas também a ampliação do nosso impacto social e jurídico.

O Instituto está preparado para 2025. Seguiremos avançando com inovação, escuta ativa e o compromisso renovado de nossa equipe, de nossos parceiros e de nossos associados, fortalecendo ainda mais a defesa incansável dos direitos coletivos. Juntos, continuaremos a construir um futuro mais justo, ético e digno para todos.

Nossa jornada é construída a muitas mãos. Cada associado, cada parceiro, cada voluntário e cada pessoa que acredita na defesa coletiva dos direitos do consumidor é parte essencial da engrenagem que move essa transformação no Brasil. Acreditamos que a mudança real acontece quando unimos nossas vozes, nossos saberes e nossas forças.

Entre as conquistas que projetam nosso futuro, destaca-se o projeto Vida Ativa e Financeiramente Saudável na Terceira Idade, já aprovado para o biênio 2025-2026. A iniciativa beneficiará diretamente mais de 1.350 pessoas idosas, promovendo campanhas de conscientização contra abusos financeiros, oficinas culturais, atividades teatrais e ações educativas em 27 CRAS de Belo Horizonte, reforçando não apenas a proteção contra a violência financeira, mas também a promoção do envelhecimento ativo, criativo e com dignidade.

MENSAGEM FINAL:

JUNTOS, PELA JUSTIÇA QUE SE CONSTRÓI TODOS OS DIAS

Nossa história é feita de vozes que se somam, mãos que constroem e corações que não se acomodam diante das injustiças. O ano de 2024 reafirmou que quando a sociedade se organiza, quando o direito se une à coragem e à técnica, é possível transformar vidas, proteger pessoas e fazer da justiça um caminho acessível — e não um privilégio de poucos.

Cada ação, cada vitória, cada projeto, cada espaço de fala ocupados nesse ano carrega um pedaço do nosso compromisso: lutar por uma sociedade onde os direitos coletivos sejam mais que palavras — sejam realidade.

Chegamos até aqui porque não caminhamos sozinhos. Somos feitos da força dos nossos associados, parceiros, voluntários, financiadores e de cada pessoa que acredita que é possível — e necessário — construir um consumo mais justo, relações mais éticas e uma sociedade mais digna.

A todos vocês, nossa gratidão sincera. Gratidão que não se encerra, mas se renova — como se renova também o nosso compromisso de seguir, dia após dia, defendendo quem precisa, acolhendo quem busca justiça e construindo pontes onde antes havia barreiras.

Seguimos juntos. Porque a defesa coletiva não para. Porque transformar é urgente. Porque justiça se faz — e se faz coletivamente.





www.defesacoletiva.org.br

@institutodefesacoletiva

