

MINUTA

Grupo de Trabalho Consumo Seguro

Perguntas Mais Frequentes

Manual de Implantação de Redes Locais de Consumo Seguro

1) Inmetro certifica os produtos que levam o seu selo?

Resposta:

A resposta à pergunta é não. O Inmetro não certifica o produto. A certificação é feita por um organismo acreditado pelo Inmetro. É fundamental o entendimento de que acreditação não é delegação de competência. Ao acreditar o organismo, com base em critérios internacionalmente aceitos, o Inmetro o reconhece tecnicamente competente para efetuar a avaliação da conformidade de um determinado produto. Adicionalmente, cabe destacar que a certificação é o mecanismo de Avaliação da Conformidade mais praticado no Brasil, mas não é o único. Existem outras, como a declaração do fornecedor e a inspeção.

2) Como um produto com a marca do Inmetro/RBMLQ-I pode ser inseguro e eventualmente provocar um acidente? A marca do Inmetro não é uma marca de garantia de qualidade?

Resposta:

A Lei nº 8078/1990, mais conhecida como o Código de Defesa do Consumidor, veda a possibilidade de colocação, no mercado de consumo, pelo fornecedor, de um produto que traga riscos à saúde e à segurança do consumidor. Porém, quando isso acontecer, o Código também obriga o fornecedor a corrigir o problema imediatamente com a finalidade de minimizar a incidência de eventuais acidentes provocados pelo produto de consumo inseguro que ele colocou no mercado.

Portanto, de acordo com o Código, a responsabilidade pela qualidade do produto oferecido ao consumidor é de quem o fornece.

Dessa maneira, o selo de identificação da conformidade apostado a embalagem de um produto, ou no próprio produto, não é um "selo de garantia da qualidade", e sim a evidência, para o consumidor, de que o produto foi submetido e aprovado por um rigoroso processo de avaliação da conformidade, que inclui, por exemplo, ensaios no produto e avaliação do sistema de gestão da qualidade.

O que o Inmetro faz, ao regulamentar e implantar um programa de avaliação da conformidade compulsório para um produto, é definir requisitos mínimos que devem ser atendidos e criar uma infraestrutura para avaliar e acompanhar o produto antes, durante e depois que ele é colocado no mercado à disposição do consumidor.

Essa avaliação e acompanhamento pré e pós-mercado tem por finalidade agregar um adequado grau de confiança de que um produto atende aos requisitos mínimos estabelecidos por uma norma ou regulamento técnico.

Porém, esse adequado grau de confiança está diretamente relacionado com o custo final do produto que será oferecido ao consumidor. Portanto, quanto mais rigoroso um regulamento ou um programa de avaliação da conformidade, mais seguro será o produto, mas também maior será o custo para produzi-lo, o que pode inviabilizar a sua comercialização.

Além disso, a experiência mostra que até mesmo a agregação de confiança por meio da aplicação de ferramentas de avaliação e acompanhamento é limitada. Num determinado momento, ainda que sejam introduzidas mais e mais ferramentas, o impacto na confiança é pequeno quando comparado ao impacto no custo.

Portanto, poderíamos pensar em um produto que fosse 100% seguro? Sim. Mas isso poderia torná-lo tão caro que inviabilizaria a sua produção em larga escala tornando-o restrito a uma pequena parcela da população que seria capaz de pagar por ele.

Vejam o exemplo dos dispositivos de retenção infantil, as chamadas cadeirinhas de bebê para automóvel. Segundo dados do Ministério da Saúde, desde que o uso do produto

MINUTA

tornou-se obrigatório por meio de uma determinação do Departamento Nacional de Trânsito (Denatran), estima-se que houve uma redução de 30% no número de vítimas de acidentes de trânsito.

O produto poderia ser "mais seguro"? Sim, poderia. Mas isso encareceria o produto, que já não é barato, de tal forma que ele deixaria de ser acessível para a maior parte da população.

Sem falar que atingir esse grau de confiança só seria possível se fossem testados todos os produtos, um por um, e não é isso que acontece na prática, até porque muitos dos ensaios são destrutivos, ou seja, a amostra é submetida a esforços que a danificam permanentemente. Por isso, durante o processo de certificação uma amostra representativa do universo de produtos é submetida aos ensaios. Caso as amostras passem nos ensaios, todo o universo é certificado.

Outro ponto que deve ser mencionado diz respeito a uma prática observada não só no Brasil, mas também nos mercados das principais economias mundiais: a não conformidade intencional.

Ou seja, antes de colocar o produto no mercado, o fornecedor submete-o a ensaios, aos rigores de um processo de certificação e conquista a autorização para uso do selo de identificação da conformidade. Porém, posteriormente, ao comercializá-lo com a intenção de buscar alguma vantagem competitiva, ele altera o produto, ou substitui os insumos ou partes ou componentes usados para fabricá-lo por outros de custo mais baixo. Com isso, o produto chega no mercado com um preço mais baixo, porém apresentando não conformidades que podem colocar em risco à segurança do consumidor.

É por isso que não só o Brasil, mas as principais autoridades de segurança de produtos de consumo do mundo vêm investindo cada vez mais em ações de acompanhamento do produto no mercado como uma forma de coibir esse tipo de prática.

3) Quais são as ações adotadas pelo Inmetro/RBMLQ-I quando identifica um produto inseguro, com a sua marca, sendo comercializado?

Resposta:

As ações de acompanhamento no mercado coordenadas pelo Inmetro e executadas pelos órgãos delegados que compõem a Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade-Inmetro (RBMLQ-I) têm caráter predominantemente pró-ativo, porém crescem aquelas de caráter reativo, executadas a partir de denúncias fundamentadas e à medida em que atua-se cada vez mais na inteligência do processo de vigilância de mercado por meio do cruzamento das informações disponíveis por diferentes bancos de dados.

A mais tradicional delas é a Fiscalização que possui grande abrangência territorial pois a cada 3 anos todos os municípios brasileiros são visitados. Além disso, os números gerados são bastante expressivos. Em 2013 foram realizadas 980 mil ações de fiscalização e milhões de unidades de produtos foram fiscalizadas.

Antes concentrada em ações nos pontos de venda e restrita ao aspecto formal, ou seja, à verificação da presença do selo de identificação da conformidade e outras informações obrigatórias, a fiscalização começa a ser deslocada para toda a cadeia de fornecimento ao mesmo tempo que passa a agregar mais qualidade à ação fiscal por meio da realização de ensaios no ato da fiscalização.

Além da Fiscalização, o Inmetro coordena também o chamado Programa de Verificação da Conformidade. A cada ano, o Inmetro seleciona, a partir de critérios pré-definidos, de 12 a 15 programas de avaliação da conformidade, vai ao mercado, coleta amostras dos produtos que são objeto desses programas e as envia para a realização de ensaios por laboratórios acreditados pelo Inmetro. A partir da análise dos resultados obtidos, ações corretivas são adotadas que podem variar desde o aperfeiçoamento do programa até o recall do produto e penalização do fornecedor.

MINUTA

Já as ações de acompanhamento no mercado empreendidas a partir de denúncias fundamentadas e do uso das informações disponíveis, como as estatísticas do Sistema Inmetro de Monitoramento de Acidentes de Consumo (Sinmac), as geradas pelos Programas de Verificação da Conformidade, as que chegam via Ouvidoria ou por meio do próprio setor produtivo, conferem efetividade, pois permitem que os agentes fiscais dêem foco à atividade, sabendo exatamente o que e onde encontrar os produtos irregulares.

Desde 2007 o Inmetro introduziu outra atividade em suas práticas de acompanhamento no mercado: o monitoramento de recalls internacionais, com a finalidade de identificar se os produtos anunciados no exterior estão sendo comercializados no Brasil.

Diante da suspeita, o Inmetro abre uma investigação e notifica os fornecedores em busca de mais informações. O resultado pode culminar com o cancelamento do certificado do produto, a penalização do fornecedor e o recall do produto.

Em qualquer uma das situações relatadas acima, além da ação de acompanhamento no mercado executada pelos órgãos delegados e das medidas corretivas adotadas pelo fornecedor, o caso deve ser informado à Senacon para que esta analise se as ações foram suficientes para eliminar o risco e se os requisitos para o anúncio do recall foram cumpridos.

4) Se um produto é classificado como inseguro quais são as ações que podem ser adotadas pelo Inmetro/RBMLQ-I para minimizar os riscos que ele pode oferecer mesmo que ele não seja regulamentado?

Resposta:

No caso de um produto regulamentado ou com a conformidade avaliada pelo Inmetro oferecer algum tipo de risco à segurança do consumidor, o Instituto e seus órgãos delegados podem promover as ações previstas na pergunta número 3.

Entretanto, quando o Inmetro ou a RBMLQ-I toma conhecimento que um produto de consumo que não é regulamentado pelo Instituto e nem possui a sua conformidade avaliada no âmbito do Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade (SBAC) é inseguro, ainda que as ações sejam limitadas é possível fazer alguma coisa para minimizar a ocorrência de acidentes.

Quando o produto em questão não for regulamentado por nenhuma autoridade regulamentadora, uma delas é informar a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) que é responsável pela coordenação do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) e zela pelo cumprimento do Código de Defesa do Consumidor.

Neste caso, a Senacon, quando informada, poderá abrir uma investigação e notificar a empresa responsável pelo produto para prestar esclarecimentos. A conclusão deste processo pode ser o anúncio de um recall.

Em nível estadual, o órgão delegado pode adotar a mesma postura e informar o órgão de defesa do consumidor local, como o Procon, por exemplo.

No caso de um produto regulamentado, além de informar a Senacon, outra ação possível é informar a autoridade responsável pela regulamentação do produto para que ela tome as medidas corretivas que considerar pertinentes.

O mesmo pode ser feito pelo órgão delegado com o representante local da autoridade regulamentadora.

A informação sobre um produto de consumo que oferece risco à segurança do consumidor também é usada pelo Inmetro no seu processo de identificação de demandas, ou seja, os problemas associados ao produto de consumo podem levar o Inmetro a decidir pela implantação de alguma ação regulatória com o objetivo de eliminar o risco que pode variar desde uma reunião com o setor produtivo responsável por ele em que se conclua, de maneira consensual, que algo precisa ser feito, como uma modificação no projeto do produto, até o desenvolvimento de um programa de avaliação da conformidade compulsória.

MINUTA

5) Um produto não é enquadrado nos critérios do Inmetro como brinquedo, porém ele é oferecido como brinquedo (em pontos de venda) e a empresa o comercializa informando que é brinquedo. O que o Inmetro/RBMLQ-I deve fazer? E quando esse produto está envolvido em um acidente? Como devo proceder quando questionado pela imprensa ou demandando por um consumidor ou alguma outra autoridade local?

Resposta:

O enquadramento de um produto de consumo que se suspeita que seja um brinquedo não é uma tarefa simples, principalmente se considerarmos que a cada dia novos produtos são colocados no mercado.

Portanto, ainda que existam critérios para definir se um produto é um brinquedo ou não sempre vai existir uma "área cinzenta", ou seja, uma certa dose de incerteza no posicionamento técnico do Inmetro.

A maneira encontrada para reduzir o máximo possível essa incerteza é reunir algumas perguntas que precisam ser respondidas pelo fornecedor com informações sobre o produto para concluirmos se ele é brinquedo ou não. São elas:

- quais são as características do produto? Ou seja, o produto parece um brinquedo? O primeiro passo é solicitar ao fornecedor detalhes técnicos do produto, catálogos, manuais e fotos.*
- qual é a função principal do produto, ou seja, o produto foi fabricado para brincar? se a resposta for sim, há grande probabilidade de que seja um brinquedo;*
- ainda que a função principal do produto não seja "brincar" ele induz, em função de alguma característica, a criança a utilizá-lo como um brinquedo? É o caso, por exemplo, das embalagens de xampus infantis que são personagens de desenhos;*
- aonde o produto é comercializado? Se ele for comercializado em uma loja de brinquedos é possível que seja um brinquedo.*

Essas são apenas algumas das perguntas feitas e é importante mencionar que as respostas não devem ser avaliadas isoladamente. Todas são analisadas conjuntamente para fundamentar o posicionamento técnico do Inmetro. Se for o caso outras devem ser formuladas ao fornecedor.

Porém, ainda que o produto não seja enquadrado como brinquedo e, portanto, não tenha que atender aos requisitos técnicos previstos pelo regulamento do Inmetro, caso ele seja oferecido ao consumidor como tal pelo ponto de venda, ou pelo fornecedor, ou por ambos, então ele estará sujeito aos rigores do programa de certificação compulsória de brinquedos e os seus fornecedores às penalidades aplicáveis pela RBMLQ-I.

Num caso como esse, porém agravado pelo fato do produto ter provocado um acidente, o Inmetro e a RBMLQ-I agiriam da mesma maneira, ou seja, notificariam a empresa para obter detalhes ao mesmo tempo que deflagrariam ações de acompanhamento no mercado e informariam a Senacon para obrigar que a empresa anuncie o recall ou monitorar se o mesmo foi feito de acordo com a Portaria nº 487/2012, do Ministério da Justiça.

6) Dois modelos de um mesmo produto que possuem a marca do Inmetro podem ser comparados em termos de qual é o melhor ou pior?

Resposta:

Não. Ao implantar um programa de avaliação da conformidade compulsória para um certo produto de consumo, como por exemplo, um capacete para motociclista, o que o Inmetro faz é estabelecer requisitos mínimos de segurança que obrigatoriamente devem ser atendidos.

Portanto, ao ver 2 marcas diferentes de capacete para motociclista no mercado, em que ambas ostentam o selo de identificação da conformidade, é possível afirmar que ambas

MINUTA

atendem, com "adequado grau de confiança" (ver pergunta nº 2) a requisitos mínimos de segurança. Ou seja, ambas são seguras.

Já a comparação feita pelo consumidor em termos do que é "melhor" ou "pior" deve levar em consideração diferentes atributos do produto que, geralmente, estão associados às suas necessidades e expectativas, como por exemplo: preço, assistência técnica, impacto ambiental, entre outros de caráter mais subjetivo. Esses são diferenciais normalmente oferecidos pelos fornecedores aos consumidores em uma economia de mercado.

7) Qual é a função do Sinmac? Qual é o procedimento para fazer uma reclamação no Sinmac?

Resposta:

A primeira geração do Sistema Inmetro de Monitoramento de Acidentes de Consumo (Sinmac) foi lançada originalmente em outubro de 2006. Por meio dele, vítimas de acidentes podem acessar o site do Inmetro e relatar o evento ocorrido.

As informações devem ser as mais detalhadas possíveis e incluem, além de dados pessoais da vítima (como nome, idade, sexo e escolaridade), dados sobre o produto que supostamente provocou o acidente (como marca e modelo) e do acidente em si (como e onde ocorreu, qual foi o acidente e que tipo de lesão ele provocou). Somente a partir destas informações é que se pode determinar o "cenário" em que o evento ocorreu o que, por sua vez, permitirá, por meio de uma investigação, concluir se o acidente foi provocado por uma falha do produto ou por um mau uso do mesmo pelo consumidor.

A intenção, na época, foi criar a primeira base de dados de acidentes de consumo no Brasil que utiliza o consumidor como fonte de informação.

As estatísticas geradas a partir das informações relatadas e as análises dos cenários permitem que o Inmetro identifique quais são as categorias de produtos e os produtos de consumo que provocam mais acidentes e, com isso, dar foco às ações regulatórias do Instituto, pois, dependendo do perfil do acidente, diferentes ações podem ser adotadas, como a promoção de uma campanha de conscientização do consumidor sobre o uso adequado do produto ou a implantação de um programa de avaliação da conformidade, como os que foram desenvolvidos para berço infantil, carrinho de bebê, escada doméstica, entre outros.

Entretanto, diante de relatos de acidentes envolvendo produtos regulamentados pelo Inmetro, o Instituto pode, mediante a análise do ocorrido, abrir uma investigação para determinar as responsabilidades e adotar as medidas corretivas pertinentes. Um relato de um acidente provocado por um produto regulamentado pelo Inmetro pode culminar no anúncio do recall do produto pelo fornecedor.

Contudo, com o passar do tempo, entendemos que o Sinmac precisava evoluir. Além de se restringir a receber os relatos de acidentes a partir do preenchimento e envio de um formulário ao Inmetro, o Sistema deveria ser mais interativo, permitindo que qualquer pessoa, física ou jurídica, tivesse acesso, via consulta, às suas estatísticas.

Dessa maneira, em setembro de 2013, a partir de uma forte campanha de divulgação, foi lançada a segunda geração do Sinmac, mais robusta e mais interativa.

Desde então, a média mensal de relatos de acidentes subiu de 5 para 70 e hoje o Sistema conta com mais de 1300 registros de acidentes.

Cada relato é avaliado pelo Inmetro e somente após ser validado é que ele alimenta o Sistema. Somente cerca de 9% dos relatos recebidos não são enquadrados como um registro passível de fazer parte dessa base de dados.

Para relatar um acidente o consumidor deve acessar o site do Inmetro (www.inmetro.gov.br) e, na coluna do lado direito da página principal, clicar em "Acidente de Consumo: Relate seu Caso". Ao fazer isso, o usuário terá acesso a 2 links principais: um em que ele poderá ter acesso às estatísticas e gerar gráficos a partir delas e outro em

MINUTA

que ele encontrará o formulário que deverá ser preenchido detalhadamente e encaminhado ao Inmetro.

Hoje, as estatísticas permitem afirmar que as categorias de produtos que mais causam acidentes são Utensílios Domésticos, Produtos Infantis e Eletrodomésticos e os produtos que se destacam, respectivamente, dentro de cada uma dessas categorias são: Escada Doméstica, Brinquedo e Fogão.

Além de dar foco à atividade regulatória e de acompanhamento no mercado do Inmetro, o Sinmac é uma importante fonte de informação também para outras autoridades regulamentadoras, como a Anvisa, por exemplo, já que são relatados acidentes com produtos da área da saúde, mas outras partes interessadas podem fazer uso das informações disponíveis, como a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), para desenvolver e aperfeiçoar normas técnicas, os órgãos de defesa do consumidor que podem promover campanhas de educação e o próprio setor produtivo, pois é mais uma informação sobre o produto que foi disponibilizado no mercado de consumo o que permite ele seja aperfeiçoado, tornando-o mais competitivo.

É importante destacar que o Sinmac não é um sistema de reclamações dos consumidores. O consumidor não receberá uma resposta do Inmetro com a análise do caso relatado. Conforme mencionado, é um banco de dados de acidentes a partir do qual podem ser extraídas estatísticas para fundamentar a adoção de ações visando à proteção do consumidor.

Dessa forma, o relato do acidente no Sinmac não elimina a possibilidade de que o consumidor, em paralelo, procure um órgão de defesa do consumidor para garantir que seus direitos sejam preservados. Na verdade, o Inmetro estimula que ele faça isso.

8) Qual é a função do SIAC?

Resposta:

O Sistema de Informações de Acidentes de Consumo (SIAC) foi criado a partir da assinatura da Portaria Interministerial no 3082, de 25/9/2013, entre o Ministério da Justiça e o Ministério da Saúde, e lançado oficialmente 3 meses depois, em janeiro de 2014.

Num primeiro momento, os casos de acidentes de consumo graves ou fatais provocados por produtos ou serviços colocados no mercado de consumo deveriam ser obrigatoriamente notificados por profissionais de saúde (médicos, enfermeiros, farmacêuticos, entre outros), via SIAC. Porém, antes de seu lançamento, por se tratar de algo novo, ambos os Ministérios resolveram tornar as notificações voluntárias.

O objetivo do SIAC é semelhante ao do Sinmac, ou seja, identificar produtos e serviços inseguros e adotar ações corretivas visando à redução de acidentes de consumo.

O Pronto Socorro de Cuiabá/MT foi o único hospital que, até o momento, aderiu ao projeto piloto.

Cada estabelecimento de saúde que aderir ao SIAC contará com uma capacitação que é promovida pela Senacon e pelo Ministério da Saúde para usar o Sistema adequadamente.

Os relatos de acidentes de consumo fornecidos pelos hospitais serão analisados pelo Grupo de Trabalho Brasil Consumo Seguro e Saúde do qual o Inmetro faz parte. Portanto, teremos acesso às informações.

Para relatar um acidente de consumo grave ou fatal provocado por um produto, o profissional de saúde deve acessar: <http://siac.justica.gov.br>.

9) Como o Sinmac e o SIAC podem interagir? Ao criar uma rede local que Sistema eu devo divulgar: o Sinmac ou o SIAC?

Resposta:

O Sinmac e o SIAC podem coexistir e interagir perfeitamente. Um não conflita com o outro. Pelo contrário, se complementam, pois enquanto o Sinmac usa os relatos dos

MINUTA

consumidores como fonte de informação, o SIAC usa os registros hospitalares de acidentes de consumo. Ambas as estatísticas são importantes para traçar o perfil dos produtos de consumo comercializados no Brasil.

Entretanto, existem diferenças básicas entre eles. A primeira delas é o acesso. Enquanto no Sinmac o preenchimento do formulário e as consultas às estatísticas são abertas a qualquer pessoa, física ou jurídica, o Siac é fechado e só pode ser utilizado por profissionais de saúde.

Outra diferença diz respeito ao conteúdo dos relatos. Enquanto o Sinmac privilegia a descrição do cenário em que o acidente ocorreu, permitindo tomar decisões melhor fundamentadas que atacam diretamente o risco oferecido pelo produto, o Siac, por sua vez, permite calcular os custos envolvidos no tratamento das vítimas o que, no futuro, indicará quanto o sistema de saúde do Brasil gasta com esse tipo de ocorrência.

Sabe-se, por exemplo, que nos EUA são gastos 900 bilhões de dólares anualmente com as lesões provocadas por acidentes, porém, nesse cálculo, estão incluídos outros fatores, como a destruição de propriedade e o pagamento de indenizações.

No Brasil, segundo o Datasus, estima-se que as "causas externas", categoria em que são enquadrados os acidentes, sejam responsáveis por gastos da ordem de 63 milhões de reais por ano, o que é muito pouco se comparado a outros países, indicando que há subnotificação dos casos de acidentes de consumo no Brasil e uso de conceitos incorretos. Sabe-se, por exemplo, que os acidentes domésticos são enquadrados, segundo o Ministério da Saúde, na categoria de "violências". Isso contribui para que o Brasil estatísticas de acidentes provocados por produtos subdimensionadas.

Portanto, em função do exposto acima, os órgãos delegados devem utilizar o Sinmac no seu dia a dia para dar foco às suas ações de acompanhamento no mercado, bem como divulgar a importância dos relatos dos consumidores para compor uma base de dados cada vez mais robusta e confiável estatisticamente.

Entretanto, caso um hospital ou qualquer estabelecimento de saúde do estado se interesse em passar a relatar registros de acidentes, o órgão delegado deve oferecer o Siac, pois ele é o sistema desenvolvido pelo governo que é específico para profissionais de saúde.

10) O que é um acidente de consumo?

Resposta:

Não existe uma lei ou uma norma ou um regulamento que defina o que é um acidente de consumo. Entretanto, a partir da leitura dos artigos do Código de Defesa do Consumidor, o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor extraiu e pratica um conceito que define que "um acidente de consumo ocorre quando um produto ou serviço prestado provoca dano ao consumidor, mesmo quando utilizado ou manuseado de acordo com as instruções de uso do fornecedor".

Ou seja, um acidente de consumo ocorre quando há uma falha do produto, ou quando ele não atende ao nível de segurança que dele se espera.

11) Apenas um acidente de consumo pode ser registrado no Sinmac? E as demais lesões não intencionais provocadas por um acidente doméstico, por exemplo? São objeto do foco de atuação do Inmetro?

Resposta:

Não. Desde o lançamento da segunda geração do Sinmac, em setembro de 2013, o Sistema passou a admitir o registro de outros eventos que não se encaixam necessariamente no conceito estrito do termo "acidente de consumo".

Em primeiro lugar, cabe esclarecer que o conceito praticado pelo Sistema Nacional de Defesa do Consumidor é respeitado e os eventos classificados como "acidentes de consumo" são, obviamente, passíveis de serem registrados no Sinmac.

MINUTA

Porém, esse conceito é limitante porque ele foi criado com a finalidade de atribuir a responsabilidade pelo acidente e pela lesão provocada ao fornecedor do produto para fins especificamente de penalização e indenização. Daí o porquê de associar o ocorrido ao uso do produto de acordo com as instruções da empresa que o forneceu.

Entretanto, esses não são os objetivos do Sinmac, conforme apresentado na pergunta nº 7.

É em função disso que o Inmetro definiu que outros eventos, além dos acidentes de consumo, também são passíveis de serem registrados no Sinmac. São eles:

- os acidentes domésticos: quando uma pessoa se acidenta dentro de casa em função de um ato inseguro, que pode se dar por imprudência, imperícia ou negligência de quem o comete;*
- os acidentes por mau uso do produto ou do serviço pelo consumidor: quando uma pessoa se acidenta utilizando um produto ou serviço em desacordo com o que prevê as instruções do fornecedor;*
- os "quase acidentes": quando o evento implica na falha do produto ou no mau uso do produto pelo consumidor, porém, por qualquer motivo, o acidente não chega a ocorrer e, portanto, não há lesão.*

Todas essas informações são importantes para o Inmetro e fazem parte do Sinmac por meio de filtros utilizados no momento da validação de cada relato.

Com isso é possível ter uma clareza maior do evento, suas causas e consequências e determinar ações corretivas que atacam diretamente o problema.

12) Que contrapartidas posso oferecer aos hospitais ou profissionais de saúde para que eles usem o SIAC?

Resposta:

Além de destacar a importância da participação do hospital em uma atividade pioneira e relevante, o órgão delegado pode oferecer, como contrapartida, o tratamento estatístico feito pelo Inmetro dos dados contidos nos registros de acidentes fornecidos.

O profissional de saúde pode utilizar tal informação na publicação de artigos científicos que o valorizariam e valorizariam a instituição que representam.

13) Como devemos interagir com os profissionais de saúde? Como mapear eventos na área de saúde?

Resposta:

Os registros hospitalares de acidentes são a principal fonte de informação quando o assunto é acidentes de consumo porque tratam-se de casos claros de lesões provocadas por produtos.

Uma das maneiras de divulgar o Sinmac e o Siac e a importância da captação de registros hospitalares de acidentes é interagir de maneira mais sistemática com os profissionais de saúde.

Dessa maneira, além de contatos bilaterais com possíveis parceiros, a participação em eventos da área médica e o convite para que os hospitais participem dos eventos da RBMLQ-I são uma maneira de promover a interação necessária para engajá-los nessa iniciativa.

O mapeamento dos eventos de associações médicas, como a de traumato-ortopedia, que tem uma relação forte com fraturas, torções e outras lesões provocadas por produtos, pode ser realizado por meio de consultas nos sites dessas organizações na Internet.

14) Como um estado/órgão delegado pode usar as informações que estão disponíveis no Sinmac?

Resposta:

MINUTA

O acesso ao Sinmac é aberto. Qualquer pessoa, física ou jurídica, pode fazer consultas ao Sinmac e utilizar as estatísticas para adotar ações com a finalidade de reduzir a ocorrência de acidentes.

O Sinmac permite a utilização de filtros que oferecem resultados por Unidade da Federação.

Portanto, por meio do acesso ao Sinmac, é possível saber quais são as categorias de produtos e os produtos de consumo que mais causam acidentes em cada estado brasileiro.

Assim como o Inmetro usa as informações para adotar ações que sejam de caráter nacional, os órgãos delegados podem fazer o mesmo em nível local.

Podem, por exemplo, usar as estatísticas do Sinmac referentes a produtos regulamentados pelo Inmetro para priorizar as ações de acompanhamento no mercado nos Planos de Trabalhos que são negociados com a Cored durante as reuniões regionais. Da mesma maneira, podem promover ações de divulgação do Sinmac, usando números do estado, para dar visibilidade às atividades do órgão, bem como divulgar a importância do uso do Sistema pela população local.

Há ainda casos que, em função da gravidade, podem demandar uma ação pontual de levantamento de dados por parte do órgão delegado, a partir de instruções fornecidas pelo Inmetro, com a finalidade de subsidiar investigações conduzidas pelo Instituto. Isso geralmente acontece quando, durante o processo de validação de cada relato feito no Sinmac, identifica-se um evento grave ou fatal envolvendo um produto de consumo.

Portanto, o Sinmac pode ser utilizado de várias maneiras. Lembrando sempre que o acesso se dá pelo site do Inmetro, clicando no link "Acidentes de Consumo: Relate seu Caso" que fica na coluna do lado direito da página principal.

Durante as divulgações na imprensa local é importante que o porta-voz do órgão delegado conheça os conceitos dos eventos que são passíveis de serem registrados no Sinmac.

15) O Inmetro disponibiliza materiais de divulgação e apresentações em Powerpoint sobre acidentes de consumo e que apoiem a formação de redes locais de consumo seguro?

Resposta:

No site do Inmetro podem ser encontrados vários materiais produzidos com foco na proteção da segurança do consumidor.

No link <http://www.inmetro.gov.br/inovacao/outrasPub.asp#cartilha> estão disponibilizadas cartilhas como Brinquedos - A Segurança da Criança em Primeiro Lugar; Casa Segura; Criança Segura e Segurança Infantil.

Da mesma maneira, no You Tube, na TV Inmetro, encontra-se disponível o filme de 30s produzido para divulgar o Sinmac.

A Diretoria de Avaliação da Conformidade (Dconf) possui várias apresentações, em Powerpoint, e textos sobre o tema que podem ser disponibilizados sempre que forem solicitados.

16) Como posso promover a criação de uma rede local de consumo seguro no meu estado? Com quais outras organizações/instituições posso estabelecer parceria além de autoridades de defesa do consumidor e de saúde? Que ações posso propor aos outros órgãos para promover interação e dar mais efetividade às ações dos órgãos delegados?

Resposta:

O Brasil participa da Rede Consumo Seguro e Saúde das Américas, coordenada pela Organização dos Estados Americanos (OEA) e para Organização Panamericana de Saúde (OPS) desde a sua concepção.

Além do conhecimento técnico sobre o assunto, o papel de protagonismo e liderança se dá também em função da ação articulada entre os órgãos que compõem o Grupo de

MINUTA

Trabalho Brasil Consumo Seguro e Saúde (GT Brasil-RCSS) formado pelo Inmetro, Anvisa, Senacon e Ministério da Saúde. Nenhum outro país participa das reuniões representado por uma delegação multidisciplinar como a brasileira. É o GT Brasil o responsável por levar a posição nacional para as reuniões da RCSS, assim como por internalizar as decisões tomadas em nível regional.

Desde o início, em função das dimensões continentais do Brasil, entendeu-se que os órgãos federais não poderiam trabalhar sozinhos. Dessa maneira, apostou-se em um sistema capilarizado representado, no mínimo, pelas autoridades locais de metrologia e qualidade, defesa do consumidor e saúde. A partir daí, investiu-se na mobilização e capacitação das autoridades locais.

O Inmetro e a RBMLQ-I, sem dúvida alguma, se destacam nessa mobilização.

Não há comunicação adequada entre os órgãos de defesa do consumidor e os da saúde. São poucos os que conhecem a RCSS e o GT Brasil e os seus propósitos.

No âmbito da RBMLQ-I, em função de se tratar de um tema que faz parte do dia a dia, dos órgãos, já há essa mobilização em função do reconhecimento da importância do tema.

Diante disso, desde a realização do I Curso Brasil Consumo Seguro e Saúde, em 2013, organizado em parceria com a Universidade Pompeu Fabra, de Barcelona/Espanha, a RBMLQ-I começou a se organizar melhor para tratar do assunto de uma maneira mais sistematizada.

O apoio da RBMLQ-I ao tema culminou com a realização da Oficina Consumo Seguro e Saúde, em Salvador, organizada pelo órgão delegado do estado, o Ibametro, em fevereiro de 2014, e a publicação da Carta de Salvador que estabeleceu 3 eixos prioritários de atuação dos órgãos delegados: Organização, Educação para o Consumo e Fiscalização.

Uma das conclusões a qual se chegou naquele evento é que as redes locais de consumo seguro e saúde devem ser lideradas pelos órgãos delegados da RBMLQ-I pelas razões acima expostas (afinidade com o tema, mobilização e conhecimento prévios).

O GT Articulação, criado em dezembro de 2013, e composto por representantes do Inmetro e da RBMLQ-I, tem a finalidade de apoiar e assessorar os órgãos delegados que têm interesse em formar redes locais, bem como instrumentalizá-los com materiais para promover o tema localmente. A intenção é definir regras e princípios que promovam o alinhamento e a complementaridade das ações realizadas em nível com aquelas executadas em nível federal. Com isso, ganha-se em efetividade.

Os principais parceiros seriam as autoridades locais de defesa do consumidor e da saúde. Porém, é sabido que em função da falta de conhecimento dessas autoridades, o contato pode ser difícil.

Assim, acordou-se que se houvesse dificuldade de contactar outras autoridades locais, o Inmetro seria acionado pelo órgão delegado que, por sua vez, acionaria os órgãos federais para que auxiliassem na abertura de um canal de comunicação.

É importante mencionar que a parceria não precisa se restringir a esses 2 órgãos. Outros, como institutos técnicos, universidades, corpo de bombeiros e, essencialmente, os hospitais, devem ser convidados para compor as redes locais.

Além de ações conjuntas de acompanhamento no mercado, as redes locais podem promover outras voltadas para a divulgação de suas atividades e da importância do tema para os consumidores, bem como atuar diretamente na redução de acidentes.

Porém, independente do sucesso na criação de redes locais, a orientação consensada entre o Inmetro e os órgãos delegados é que a RBMLQ-I se engajaria na execução de ações voltadas para a redução de acidentes e na divulgação do Sinmac.

17) Quais são as fontes de referência que posso utilizar para buscar informações e estatísticas sobre acidentes provocados por produtos de consumo?

Resposta:

MINUTA

Muitas informações sobre segurança de produtos de consumo, acidentes e lesões não intencionais, estão disponíveis na Internet, em sites de parceiros nacionais, regionais e internacionais. Segue relação de alguns links de interesse:

- <http://www.cpsc.gov>
- <http://www.productsafety.gov.au/content/index.phtml/itemId/970225>
- <http://www.hc-sc.gc.ca/cps-spc/index-eng.php>
- http://ec.europa.eu/consumers/index_en.htm
- <http://www.oas.org/en/sla/cshn/default.asp>
- <http://www.susysafe.org/v2/default.php?lang=us&u=>
- <http://www.safekids.org>
- <http://criancasegura.org.br>
- <https://www.icphso.org>
- <http://www.icpsc.org>
- <http://www.oecd.org/sti/consumer/consumerproductsafetyworkattheoecd.htm>

18) Existe um calendário de eventos, nacionais e internacionais, sobre segurança de produtos de consumo?

Resposta:

Sim. Os principais fóruns nacionais, regionais e internacionais de segurança de produtos de consumo reúnem-se, pelo menos, 1 vez por ano, bem como promovem eventos anuais.

Os membros de fóruns nacionais como o GT Brasil Consumo Seguro e Saúde, o Grupo de Estudos Permanentes de Acidentes de Consumo se encontram a cada 3 meses para traçar estratégias e definir prioridades de áreas de atuação.

A Semana Nacional Consumo Seguro e Saúde e o Seminário Internacional Consumo Seguro e Saúde são exemplos de eventos nacionais.

Fóruns como a Rede Consumo Seguro e Saúde das Américas e a International Consumer Product Health and Safety Organization (ICPHSO) promovem eventos de capacitação anuais.

Todas essas informações podem ser obtidas na relação de sites descritos anteriormente.

19) O SGI já prevê um módulo denominado "acidentes de consumo". Como prever ações no momento do planejamento durante as regionais?

Resposta:

Durante as reuniões regionais para elaborar e monitorar a execução dos Planos de Trabalho da RBMLQ-I, tanto os representantes do Inmetro, quanto os dos órgãos delegados, devem estimular a previsão de ações na área de segurança de produtos e acidentes de consumo.

A metodologia para elaboração dos Planos já contempla, como uma das variáveis, o potencial risco oferecido pelo produto com a finalidade de priorizar os produtos que devem ser acompanhados no mercado. O uso das estatísticas do Sinmac, para identificar quais são os produtos regulamentados pelo Inmetro que mais causam acidentes em cada estado, é uma ótima fonte de informação e pode contribuir decisivamente para essa definição.

20) Como o Inmetro/RBMLQ-I deve responder a perguntas que envolvam acidentes provocados por produtos que não são regulamentados pelo Inmetro?

Resposta:

Ver pergunta nº 2.

MINUTA

21) Estou tentando contatos com autoridades de defesa do consumidor e de saúde no meu estado mas não tenho obtido sucesso ou não sei a quem contactar. O que devo fazer?

Resposta:

Ver pergunta nº 16.

22) Quais são os produtos que mais causam acidentes?

Resposta:

Desde o lançamento da segunda geração do Sinmac, em setembro de 2013, as estatísticas permitem afirmar que as categorias de produtos que mais causam acidentes são Utensílios Domésticos, Produtos Infantis e Eletrodomésticos e os produtos que se destacam, respectivamente, dentro de cada uma dessas categorias são: Escada Doméstica, Brinquedo e Fogão.

Porém, as embalagens de lata, de vidro e de plástico também se destacam dentre os produtos que mais provocam acidentes que estão associados, em sua grande maioria, à abertura das mesmas.

23) Quantos acidentes foram provocados pelo produto "x" de acordo com o Inmetro/RBMLQ-I? Por que o Sinmac só apresenta os resultados em termos percentuais e não em números absolutos? Mas não são poucos acidentes registrados?

Resposta:

A imprensa gosta de números expressivos e tendem a desqualificar as estatísticas quando essas são baseadas em números que, segundo ela, não teriam representatividade. Devemos discordar desse entendimento.

Portanto, quando questionados pela imprensa ou em palestras sobre o porquê do Sinmac apresentar as estatísticas apenas em números percentuais, o Inmetro e os órgãos delegados devem usar as seguintes justificativas:

- os números apresentados pelo Sinmac podem ser validados quando comparados com os de bancos de dados administrados por autoridades de segurança de produtos de consumo de outros países que também apontam os produtos infantis e os eletrodomésticos dentre aqueles que provocam mais acidentes;*
- para o Inmetro não importa apenas a frequência dos acidentes, mas sim a gravidade deles. Portanto, mesmo que tenhamos apenas 1 acidente registrado, dependendo do tipo de lesão provocada, essa informação pode fazer com que o Inmetro adote algum tipo de ação regulatória;*
- além disso, ainda que a imprensa considere que o número de acidentes não é representativo, o Inmetro trabalha com a perspectiva que, para a família da vítima, aquele único acidente representa 100%.*

24) O consumidor sabe o que é um acidente de consumo? A quem ele deve procurar para registrar o acidente provocado por um produto?

Resposta:

O consumidor ainda não sabe o que é um acidente de consumo.

Pesquisa realizada pelo Portal do Consumidor, entre outubro e dezembro de 2013, revelou que 85% dos respondentes não sabiam identificar um acidente de consumo.

Além disso, o consumidor brasileiro tem o perfil de se responsabilizar pelo acidente ocorrido.

Portanto, se ele não sabe o que é um acidente de consumo, ele não sabe identificá-lo. Se ele não sabe identificá-lo ele não procurará nenhuma autoridade para relatá-lo.

Isso tanto é verdade que o resultado da Pesquisa de Opinião 2014 realizada pelo Inmetro revelou que apenas 23% da população brasileira já sofreu um acidente de consumo, destes:

MINUTA

- 57% necessitaram de atendimento médico;
- 50% comunicaram o acidente ocorrido;
- 59% procuraram o hospital para comunicar o acidente; e
- apenas 4% ouviram falar do Sinmac.

Dessa maneira, a orientação que deve ser dada ao consumidor, diante de uma lesão provocada por um produto de consumo, é que, dependendo da gravidade da mesma, que ele procure um estabelecimento de saúde para tratá-la. Além disso, ele deve procurar o ponto de venda em que o produto foi adquirido, bem como o fornecedor responsável por ele.

O consumidor também deve ser orientado a procurar o órgão de defesa do consumidor mais próximo, e, principalmente, a registrar o acidente no Sinmac, esclarecendo porque é importante que o Inmetro e o órgão delegado recebam o relato do ocorrido.

25) Como o consumidor pode reconhecer quando um selo é verdadeiro ou falso?

Resposta:

Essa é uma pergunta difícil e que de vez em quando é feita pela imprensa.

O selo de identificação da conformidade aposto ao produto, apesar de trazer várias informações voltadas para o consumidor, como o foco do programa de avaliação da conformidade (saúde, segurança, meio ambiente, desempenho), a informação sobre a compulsoriedade ou voluntariedade do programa, entre outras, não traz itens de segurança que impeçam ou dificultem a sua falsificação na maioria dos programas.

Isso acontece porque a introdução de itens de segurança encareceria demasiadamente o selo de identificação da conformidade sendo que para alguns programas, o selo com itens de segurança ficaria mais caro do que o próprio produto.

Além disso, é importante destacar, nada impediria que ainda assim o selo fosse falsificado. Costumamos dizer que até mesmo notas de moedas como o dólar e o euro são falsificadas.

O procedimento a ser adotado quando identificamos casos de falsificação do selo de identificação da conformidade é acionar a Polícia Federal. E isso deve ser informado à imprensa quando formos perguntados.

Contudo, existe pelo menos uma maneira do consumidor verificar se o selo aposto a um produto é falso: é verificar a veracidade das informações presentes no selo com aquelas informadas pelo organismo responsável pela certificação do produto no Banco de Dados de Produtos Certificados (Prodcert).

Uma orientação a ser dada ao consumidor nesse caso é que ele entre em contato com a Ouvidoria do Inmetro.

26) O número de ações de fiscalização vem apresentando uma queda significativa. Isso significa que o Inmetro e a RBMLQ-I está perdendo eficiência? Isso significa que o Inmetro vem enfrentando dificuldades para cumprir sua missão institucional?

Resposta:

A redução do número de ações de fiscalização não representa a perda de eficiência do Inmetro e da RBMLQ-I. Pelo contrário, ela é a consequência dos aperfeiçoamentos que vêm sendo introduzidos nas práticas de acompanhamento no mercado.

O principal deles é o deslocamento das ações dos pontos de venda para toda a cadeia de fornecimento que implica numa melhor comunicação entre os órgãos delegados, buscando o produto irregular aonde quer que ele esteja sendo comercializado.

Outro aperfeiçoamento é a capacitação dos agentes fiscais para que eles realizem ações de fiscalização mais qualificadas, por meio da realização de ensaios.

Dessa maneira, as ações, antes limitadas a irregularidades relacionadas ao aspecto formal, ganham em qualidade e efetividade à medida em que passam a identificar também a identificar suspeitas de não conformidades em produtos regulamentados.

MINUTA

Portanto, a ação articulada de todos os órgãos por meio de uma comunicação eficiente e o aumento da efetividade da ação de fiscalização permitem que sejam aplicadas penalidades com valores mais vultosos.

Sendo assim, apesar da redução do número de ações, o Inmetro e a Rede continuam a cumprir suas missões institucionais, porém com mais inteligência e efetividade.

27) A quem devo procurar no meu estado caso eu queira realizar ações de "vigilância na fronteira" no âmbito do acordo de cooperação com a Receita Federal?

Resposta:

De acordo com orientação do Centro de Gestão de Riscos Aduaneiros (Cerad), ponto de contato do Inmetro no âmbito do acordo de cooperação técnica com a Receita Federal do Brasil, em caso de contatos institucionais, para fins de aproximação, seria possível que o dirigente do órgão delegado contactasse a aduana local. A recomendação é que o contato seja feito com o responsável pela Divisão de Administração Aduaneira (DIANA) da região em que o órgão delegado está localizado.

Contudo, para fins de realização de ações de vigilância, o contato técnico precisa ser feito via Inmetro que, por sua vez, contactará o Cerad.

Os contatos das Superintendências Regionais da Receita Federal podem ser encontrados no site:

<http://www.receita.fazenda.gov.br/atendcontrib/sac/SupRegionais.htm>

É importante que toda e qualquer ação de vigilância realizada em parceria com a aduana local seja comunicada ao Inmetro apenas com a finalidade de manter o Instituto informado sobre como a parceria vem se desenvolvendo em cada estado.

28) Qual é a diferença entre "retirada do produto de mercado" e "recall (chamamento)"?

Resposta:

O Código de Defesa do Consumidor veda a possibilidade de colocação, no mercado de consumo, pelo fornecedor, de um produto que traga riscos à saúde e à segurança do consumidor. Porém, o Código também prevê que, quando isso acontecer, o fornecedor é obrigado a corrigir o problema imediatamente com a finalidade de minimizar a incidência de eventuais acidentes provocados pelo produto de consumo inseguro que ele colocou no mercado.

É daí que surgem conceitos como "retirada do produto do mercado" e "recall" (ou, em português, chamamento).

A diferença entre a primeira e a segunda medidas corretivas citadas acima é que enquanto a primeira restringe a ação ao mercado, ou seja, interrompendo a comercialização do produto para que o consumidor não seja capaz de comprá-lo, a segunda é mais abrangente e chega até o consumidor que possivelmente já possui o produto inseguro dentro de casa.

No caso de anunciar um recall, o fornecedor deve seguir os procedimentos de comunicação de risco definidos pela Portaria nº 487/2012, do Ministério da Justiça. A essas comunicações do fornecedor com o consumidor dá-se o nome de "aviso de risco".

É por meio de um aviso de risco, que deve ser anunciado amplamente nos meios de comunicação, que o consumidor toma conhecimento de que um produto colocado no mercado oferece risco à sua segurança ou à segurança de qualquer outra pessoa que manipule o produto.

Esses avisos de risco devem trazer todas as informações necessárias sobre o produto e o risco que ele potencialmente oferece, bem como as orientações de segurança que o consumidor deve seguir para evitar acidentes e os procedimentos a serem adotados no caso de substituição ou reparo do produto ou ressarcimento, caso ele seja inutilizado.

É importante destacar que a "retirada do produto do mercado" é uma ação do fornecedor do produto mas que também pode ser executada pela autoridade de vigilância de

MINUTA

mercado quando esta encontrar um produto sendo comercializado que ela sabe, por alguma fonte de informação em que pode confiar, que apresenta algum defeito ou não conformidade que representa um risco à saúde e à segurança do consumidor.

Nesse caso, a autoridade de vigilância de mercado pode interditar o produto aonde quer que ele esteja sendo comercializado, ou apreendê-lo

29) Qual é a diferença entre um "produto inseguro" e um "produto perigoso"?

Resposta:

Todo produto traz consigo algum nível de risco, por menor que seja. Para isso as normas e regulamentos estabelecem requisitos técnicos que definem limites para esses riscos que variam em função das características de cada produto.

Alguns riscos são mais fáceis de serem previstos, como uma parte pequena de um brinquedo que pode ser engolida por uma criança e provocar um engasgamento; ou uma cadeira plástica que pode quebrar ao colocarmos nela um peso superior à sua resistência, outros não, como a concentração de um metal pesado, como o chumbo ou o cádmio, em uma bijuteria ou na tinta de um produto infantil.

Portanto, existem riscos que são toleráveis por entendermos que eles existem mas que podem ser controlados. No caso de uma parte pequena de um brinquedo, a embalagem pode trazer um alerta aos pais e cuidadores de que ele não é adequado para uma determinada faixa etária; ou a cadeira plástica pode trazer uma indicação de qual é a carga máxima que ela suporta.

Quando esses limites para os riscos previsíveis e tolerados não forem respeitados, dizemos que o produto é inseguro. Ou seja, ele deveria ter sido fabricado para ser seguro, porém, por alguma razão, como uma falha no processo produtivo, ou o uso de uma matéria-prima inadequada, ele tornou-se inseguro.

No caso do produto perigoso é diferente. O risco é previsível e tolerado, porém não há nada que se possa fazer para limitá-lo em termos de processo produtivo.

Ainda que todo ele seja controlado, ao final ainda teremos como resultado um produto perigoso. Nesse caso é o uso seguro do produto, a partir de orientações dadas pelo fornecedor, que permite que controlemos o risco que o produto oferece.

Por exemplo, uma faca é um produto perigoso. Ela corta. A solução para evitar ou controlar esse risco seria eliminar o fio usado para cortar, mas isso eliminaria a também funcionalidade do produto. Uma arma de fogo também é um produto perigoso.