

## CONSUMO SEGURO

Quem nunca foi vítima de acidente ou correu algum risco ao abrir um enlatado? Ou ao utilizar algum utensílio doméstico, como uma escada ou uma cadeira plástica? Quem nunca se perguntou se um determinado produto infantil seria seguro para uma criança ou não? Situações desta natureza são tão comuns quanto a velha mania de nós, consumidores, sempre nos culparmos pelos acidentes que acontecem e pelas lesões que sofremos. Estima-se que sejam gastos, no mundo, anualmente, cerca de 1 trilhão de dólares com o tratamento de vítimas e mortes provocadas por acidentes envolvendo produtos de consumo e os acidentes domésticos. Estes, aliás, são a principal causa de mortalidade e morbidade infantil no mundo, segundo a Organização Mundial de Saúde (OMS). Num esforço pioneiro no Brasil, o poder público se alinhou ao movimento internacional que visa propiciar produtos e serviços mais seguros, a partir do monitoramento das estatísticas de acidentes no nosso país. Por analogia e considerando os dados de 2013, que apontam cerca de 35 milhões de ocorrências desse tipo nos EUA, pode-se ter uma noção do risco iminente para o consumidor brasileiro. No intuito de mudar este quadro, o INMETRO, juntamente com a SENACON, a ANVISA e o Ministério da Saúde, constituíram o Grupo de Trabalho Brasil Consumo Seguro e Saúde. A articulação visa à cooperação técnica e ao compartilhamento de

informações sobre a temática, tendo como base o esforço continental que existe desde 2010, conhecido como Rede Consumo Seguro e Saúde das Américas, coordenada pela Organização dos Estados Americanos (OEA) em parceria com a Organização Panamericana de Saúde (OPS).



# Rede Consumo Seguro e Saúde das Américas (RCSS)

A RCSS é uma iniciativa da Organização dos Estados Americanos (OEA), junto com a OPS, que pretende propiciar aos cidadãos dos 35 países do continente o mesmo padrão de informação e segurança de produtos e serviços que hoje já podem ser encontrados nos EUA e Canadá, países que despontam como referências internacionais nesse segmento. Com esse objetivo, Brasil, Chile, Costa Rica, Colômbia, Peru, Suriname, Equador, República Dominicana e México têm investido fortemente na articulação nacional. O Brasil é uma das referências na articulação e promoção de ações de monitoramento da segurança de produtos e serviços e na proteção da saúde e segurança dos consumidores. Nesse sentido, destacam-se:

- o protagonismo da participação do país na Rede Consumo Seguro e Saúde das Américas,;
- a participação ativa nos principais fóruns internacionais de segurança de produtos de consumo;
- os acordos de cooperação técnica e as articulações mantidas com as principais autoridades regulamentadoras estrangeiras de segurança de produtos de consumo;
- a atuação em nível nacional, com destaque para:



o Grupo de Estudos Permanentes de Acidentes de Consumo (Gepac), coordenado pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), é responsável pela coordenação do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), e que conta com a participação da Agência Nacional Vigilância Sanitária (Anvisa), que coordena o Sistema Nacional de Vigilância Sanitária, o Ministério da Saúde, do Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (Inmetro), que executa as políticas e diretrizes nacionais de segurança de produtos de consumo, do Departamento Nacional de Trânsito (Denatran), autoridade regulamentadora na área de segurança veicular, bem como de representantes do SNDC como o Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (IDEC), o Ministério Público Federal e o Procon/SP;



o Grupo de Trabalho Brasil Consumo Seguro e Saúde que tem como objetivo refletir, em nível nacional, as ações realizadas em nível hemisférico. No que diz respeito à RCSS, a referida atuação propicia não apenas a integração de todos os órgãos de defesa do consumidor, de vigilância sanitária e de segurança de produtos e metrologia no âmbito das Américas, como também uma atuação mais homogênea por parte dos fornecedores nacionais e internacionais, no sentido de promover um padrão mínimo de proteção dos consumidores no continente. Portanto, o objetivo da Rede é contribuir com a conformação e consolidação dos sistemas nacionais e regionais destinados a fortalecer a segurança dos produtos e, desta forma, proteger a saúde dos consumidores, pela detecção rápida e ação coordenada a fim de evitar a entrada de produtos de consumo inseguros nos mercados das Américas.

## Para isso a RCSS conta com três componentes estratégicos:

- I - compartilhamento de informações sobre consumo seguro e saúde;
- II - criação de um Sistema Inter-Americano de Alertas Rápidos (SIAR) sobre segurança de produtos; e
- III - formação e capacitação de agentes.

## Formação e Capacitação

Nos últimos anos, a estruturação da Rede tem caminhado a partir da realização de cursos de capacitação promovidos pela OEA e pela OPS sobre Gestão de Sistemas de Vigilância de Mercado, voltados para as autoridades nacionais e visando à troca de experiências e práticas usadas por países como EUA, Canadá, Austrália, além da União Européia, voltadas à segurança do consumidor por meio da regulamentação e de ações de vigilância de mercado, como fiscalização. No Brasil não poderia ser diferente ainda mais considerando que o tema, até então, era relevante e novo para as autoridades nacionais. Ou seja, havia, como ainda há, a necessidade de investir em capacitação. Dessa maneira, desde 2013, o Grupo de Trabalho Brasil Consumo Seguro e Saúde promove treinamentos de Gestão de Sistemas de Vigilância de Mercado em Segurança de Produtos realizados pela Universidade Pompeu Fabra, de Barcelona/Espanha, que capacitam servidores das redes estaduais de defesa do consumidor, saúde e metrologia e qualidade, com o objetivo de apresentar os mecanismos de vigilância de mercado utilizados pela União Européia e Estados Unidos para produtos considerados inseguros. Além do compartilhamento de informações sobre produtos que apresentam risco à saúde e segurança, o grupo tem o objetivo de aprimorar a articulação entre os órgãos e os sistemas nacionais de defesa do consumidor, vigilância sanitária e metrologia e qualidade, além de ações específicas voltadas para a implantação da Rede Consumo Seguro e Saúde das Américas, no Brasil, bem como para reduzir a ocorrência de acidentes de consumo.

# ACIDENTE DE CONSUMO

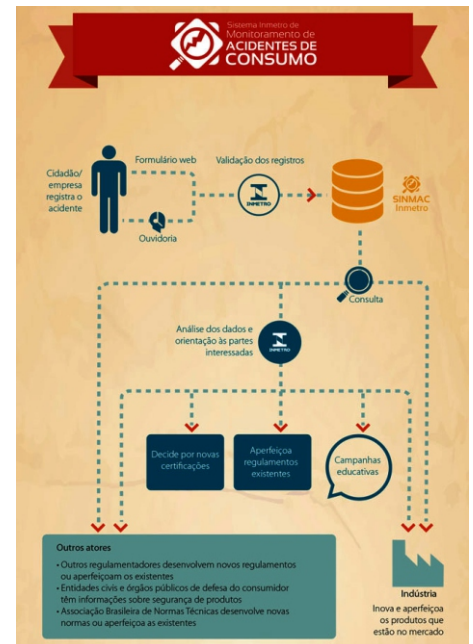
**O que é?** É o acidente que acontece quando um produto ou serviço provoca dano à saúde ou à segurança do consumidor, mesmo quando utilizado adequadamente ou de acordo com as instruções de uso fornecidas pelo fornecedor. Exemplos: quedas provocadas por um piso escorregadio ou escadas metálicas, choques com produtos elétricos, cortes devido à abertura de embalagens, ingestão de alimentos contaminados, cortes ou lesões provocados por produtos infantis.

## O que causa?

- 1- Defeito no produto ou serviço;
- 2- Falta de informação sobre o uso adequado;
- 3- Informações incorretas (em embalagens, manuais etc) em relação ao uso;
- 4- Ausência de atuação preventiva dos fornecedores.

## O que fazer?

1. Relate o seu caso no site do Inmetro:  
[http://www.inmetro.gov.br/consumidor/acidente\\_consumo.asp](http://www.inmetro.gov.br/consumidor/acidente_consumo.asp)
2. Preencha todos os campos com o máximo de detalhes possível;
3. Entre em contato com a empresa que forneceu o produto ou o serviço e relate o ocorrido;
4. Se a empresa não resolver, procure um órgão de defesa do consumidor e faça a sua reclamação para buscar seus direitos.



## Como registro meu acidente de consumo?

É simples. Basta preencher o formulário existente no site do Inmetro. As informações relatadas alimentarão e atualizarão o Sistema Inmetro de Monitoramento de Acidentes de Consumo (Sinmac). Ele é amigável, ou seja, as informações solicitadas nos campos são de fácil entendimento.

## Sistema Inmetro de Monitoramento de Acidentes de Consumo (SINMAC)

No Brasil, o Inmetro monitora casos de acidentes de consumo desde 2006, por meio do Banco de Dados de Acidentes de Consumo. Em setembro de 2013, o banco de dados foi relançado como Sistema Inmetro de Monitoramento de Acidentes de Consumo (Sinmac) e passou a oferecer maior interatividade com o usuário.



Hoje o consumidor não só pode alimentar o Sistema com registros de acidentes como também pode extrair e comparar estatísticas usando filtros que permitem identificar quais são, por exemplo, os produtos, ou as classes de produtos que mais provocam acidentes no Brasil ou por estado. Dedicado, no início apenas aos acidentes de consumo, ou seja, às lesões provocadas por produtos quando manuseados pelo consumidor de acordo com as instruções do fornecedor, conceito extraído a partir do Código de Defesa do Consumidor, desde sua modernização, o Inmetro passou a considerar também os registros de lesões provocadas

por produtos, porém quando estas ocorrem por mau uso pelo consumidor, e também os eventos que não necessariamente culminaram em lesões mas que indicam que pode ter ocorrido uma falha do produto, ou seja, o Sinmac também registra os "quase" acidentes. Ter acesso a essas informações viabiliza a execução de ações focadas e direcionadas tanto por entidades públicas, como por órgãos de defesa do consumidor e indústria. O registro pode ser feito através do site do IPEM/MT no link [http://www.inmetro.gov.br/consumidor/acidente\\_consumo.asp](http://www.inmetro.gov.br/consumidor/acidente_consumo.asp).

# Entenda como o seu registro é processado pelo SINMAC

Após o processo de validação, em que o Inmetro avalia se, de fato, os registros feitos correspondem a um acidente de consumo, estes são transformados em estatísticas que, por sua vez, são tornadas públicas. Os registros feitos pelos consumidores auxiliam o Instituto a aperfeiçoar a identificação dos produtos que oferecem mais risco à saúde e à segurança do consumidor, passando assim a priorizá-los na adoção de alguma ação regulatória, como na criação de regulamentos técnicos e programas de avaliação da conformidade compulsórios. De posse dessas informações o Inmetro pode também recomendar recalls ou até mesmo desenvolver campanhas educativas, com foco na segurança. Isso aconteceu, por exemplo, com escadas domésticas, berços infantis, cadeirinhas de bebê para automóvel, entre outros. As estatísticas do SINMAC - também estão à disposição de outros setores da sociedade, que poderão promover iniciativas diversas, como órgãos reguladores entidades

civis e órgãos públicos de defesa do consumidor; Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT); a Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade. Inmetro (RBMLQ-1), composta pelos órgãos delegados do Inmetro presentes em todos os estados brasileiros; e associações representativas de setores produtivos, que podem beneficiar-se das informações do Sinmac para melhoria de seus produtos e/ou serviços, detectando ainda nichos de mercado para sua atuação.

O aprimoramento do Sinmac é contínuo e novas possibilidades já estão sendo estudadas, como a publicação das estatísticas referentes aos tipos de lesões provocadas por esses acidentes, bem como as partes do corpo mais afetadas. Portanto, sua participação é fundamental. Relate o seu acidente de consumo. Com o seu relato, estimularemos a tomada de decisão por agentes públicos, privados e do terceiro setor, visando à prevenção dos acidentes de consumo no Brasil.

## Sistema de informações de Acidentes de Consumo ( SIAC)

Outra ação articulada pelo poder público, foi a criação do SIAC – Sistema de Informações de Acidentes de Consumo, por meio da publicação da Portaria Interministerial nº 3082, de 25 de setembro de 2013, assinada pelo Ministério da Justiça e pelo Ministério da Saúde. Enquanto o Sinmac é alimentado pelos consumidores, o SIAC tem como fonte de alimentação os registros feitos por profissionais de saúde a partir da triagem de vítimas de acidentes de consumo graves e fatais. Apesar, da Portaria determinar que a notificação seria compulsória, por se tratar de algo novo e inovador, o SIAC foi lançado em janeiro de 2014, experimentalmente, com caráter voluntário, aqui em Mato Grosso, com o apoio do Hospital Pronto Socorro de Cuiabá. Espera-se que a adesão seja gradativa. O sistema é administrado pela Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça (Senacon/MJ), em parceria com a Secretaria de Vigilância e Saúde e a Anvisa. Os registros e informações subsidiam a atuação conjunta dos órgãos de defesa do consumidor e dos respectivos órgãos reguladores e certificadores.



Profissionais da saúde participam de capacitação sobre Acidente de Consumo.

## No Âmbito Estadual

Com o objetivo de implementar ações integradas e articuladas entre os órgãos competentes para promover a proteção dos consumidores e em sintonia com a movimentação nacional, o IPEM/MT, autarquia estadual vinculada a Secretaria de Estado de Indústria Comércio Minas e Energia é órgão delegado do Inmetro em Mato Grosso, acompanha e apóia tecnicamente o projeto piloto no Pronto Socorro Municipal de Cuiabá, bem como, está buscando parcerias das autoridades locais para a consolidação da Rede Mato-grossense de Consumo Seguro e Saúde.