

ACIDENTES DE CONSUMO



SETEMBRO/2005

PREFÁCIO

É com grande satisfação que apresentamos a presente cartilha, que foi elaborada pela PROTESTE - Associação Brasileira de Defesa do Consumidor, e pela Associação Médica Brasileira (AMB).

Ao elaborar um projeto que identificasse os acidentes de consumo, nossa intenção foi mapear a incidência e as causas desses acidentes, decorrentes de riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços, que levam os consumidores a procurar atendimento médico-hospitalar.

O resultado da pesquisa demonstrou a necessidade de que esses produtos e serviços sejam adequadamente regulamentados, e de que haja mecanismos eficientes de controle social e outros que facilitem ao médico a missão de reconhecer esses acidentes e de notificá-los. Revela, igualmente, a necessidade de conscientização de todos nós acerca do assunto. É preciso reduzir o número de acidentes de consumo, pois é inadmissível a exposição de seres humanos a falhas que podem ser solucionadas pelo processo produtivo e pela prestação de serviços. E até para que o sistema público de saúde, que atualmente trabalha com verbas escassas, possa usar os recursos para outros fins.

Como resultado do trabalho, tramita na Câmara Federal o projeto de lei n.º 4.302/04, de autoria do deputado Dimas Ramalho, que cria o Sistema Nacional de Acidentes de Consumo (SINAC). Ele prevê a notificação compulsória desses acidentes, com reflexo direto no panorama atual das lesões a consumidores.

Este trabalho, primeiro do gênero na América Latina, resulta de uma parceria inédita e bem-sucedida. Esperamos que possa servir de exemplo a outros segmentos da sociedade, e que ajude a consolidar o sentido de cidadania em nosso país.

Esta cartilha contribui para que os consumidores e os médicos possam ter mais informações, a fim de identificar e prevenir acidentes de consumo. E para que, assim, sejam notificados, sistematicamente, os casos atendidos nos prontos-socorros, consultórios, clínicas, e na comunidade. O objetivo é estruturar um sistema de coleta de informações sobre os acidentes ocorridos com produtos e serviços que apresentam defeitos. Haverá, dessa forma, maior agilidade nas providências dos fornecedores para alterar produtos e serviços que comprometam a saúde e a segurança do consumidor.

Será possível conhecer melhor, dentro do sistema de saúde, a origem destes acidentes, com as informações dos bancos de dados baseadas nos relatos médicos ou nos prontuários. E com a iniciativa do consumidor em solicitar as anotações nas situações nas quais for vítima. Por outro lado, dará ferramentas ao consumidor para se certificar de que o seu problema decorre de um acidente de consumo, e exigir os seus DIREITOS, todas as vezes que o produto ou o serviço seja inseguro, ou colocar em risco a vida, a saúde e a segurança.

Eleuses Vieira de Paiva
Presidente da Associação Médica
Brasileira (AMB)

João Dias Antunes
Diretor Executivo da PRO TESTE - Associação
Brasileira de Defesa do Consumidor

O QUE É UM ACIDENTE DE CONSUMO?

É aquele que ocorre quando um produto ou serviço, ainda que utilizado corretamente, causa danos à saúde ou à segurança dos consumidores.

É provocado por defeitos dos produtos, ou na prestação de serviços.

O prejuízo do consumidor não se restringe somente ao defeito do produto ou do serviço, mas engloba outros danos, como tratamento médico e medicamentos.

Nesses e em outros casos de acidente de consumo, o consumidor tem direito à indenização de todos os danos materiais e morais.



O QUE CAUSA UM ACIDENTE DE CONSUMO?

- Falha na informação quanto ao uso correto do produto ou serviço.
- Falta de adequação de produtos ou serviços às normas de fabricação.
- Defeitos nos produtos ou prestação inadequada de serviços.
- Ausência de atuação preventiva dos fornecedores (fabricantes, vendedores, importadores etc).

Nesses casos, os produtos ou serviços são considerados defeituosos, quando não oferecem a segurança que deles, legitimamente, se espera. O fornecedor pode ser responsabilizado por não ter informado adequadamente sobre a utilização dos produtos e serviços, e sobre os riscos que oferecem.



Exemplos de acidentes decorrentes de defeitos de **PRODUTOS** e **SERVIÇOS**



Alimentos – ingestão que causa intoxicação ou contaminação.

Medicamentos – contaminação do produto; conteúdo; composição; concentração diversa da indicada na bula; rótulo; gosto e cheiro de doce; acarretando ingestão ou atraindo crianças.



Produtos de higiene – sabonetes que causam problemas de pele, como alergia; hastes de algodão que se soltam do bastão e causam danos ao ouvido; xampus ou tinturas que provocam queda de cabelo.



Embalagens em geral – cortes; perfurações; falta de informação sobre o uso; concentração; explosão; abertura inadequada ou sem trava em produto perigoso; falta de informação sobre como descartar a embalagem.



Eletroeletrônicos/eletrodomésticos – choques; incêndio; queda de peças de aparelhos; lesões por queda ou explosão de aparelho de TV, de vídeo, de churrasqueira, de vidro de forno ou tampa de fogões.

Brinquedos – peças que são engolidas; contaminação pela tinta que se solta; enchimentos com sujidades, partes pontiagudas e rígidas.

Cosméticos – alergia; sem registro na Anvisa.

Outros – estouro de panela de pressão; veículos (peças; itens que comprometem a segurança: cinto, airbag, freios, pneus, aquecimento, incêndios, explosões, vazamentos); móveis (lesões por quebra de cadeiras, de camas, de armários etc); queda em supermercados, em lojas, em hospitais, no transporte coletivo, danos em calçados (quebra de salto).

Transportes – acidentes causados por falhas em equipamentos nos metrô, em trens, em aeronaves, em ônibus e no transporte escolar.

Reformas em geral – queda de teto, de parede; choques em instalação elétrica; pisos escorregadios ou com desníveis.

Dedetização – intoxicação por aplicação de produto; falta de informações sobre a composição e advertências de uso; iscas em forma de alimento; contaminação .

Serviços essenciais – gás (inalação, incêndio); água (estouro de cano); energia (choques e incêndio).

OS ACIDENTES DE CONSUMO E O CDC

Os direitos dos consumidores, em especial no que dizem respeito à saúde e à segurança, estão assegurados pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC, Lei nº. 8.078/90).

O CDC determina que a proteção da vida, da saúde e da segurança contra riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e de serviços é um direito básico do consumidor.

Informações no CDC

Os produtos ou serviços devem trazer informações claras e completas em língua portuguesa sobre: características; qualidade; quantidade; composição; preço; garantia; prazo de validade; nome do fabricante e endereço; riscos que possam acarretar à saúde e à segurança do consumidor.

Assim, por exemplo, um alimento não pode conter uma substância que faça mal à saúde, nem uma detetização ser tóxica ao consumidor.



A RESPONSABILIDADE PELO ACIDENTE DE CONSUMO

Quando um produto ou serviço causar acidente, os responsáveis podem ser: o fabricante, o produtor, o construtor, o prestador de serviços e o importador. Eles respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes do projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos.

Já o comerciante é responsável pelos danos quando:

- o fabricante, construtor, produtor ou importador não forem encontrados;
- o produto não tiver a identificação clara do fabricante, produtor, construtor ou importador;
- não conservar adequadamente os produtos perecíveis.

O fabricante, o construtor, o produtor ou importador só não serão responsabilizados quando provarem:

- que não colocaram o produto no mercado;
- que, embora tenham colocado o produto no mercado, o defeito inexiste;
- a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Atenção: os fornecedores respondem *solidariamente e independentemente da existência de culpa*. Isto é, se o consumidor sofrer dano provocado por produto ou serviço defeituoso, pode cobrar reparação de qualquer um dos profissionais envolvidos na cadeia de consumo.



O que garante a segurança?

Se o fornecedor, depois que colocou o produto no mercado, descobrir que ele faz mal à saúde, deve alertar os consumidores sobre o perigo. Esse comunicado deve ser feito por meio de jornais, rádio e televisão. Além disso, o fornecedor também tem a obrigação de retirar o produto do mercado para reparar o defeito, trocar os que já foram vendidos ou devolver o valor pago pelo consumidor. É o que se chama *recall*.

O fabricante é o responsável pela colocação de produtos seguros no mercado, que não acarretem riscos ao consumidor, com exceção daqueles considerados previsíveis. Riscos potenciais da utilização do produto ou serviço devem ser alertados, com instruções de uso e manuseio.

Quais são as obrigações dos fornecedores de produtos e serviços

- Observar a segurança do planejamento do produto ou serviço até o seu descarte.
- Elaborar produtos e serviços, respeitando a saúde e a segurança dos consumidores;
- Informar adequadamente sobre os riscos efetivos e potenciais de seus produtos;
- Reparar os danos provocados;
- Fazer *recall*, assim que tiver conhecimento do perigo que o produto e/ou o serviço acarrete;
- colocar no mercado de consumo produtos e serviços de acordo com as normas técnicas.



Para prevenir os acidentes de consumo, cabe aos órgãos governamentais e às entidades de defesa do consumidor atuar para o aperfeiçoamento de normas e regulamentos técnicos, com requisitos mínimos para garantir a segurança dos produtos e serviços.

Conseqüências dos acidentes de consumo

PARA O CONSUMIDOR

Lesões, demorados e dispendiosos tratamentos de saúde, redução de capacidade produtiva, e até mesmo a morte.

PARA O FORNECEDOR

Gastos com indenizações, recall, comprometimento da imagem do produto ou serviço, e ou da empresa.

PARA O PODER PÚBLICO

Gastos e prejuízos sociais causados pelo atendimento médico e hospitalar.



O PROJETO ACIDENTES DE CONSUMO

É essencial que se desenvolvam no Brasil mecanismos para a melhoria de produtos e serviços. Mais ainda, é preciso reduzir o número de acidentes de consumo.

Em 2004, a PRO TESTE e a AMB mapearam e registraram esses acidentes em quatro prontos-socorros da cidade de São Paulo. Isso só foi possível graças à bem-sucedida parceria com os hospitais apoiadores do projeto inicial: Hospital São Paulo (Unifesp), Hospital das Clínicas (USP), Santa Casa de Misericórdia e o Centro de Controle de Intoxicações da Prefeitura. Durante três meses, os pesquisadores fizeram 2.021 entrevistas com os consumidores/pacientes, e registraram os acidentes de consumo.

Entre os acidentes de consumo com produtos, constatou-se que as maiores vítimas são as crianças de até cinco anos. Os medicamentos são as principais causas desses acidentes, seguidos por produtos de limpeza. Na área de serviços, os meios de transporte são os maiores causadores de acidentes.

A pesquisa constatou que as crianças (60%) são as principais vítimas dos casos de



obstrução aérea (nariz e ouvido), e que se machucam com seus brinquedos (38%) ou com outros itens (material escolar).

Os adultos são vítimas, principalmente, de queimaduras, consequência de acidentes com produtos de limpeza (álcool, cloro) e com utensílios domésticos (panelas). Eles são, também, as maiores vítimas de acidentes que provocam lesões ou ferimentos, principalmente no ouvido (43%). Devido às quedas de escadas portáteis e em pisos cerâmicos, também sofrem, com maior frequência, entorses e contusões, que lesionam membros inferiores (54%).

Faça valer os seus direitos

Tente um acordo: entre em contato com a empresa, fabricante ou fornecedor. Exponha o caso com clareza e busque uma solução negociada. Mas fique atento, dê prazo para resposta. Se a empresa não atender, demonstrando má-fé, busque atendimento em entidades de defesa do consumidor.

Proteja seus direitos: em qualquer situação, junte provas. Se precisar entregar um produto para perícia da empresa, por exemplo, fotografe-o.

Junte documentos de comprovação, como prospectos e folhetos de publicidade, rótulos, embalagens, ordens de serviço, orçamentos, notas fiscais de medicamentos, consultas, internações, exames etc.

Entre em contato com as autoridades públicas para que sejam tomadas as providências cabíveis. Registre Boletim de Ocorrência (BO).



Formalize sua reclamação: faça a reclamação por escrito.

Uma carta com exposição clara do pedido – e com justificativa legal que lhe dê sustentação – é uma arma eficaz para a negociação a seu favor.

Caso a negociação direta com o fornecedor não dê resultados, reclame nos órgãos de defesa do consumidor e, se for o caso, entre na Justiça.

Recorra ao Judiciário: pode ser necessário ir à Justiça para solicitar reparação de danos morais e patrimoniais. Em algumas situações, isso pode ser feito por meio do Juizado Especial Cível (JEC), antigo Juizado de Pequenas Causas. Se a causa tiver valor inferior a 20 salários mínimos, não será obrigatória a presença do advogado. Caso o valor seja acima de 20 e até 40 salários mínimos, ainda será possível recorrer ao JEC, mas com a assistência de um advogado.

Outra opção é procurar a Justiça comum.



QUEM SOMOS

A Associação Médica Brasileira (AMB), fundada em 26 de janeiro de 1951, é uma entidade sem fins lucrativos, representativa dos médicos do seu país.

Atua no sentido de aprimorar os conhecimentos técnicos-científicos de seus associados, promover educação continuada, defender os direitos dos médicos no exercício profissional e acompanhar de forma crítica e propositiva as políticas públicas e privadas de saúde, buscando a melhoria do atendimento à população

São inúmeros os benefícios que a AMB garante a seus associados, mas orgulha-se, antes de tudo, de atuar, reconhecidamente, em defesa de todos os médicos do Brasil, e não apenas daqueles que integram seu quadro associativo.



A PRO TESTE – Associação Brasileira de Defesa do Consumidor é uma Organização Social de Interesse Público – OSCIP. Conta com cerca de 150 mil associados em âmbito nacional. Criada com o objetivo de informar, orientar, representar e defender os interesses do consumidor, a entidade é mantida pelas contribuições de seus associados. É filiada à Euroconsumers – a segunda maior organização mundial de defesa do consumidor, que reúne mais de 1,2 milhão de associados, na Europa. Integra a Consumers International – a maior organização mundial de entidades de defesa do consumidor, e o Internacional Consumers Research and Testing (ICRT), organismo independente, criado há mais de 30 anos para articular os testes e pesquisas do movimento de defesa dos consumidores.

No seu trabalho de defesa do consumidor, a PRO TESTE faz testes comparativos, publicados mensalmente na Revista PRO TESTE, e fornece aos associados informação e orientação necessárias para que exerçam a cidadania, chegando à intermediação de conflitos e ao ajuizamento de ações coletivas.



COORDENAÇÃO E TEXTO

Maria Inês Dolci – PRO TESTE

Maria Inês Fornazaro – AMB

AGRADECIMENTOS

- Elisete Rodrigues Miyazaki
- Chico Damaso
- Vera Lúcia Ramos
- Hospital São Paulo, da Universidade Federal de São Paulo - Escola Paulista de Medicina - Dr. José Roberto Ferraro, Dr. Gaspar de Jesus Lopes Filho, Dr. Carlos Buchalla e Sra. Célia Maria Vieira da Costa;
- Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo - Dr. Marcos Boulos, Dr. Waldemir Washington Rezende, Alfredo Fernandes;
- Hospital Universitário da Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de São Paulo - Dr. Valdyr Golin, Cláudio Santilli, Maria Tereza Gutierrez, Dra. Silvia Soldá;
- Centro de Intoxicações da Prefeitura de São Paulo - Edna Maria Mielo Hernandez, Dra. Darciléia Alves do Amaral.

REVISÃO

Airam Lima Júnior – PRO TESTE

COLABORAÇÃO E CAPA

Marcus Vinícius Pinheiro – PRO TESTE

CRIAÇÃO E DIAGRAMAÇÃO

Sollo Comunicação & Design

www.sollocom.com.br

ILUSTRAÇÃO

Maurício Morini