

11º Encontro de Aprimoramento do Processo de Certificação

Painel VI
Aperfeiçoamento das
Práticas de certificação

Carlos Thadeu C. de Oliveira
30 de maio de 2012

idec.org.br
Instituto Brasileiro de
Defesa do Consumidor

Sobre o Idec

- Organização não governamental fundada em 1987, sem fins lucrativos, independente.
- O Idec não aceita recursos de empresas e de partidos políticos. Seu trabalho é mantido principalmente através da contribuição de associados que garantem a independência da organização e o compromisso com os interesses coletivos.
- Filiado à Consumers International, OCLAC, FNECDC, ABONG, FBOMS e diversas redes temáticas nacionais e internacionais.
- 11.500 associados (apenas pessoas físicas); 64.000 assinantes do Boletim do Idec (on-line semanal gratuito).
- 65 funcionários e estagiários.
- Receita anual R\$ 4.641.000 (64% própria, 36% projetos).
- Auditoria independente e trocada a cada 3 anos.
- Relatório de atividades e balanço social anuais.

Missão

Promover a educação, a conscientização, a defesa dos direitos do consumidor e a ética nas relações de consumo, com total independência política e econômica.

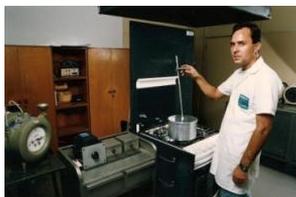
Meta Missão

Contribuir para que todos os cidadãos tenham acesso a bens e serviços essenciais e para o desenvolvimento social, o consumo sustentável, a saúde do planeta e a consolidação da democracia na sociedade brasileira.

Para o **Idec**, o conceito de consumidor não se restringe àqueles que participam do mercado, exercendo seu poder de compra, mas abrange também os que não conseguem acesso a bens e serviços essenciais, por falta de poder aquisitivo.

Como o Idec trabalha?

Estudos
Pesquisas
Testes
comparativos



Informação,
Orientação e
Educação



Representação
em fóruns
técnicos e
políticos



Campanhas
públicas de
informação e
mobilização

CONSUMIDORES CONTRA O
PL AZEREDO



INTERNET LENTA?
ENVIE UMA MENSAGEM PARA ANATEL



**DILMA: VETE O DESRESPEITO
AO CONSUMIDOR
NO CADASTRO POSITIVO**



Considerações para agenda de atuação

Mercado

Vulnerabilidade do consumidor
Políticas e práticas das empresas
Legislação, regulação,
normatização

Sociedade

Acesso a produtos e serviços
Aspectos sociais, econômicos e
ambientais

Temas prioritários

Alimentos
Saúde (planos de saúde e medicamentos)
Serviços financeiros
Telecomunicações
Energia elétrica
Segurança de produtos

Temas transversais

Participação social na regulação
Responsabilidade socioambiental das
empresas
Consumo sustentável

Considerações sobre certificação de produtos

A certificação reduz a assimetria de informações existente entre o fornecedor (que detém todas as informações sobre o produto) e o consumidor (a parte mais vulnerável) e traz a esse último elementos para fazer uma escolha mais acurada

CERTIFICAÇÃO VOLUNTÁRIA

- Em um cenário onde o consumidor entende bem esse processo, a certificação torna-se um diferencial competitivo
- Traz valor agregado e informação ao consumidor, mas hoje o grau de confiabilidade diminuiu e a confusão é grande devido à profusão de selos de certificação (sobretudo os selos que não fazem parte do SINMETRO)
- Quanto maior o controle para se evitarem fraudes, informações falsas, errôneas ou de pouca relevância, maior valor terá

CERTIFICAÇÃO COMPULSÓRIA

- Avanços no PBAC (Programa Brasileiro de Avaliação da Conformidade) demonstram maior sintonia do sistema com as necessidades do consumidor. Portaria N° 20/2012. Ex.: inclusão de ventiladores de mesa no programa de certificação compulsória (teste do Idec de março de 2010 reprovou todos os modelos)
- Entretanto, ainda há falhas no processo de certificação. Ex.: a ausência de data de fabricação/n° de lote (teste realizado com brinquedos pelo Idec em dezembro de 2008). Não tivemos notícia de punição dos OACs

DESAFIOS PARA O SISTEMA DE CERTIFICAÇÃO

- A vigilância e a punição a organismos certificadores devem ser rigorosas e tornadas públicas
- O papel do órgão regulador/acreditador deve ser visível ao consumidor
- A participação de todas as partes interessadas é essencial para a confiabilidade do sistema
- O processo deve ser transparente, aberto e participativo e a própria avaliação deve ser aberta à sociedade

DESAFIOS PARA O SISTEMA DE CERTIFICAÇÃO

- O processo de certificação deve ser adequado o máximo possível ao nível de segurança exigido pelo produto
- A vigilância do mercado deve ser ampliada e aprimorada pelo órgão regulador/acreditador, com punição àqueles que não cumprirem com os requisitos
- O processo de certificação deve levar em conta a utilidade do produto pelo consumidor. Isso significa dizer que não apenas os requisitos de segurança, mas também de desempenho e durabilidade, devem ser incluídos nos critérios de certificação

DESAFIOS PARA O SISTEMA DE CERTIFICAÇÃO

- A certificação compulsória e a normalização de produtos devem ser ampliadas em observância aos critérios de priorização orientadores do PBAC. Exemplos:
 1. PBEV (critérios de impacto no meio ambiente e impacto nas relações de consumo e concorrência)
 2. Autopeças – Os consumidores não estarão mais sujeitos a práticas abusivas, tais como preços elevados, “venda casada” e perda de garantia do veículo. Hoje, o consumidor é cativo das montadoras/concessionárias (critério de impacto nas relações de consumo e concorrência)

DESAFIOS PARA O SISTEMA DE CERTIFICAÇÃO

3. Eletroeletrônicos – Os consumidores estarão mais informados na escolha desses produtos que já são os campeões de reclamações no SINDEC (Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor) - (critério de impacto nas relações de consumo e concorrência)
- As entidades de defesa do consumidor (sobretudo as civis) não dispõem de recursos (técnicos e financeiros) para acompanhar e participar de todos os processos de certificação relevantes. É necessária uma ação no nível governamental para fomentar a capacitação e a formação de interlocutores da sociedade civil

Obrigado!

Carlos Thadeu C. de Oliveira

E-mail:

carlosthadeu@idec.org.br

O Idec é feito por pessoas
como você.

Associe-se!

www.idec.org.br



idec.org.br
Instituto Brasileiro de
Defesa do Consumidor