



# Guia prático de consumo

 [www.ipem.sp.gov.br](http://www.ipem.sp.gov.br)

 [facebook/ipemsp](https://facebook.com/ipemsp)

 [twitter.com/ipemsp](https://twitter.com/ipemsp)

## **Capa**

Edifício Copan - Foto: Rubens Chiri - Banco de Imagens do Estado de São Paulo

Ponte Estaiada - Foto: Rubens Chiri - Banco de Imagens do Estado de São Paulo

Padrões de massa - Fotos: Léo Pinheiro

**Distribuição Gratuita** - é permitida a reprodução integral ou parcial do texto, desde que citada a fonte.

Agosto de 2013 (1ª Edição)



**GOVERNO DO ESTADO  
DE SÃO PAULO**

**Governador do Estado de São Paulo**  
Geraldo Alckmin

**Secretária da Justiça e da Defesa da Cidadania**  
Eloisa de Sousa Arruda

**Superintendente do Instituto de Pesos e Medidas  
do Estado de São Paulo**  
Alexandre Modonezi

**Apresentação 3**

**Introdução 4**

**Balança 5**

**Bomba de combustível 6**

**Taxímetro 7**

**Produtos embalados 8**

**Qualidade e segurança 9**

**Brinquedos 10**

**Preservativo masculino 11**

**Botijão de gás 12**

**Regulador e mangueira de gás 13**

**Eletrodomésticos 14**

**Plugues, tomadas, fios e cabos 15**

**Produtos têxteis 16**

**Ouvidoria 17**

**Site e redes sociais 18**

**Créditos desta publicação 19**

O IPEM-SP é uma autarquia vinculada à Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania do Governo do Estado de São Paulo e órgão delegado do Inmetro (Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia).

Com uma equipe de fiscalização formada por centenas de especialistas e técnicos, o instituto realiza, em todos os municípios de São Paulo, operações de fiscalização rotineiras em balanças, bombas de combustíveis, medidores de pressão arterial, taxímetros, radares, capacetes de motociclistas, preservativos, cadeiras de carros para crianças, peças de roupa, cama, mesa e banho, botijões de gás, entre muitos outros produtos.

É seu papel também garantir que o consumidor leve para casa a quantidade exata de produto pela qual pagou.

O IPEM-SP elaborou este guia com dicas práticas para a compra destes produtos e serviços, pois acredita que o consumidor, quando conhece melhor seus direitos e sabe como denunciar, se torna o maior aliado no combate a irregularidades no comércio.

Quando você vai até um supermercado, açougue, padaria ou mercearia, note que os produtos são vendidos com indicação de quantidade na embalagem. Informar ao consumidor a quantidade de produto que ele está levando para casa é uma obrigação do fabricante ou do lojista, bem como garantir que esta quantidade está correta.

Diariamente, o IPEM-SP está no comércio e na indústria para fiscalizar se quem vende está cumprindo essas normas. Como as medidas não estão só presentes na quantidade e no peso dos produtos que você consome em casa, o instituto também fiscaliza instrumentos de medição muito comuns em nosso dia a dia.

Este é o caso dos radares, medidores de pressão arterial (esfigmomanômetros), taxímetros, bafômetros (etilômetros), hidrômetros, trenas, termômetros e muitos outros voltados para a saúde ou segurança do consumidor.

E o consumidor, quais cuidados ele deve ter ao comprar produtos e utilizar os instrumentos de medição mais usados no cotidiano?



## Fique atento!

Quando comprar um produto que precisa ser pesado, como é o caso de carne no açougue, pão na padaria, queijos na seção de frios do supermercado, etc., a balança deve estar em local visível;

- Verifique se a balança traz o selo do Inmetro com o ano de validade da última verificação feita pelos fiscais do IPEM-SP;



- Antes de iniciar a pesagem, a balança deve estar indicando **zero** no mostrador;

- Veja se o prato está limpo e seco;

- Acompanhe todo o processo de pesagem;



- Vale lembrar que você paga apenas pelo produto, e não pela embalagem! Portanto, o produto deve ser pesado sem a embalagem ou ter seu peso descontado;

- Nos restaurantes de comida por “kilo”, o peso do prato deve estar indicado em local de fácil visualização, e deve ser descontado (incluído na tara da balança).

## Fique atento!

- Quando parar no posto de combustível desça do carro e acompanhe o abastecimento;

- Verifique se o preço do combustível na bomba é o mesmo anunciado nas placas do posto;



- Lembre-se de pedir o cupom fiscal, que comprova a quantidade de litros que você abasteceu e o valor pago pelo produto;



- Observe na bomba se o marcador da quantidade de combustível está zerado e se há selo do Inmetro com indicação do ano de validade da última verificação realizada pelo IPEM-SP;



- Consulte o manual do carro para saber quantos litros cabem no tanque. Se a quantidade abastecida ultrapassar a capacidade do tanque, desconfie e denuncie.



## Fique atento!

Olhe para o taxímetro, geralmente ele fica no painel e deve estar zerado;



- Observe se há um lacre amarelo e o selo do Inmetro com o ano de validade da última verificação feita pelos fiscais do IPEM-SP;



- Caso o lacre esteja rompido ou não haja lacre, não aceite a corrida, o aparelho pode apresentar uma medição incorreta;

- Observe a bandeira utilizada no taxímetro. A prefeitura de cada cidade estabelece o valor, os dias e horários em que as bandeiras “um” ou “dois” podem ser utilizadas;

- O primeiro valor em reais que aparecer após o início da corrida refere-se ao preço da bandeirada. Em seguida, o taxímetro passa a marcar o valor correspondente à quilometragem percorrida e ao tempo parado no trânsito durante o percurso;



Em caso de dúvida, anote a placa do táxi e denuncie para a Ouvidoria do IPEM-SP, que irá verificar se o veículo é legalizado.



## Fique atento!

- Produtos embalados podem ser encontrados em diversos locais, seja em supermercados, padarias, açougues, mercearias e muitos outros. Arroz, feijão, macarrão, bebidas, carnes e peixes, produtos de limpeza, de pet shop, de higiene pessoal, são alguns deles;
- Ao comprar um produto, baseie-se apenas na indicação da quantidade que está impressa ou afixada na embalagem, pois tamanhos iguais podem conter quantidades diferentes.
- O peso da embalagem não deve estar incluído. Caso desconfie, utilize a balança do estabelecimento para fazer o teste, pois o produto precisa pesar mais que o indicado;



## Produtos com o selo do Inmetro

Alguns produtos precisam ser fabricados com cuidados especiais pois envolvem a saúde e a segurança do consumidor. Por isso, bicicleta infantil, berço, brinquedo, cadeira infantil para carro, capacete, chupeta, extintor de incêndio, botijão de gás, interruptor para instalação elétrica doméstica, panela de pressão, plugue e tomada, preservativo, mangueira de gás e mais de 200 itens devem seguir, por lei, normas rigorosas de fabricação. Ao serem fabricados, os Organismos Certificadores de Produtos (OCPs), devidamente autorizados, acompanham todo o processo produtivo e fazem os testes necessários para que, finalmente, esses produtos recebam o selo do Inmetro e possam ser vendidos no comércio.

O IPEM-SP é responsável por fiscalizar no comércio a presença do selo nos produtos, porém é muito importante que o consumidor também saiba identificar se está levando para casa uma mercadoria segura e denunciar irregularidades. Confira as dicas!



## Fique atento!

Na embalagem, verifique:

- A presença do selo;



- A faixa etária indicada.

- As instruções de uso devem estar em português;

- Nunca compre um brinquedo sem esses detalhes.



## Fique atento!

- Ao comprar a camisinha, observe se tem o selo do Inmetro;
- Confira a data de fabricação e o prazo de validade na embalagem;



- Lembre-se que a embalagem deve estar intacta.



## Fique atento!

- Além de checar a presença do selo, recuse o botijão enferrujado, amassado ou com as alças soltas;
- Verifique se o lacre da empresa que envasou o gás está intacto;



- Nunca compre gás de revendedores clandestinos;

- Observe no botijão se há o nome da empresa, que deve ser a mesma do caminhão de entrega.



## Fique atento!

- Procure no botijão e no regulador o selo do Inmetro gravado no produto e na mangueira (que deve ser transparente e com tarja amarela) a inscrição NBR8613 e o prazo de validade, que deve ser de cinco anos;



- Não use ferramentas para rosquear o regulador na válvula do botijão. Verifique se há vazamento utilizando espuma de sabão;

- Mantenha o botijão em local arejado, na vertical e longe de fonte de calor.

## Fique atento!

- Confira a presença do selo ENCE (Etiqueta Nacional de Conservação de Energia), que é obrigatório nos eletrodomésticos, tais como: geladeira, máquina de lavar roupas, forno de microondas, etc;

- Cada linha de eletrodoméstico possui sua própria etiqueta, apenas mudando as características técnicas de cada produto. Antes de comprar um eletrodoméstico com essa etiqueta, verifique a letra que indica a sua eficiência energética.



| Energia (Elétrica)  |           | REFRIGERADOR  |
|---|-----------|---|
| Modelo  | ABCDEF    | XYZ1234   |
| Tipo de display   | ABC       | DEF   |
| Modelo (número de série)  | 123456789 | 987654321   |
| <b>Mais eficiente</b><br>  |           |  |
| <b>Menos eficiente</b><br>   |           |   |
| <b>CONSUMO DE ENERGIA (kWh/mês)</b><br>Consumo em condições normais (1)   |           | <b>XYZ</b><br>100   |
| Volume do compartimento refrigerado (l)   |           | 200   |
| Temperatura do congelador (°C)  |           | -18   |
| <small>                         Registre o número do produto em seu livro de controle de bens pessoais para fins de garantia e manutenção.                     </small> |           |   |
|  <b>PROCEL</b> - PROGRAMA NACIONAL DE EFICIÊNCIA ENERGÉTICA                            |           |   |



## Fique atento!

- Só podem ser vendidos os plugues e tomadas que estejam de acordo com o Padrão Brasileiro. Os plugues têm dois ou três pinos redondos, e as tomadas três orifícios de 4 mm ou 4,8 mm;

- Outros materiais elétricos como fios e cabos, fusíveis, lâmpadas, entre muitos outros, são certificados e devem ter o selo do Inmetro. Na hora de fazer a instalação elétrica procure um profissional qualificado.



- Os novos plugues propiciam melhor acoplamento com a tomada, o que reduz a perda de energia elétrica;

- As tomadas possuem um novo formato, em poço, para dificultar o contato do dedo com a corrente elétrica e impedir que ocorram acidentes;



## Fique atento!

- Vestuário, roupa de cama, mesa e banho, tecido, fio para tecelagem e cortina são exemplos de produtos têxteis;

- O IPEM-SP fiscaliza esses produtos e verifica a existência da etiqueta têxtil, que deve trazer as seguintes informações obrigatórias:



### **Nome ou razão social ou marca registrada e CNPJ**

É a identificação do responsável pelo produto.

### **País de origem**

É a identificação de origem do produto.

### **Nome das fibras ou filamentos**

É a identificação das fibras ou filamentos têxteis que compõem o produto, e os seus respectivos percentuais.

### **Tratamento e cuidados para conservação**

São as informações necessárias para que o consumidor saiba como conservar o produto.

### **Indicação de tamanho ou dimensão**

É a identificação do tamanho do produto.

Depois das nossas dicas sobre os produtos e serviços fiscalizados pelo IPEM-SP, caso tenha dúvida ou desconfie de irregularidades, acione nossa Ouvidoria:

Telefone: 0800 013 0522 (ligação gratuita), de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h.

E-mail: [ouvidoria@ipem.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@ipem.sp.gov.br)

Pessoalmente ou por carta: Rua Santa Cruz, 1.922, Vila Gumercindo, São Paulo/SP, CEP 04122-002.

A equipe da Ouvidoria irá esclarecer a sua dúvida ou registrar a sua denúncia, e enviará uma equipe de fiscalização.

O setor garante sigilo absoluto sobre a identidade de quem denunciou e informa sobre o resultado da fiscalização.



[www.ipem.sp.gov.br](http://www.ipem.sp.gov.br)



[facebook/ipemsp](https://facebook.com/ipemsp)



[twitter.com/ipemsp](https://twitter.com/ipemsp)



[ipemsp.wordpress.com](http://ipemsp.wordpress.com)

**Assessoria de Comunicação**

**Instituto de Pesos e Medidas do Estado de São Paulo**

**Coordenação Editorial**

Fernanda Grisolia

Pedro Luiz Montini

**Projeto Gráfico/Produção Gráfica**

Fernanda Grisolia

**Textos/Revisão**

Ligia Gielamo Oliveira

Taís Borges

Arthur Lima

**Fotografias**

Léo Pinheiro

Marcelo Sarmento

## Órgão Certificado



## Órgão contemplado



Esta publicação foi impressa em papel Couchê fosco 150g/m<sup>2</sup>,  
capa em papel Couchê fosco 170g/m<sup>2</sup> com laminação fosca frente.  
A tipografia utilizada foi Bell MT.





Secretaria da Justiça  
e da Defesa da Cidadania

