

Desconhecimento acerca do Sistema de Informação de Acidente de Consumo em Fortaleza, Ceará

Unfamiliarity about the Consumption Accident System of Information in Fortaleza, Brazil

1. Francisca Veronilde Santiago dos Santos
2. Shandra Carmen Sales de Aguiar

1. Especialista em Vigilância Sanitária de Alimentos pela Universidade Estadual do Ceará. Graduada em Economia Doméstica pela Universidade Federal do Ceará.

2. Mestre em Saúde Pública pela Universidade Estadual do Ceará (UECE). Graduada em Nutrição e Administração pela UECE. Graduada em Economia Doméstica pela Universidade Federal do Ceará.

Correspondência para:

 veronildesantiago@hotmail.com

RESUMO

A criação do Código de Proteção e Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90) surgiu para equilibrar as relações de consumo. Os acidentes de consumo ocorrem quando for constatado um defeito no produto ou serviço, causando danos ao consumidor ou riscos à sua saúde. Em 2013, o Ministério da Justiça criou o Sistema de Informações de Acidentes de Consumo (SIAC). Esse trabalho teve o propósito de analisar o nível de conhecimento sobre o SIAC em Fortaleza (CE). Foi realizada uma pesquisa de campo, com aplicação de 110 questionários em uma Instituição de Ensino Superior (IES) da rede pública no período de outubro a novembro de 2014. De acordo com os entrevistados, 59,09% desconhecem o que seria acidente de consumo. Em relação ao SIAC, 89,09% não sabem da sua existência e 90,91% desconhecem sua funcionalidade. É necessário que os consumidores sejam informados sobre os acidentes de consumo e sobre esse sistema, para que os acidentes que possam surgir sejam registrados, no intuito de que os órgãos de proteção e defesa do consumidor atuem de maneira correta e eficiente junto aos fornecedores dos produtos e serviços que estiverem desrespeitando os ditames da Lei Protetiva do Consumidor.

Palavras-chave: informação, acidente de consumo, consumidor.

ABSTRACT

The creation of the Consumer Protection Code (Law n.º 8.078/90) came about with the purpose to balance the relations of consumption. The accidents of consumption occur when a defect is found in the product or service, causing damage to the consumer or health risks. In 2013, the Ministry of Justice created the system consumption Accident Information (SIAC). This work aimed to analyze the level of knowledge about the SIAC in Fortaleza (CE). A survey was carried out with application of 110 questionnaires in a public university from October to November 2014. According to the respondents, 59.09% do not know what would be consumption accident. Regarding the SIAC, 89.09% do not know of its existence and 90.91% are unaware of its functionality. It is necessary to the consumers to be informed about the accidents of consumption and about this system, so when these accidents eventually occur they can be registered in order that the protection agencies and consumer protection act correctly and efficiently towards the suppliers of goods and services that are disregarding the dictates of consumer protective law.

Keywords: information, consumer accident, consumer.

INTRODUÇÃO

A revolução industrial trouxe à população mundial um verdadeiro avanço tecnológico e transformações no âmbito social e econômico que contribuíram para o fortalecimento do sistema capitalista.

As transformações sociais ocorridas devem-se ao surgimento de uma nova sociedade, a sociedade do consumo, que, de acordo com Pietrocolla (1986), “tem como meta fundamental produzir mercadorias, vendê-las, produzir outras e vendê-las, e, assim, num eterno círculo vicioso, envolve todos os homens numa rede de relações sociais, em que o produzir e o adquirir mercadorias se tornam o eixo condutor de todas as ações humanas”.

Severiano apresenta bem esse processo exacerbado dos meios de produção quando escreve:

O capitalismo no século XIX fundamentava-se quase que exclusivamente na produção. Dado o seu caráter nascente, sua meta primeira era expandir o próprio aparato industrial, fabricando equipamentos imprescindíveis para suas necessidades básicas de industrialização e produzindo somente bens de primeira necessidade para os indivíduos em suas vidas cotidianas (SEVERIANO, 2007).

No entanto, esse acelerado processo de produção e a exploração da mão de obra da classe trabalhadora desencadearam o que Marx considerou como “fetichismo da mercadoria” citado por Severiano (2007), quando escreve: “Marx, ao analisar o fetichismo da mercadoria, considera que o valor de troca – característico da forma mercadoria – encobre uma relação social definida, estabelecida entre os homens”, bem como o que diz Bauman (2008) quando destaca a transformação dos consumidores em mercadoria, existindo, dessa forma, uma mudança de valores.

À luz do pensamento dos três autores citados acima, podemos concluir que o indivíduo torna-se uma presa fácil dos fornecedores que lançam produtos no mercado e, com a ajuda da propaganda, conquistam os consumidores para adquirem determinadas mercadorias, que muitas vezes são de péssima qualidade e sem necessidade de uso para o consumidor.

Em se tratando do processo de industrialização mundial, várias empresas foram surgindo e apresentando no mercado seus produtos, sem a aprovação e o controle adequado dos órgãos responsáveis para proteger e defender o consumidor.

Diante disso, foram surgindo os movimentos consumeristas que ganharam força e credibilidade mundialmente e, em 15 de março de 1962, o então presidente dos Estados Unidos, John Kennedy, fez um discurso que repercutiu na construção dos quatro direitos básicos do consumidor.

De acordo com Sodré (2009), as aprovações de leis de defesa do consumidor nos países de primeiro mundo foram um processo que começou no início do século XX, e que repercutiu após a Segunda Guerra Mundial, com o advento da sociedade de consumo consolidada nas décadas de 70/80.

Todo este desenvolvimento da sociedade industrial concentra o poder econômico nos grandes aglomerados empresariais e, por outro lado, determina um enorme investimento para a formação de uma sociedade efetivamente de consumo, sendo que o movimento de proteção dos consumidores vem a reboque destas inovações (SODRÉ, 2009).

Na década de 1960, nos Estados Unidos, surgiu um movimento em prol da consciência e da defesa do consumidor. No Brasil em meados da década de 1970, “em meio a esse intrincado rosário de impunidades e decepções, com o mau uso do dinheiro público, aumento da inflação e desrespeito ao cliente, surgiu o movimento de Defesa do Consumidor como uma esperança para restabelecer o direito à qualidade de vida no Brasil” (SILVA, 2001).

Esse movimento ocorrido nos Estados Unidos foi ocasionado pelo descontentamento generalizado dos consumidores em relação a mercadorias mal feitas, inseguras, de baixa qualidade, com garantias inadequadas, bem como a empresas arrogantes e abusivas (SAMARA, 2005).

No Brasil, nos anos de 1990, a sociedade brasileira conquistou um marco importantíssimo na luta pela garantia dos direitos de cidadão. Em 11 de setembro, foi promulgada a Lei nº 8.078/90, que trata da criação do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, nos termos do Art. 5º, inciso XXXII, 170, inciso V da nossa Carta Magna, em que destaca Filomeno (1991): “A promover, na forma da lei, a defesa do consumidor”. E, como frisa Dallari (1985), quando diz “é indispensável que todas as pessoas procurem conhecer seus direitos e exijam sempre que eles sejam respeitados”, Marins (1993) destaca o princípio da vulnerabilidade, em que o consumidor atua como elemento informador da Política Nacional de Relações de Consumo, e o autor vai mais além ao afirmar que esse princípio foi basilar para a formação de todos os outros princípios informadores do sistema consubstanciado no CDC.

Sobre a importância da saúde do indivíduo, a nossa Constituição Federal aborda, em seu Art. 196, que “a saúde é direito de todos e dever do Estado, garantido mediante políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco de doença e de outros agravos e ao acesso universal e igualitário às ações e serviços para sua promoção, proteção e recuperação” (BRASIL, 2010).

Além disso, de acordo com Aguiar (2006), a Carta Magna destaca, entre outros artigos, sobre o cuidar da saúde e a quem compete esse cuidar, sendo essa competência dada à União, aos Estados e aos Municípios, conforme estabelecido no Art. 23, II da Constituição Federal; e ela previu a competência legislativa sobre a proteção e a defesa da saúde, limitando, assim, a União ao estabelecimento das normas gerais, cabendo aos Estados e aos Municípios suplementá-las (Art. 24. § 1º e 2º c/c Art. 30, II). A Constituição Federal não isentou qualquer esfera de poder político da obrigação de proteger, defender e cuidar da saúde (CF, 1988).

O Código de Proteção e Defesa do Consumidor aborda os acidentes de consumo nos seus artigos 12 a 27, que tratam da responsabilidade por fato e vício do produto, da decadência e da prescrição. Além disso, o Art. 39, inciso VII diz que é vedado ao fornecedor colocar no mercado de consumo qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas técnicas vigentes.

Quando o consumidor é afetado em sua saúde, integridade corporal, física ou psicológica, bem como tem diminuído seu patrimônio em decorrência de produtos ou serviços defeituosos, houve um acidente de consumo (MANUAL DE DIREITO DO CONSUMIDOR, 2009).

Os produtos ou serviços não podem causar prejuízos à saúde ou à segurança dos consumidores. E só podem ser comercializados se trouxerem, em seus rótulos, embalagens e manuais, as informações necessárias para sua utilização de forma clara e precisa (LAZZARINI, 2002).

Ao tratarmos da responsabilidade do fornecedor, o CDC é bem claro ao designar a corresponsabilidade dos fabricantes, produtores e construtores, no seu Art. 12, senão vejamos:

Art. 12. O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos.

Mostra-se suficiente que a vítima, para que seja equiparada ao consumidor, tenha sido atingida em sua esfera jurídica pelos efeitos do acidente de consumo, interessando à perquirição que ora se almeja o conhecimento de que a pessoa foi atingida em sua incolumidade físico-psíquico ou em sua incolumidade econômica.” (DONATO, 1993, p.195)

A relação de consumo, como relata Martins (2006), consiste no processo de realização, na aquisição de produtos ou serviços existentes no mercado, em que se envolve uma parte que adquire o produto/serviço que chamamos de consumidor e a outra parte, que oferece os produtos/serviços, caracterizada como fornecedora.

Cumprir registrar *a priori* que a relação de consumo é prevista no CDC como norma jurídica especial, que trata dos mecanismos de equilíbrio no mercado de consumo.

Vemos, diante disso, que o direito do consumidor verte em duas órbitas distintas e não excludentes entre si. A primeira converge suas atenções para assegurar a incolumidade físico-psíquica do consumidor, resguardando a sua saúde e segurança, ou seja, preservando sua vida e integridade contra os acidentes de consumo (arts.8 a 17 do CDC). A segunda, distintamente, busca regradar a sua incolumidade econômica, como, p.ex., os Arts. 18 a 21, 30, 32, e 35 do CDC.” (DONATO, 1993 pág.34)

O Código de Proteção e Defesa do Consumidor foi organizado para viabilizar a proteção do consumidor sobre as mais variadas perspectivas e situações nas quais esse sujeito se envolve quando busca adquirir produtos ou serviços no mercado.

Segundo o Código de Defesa do Consumidor (2009), consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire bens ou serviços como destinatário final; fornecedor consiste em ser toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, que desenvolve atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços; produto refere-se a qualquer bem móvel ou imóvel, material ou imaterial; e serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo mediante remuneração.

METODOLOGIA

Para realização do presente estudo, a metodologia utilizada desenvolveu-se através de uma pesquisa bibliográfica e uma pesquisa de campo, de caráter quantitativo, com aplicação de cento e dez questionários (110) em uma Instituição de Ensino Superior (IES) da rede pública em Fortaleza (CE), no período de outubro a novembro de 2014. Os entrevistados assinaram um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido e foram orientados que os seus nomes teriam sigilo e que poderiam desistir de participar da pesquisa a qualquer momento.

O questionário apresentava sete perguntas que tratavam sobre faixa etária, sexo, estado civil, escolaridade, conceito sobre acidente de consumo e sobre o Sistema de Informação de Acidente de Consumo (SIAC).

A aplicação dos questionários foi realizada nos períodos da manhã e da tarde, priorizando a diversidade de pessoas entrevistadas. Os questionários continham questões objetivas e subjetivas em que as tabulações deles foram realizadas através de percentagens que criaram um diagnóstico considerável para apreciação dos resultados na pesquisa.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Dos cento e dez entrevistados (110), 65 dos respondentes desconhecem o que significa a expressão “acidente de consumo”, pois 29,09% (32 entrevistados) não sabiam o real significado; 33 entrevistados responderam que poderia ser o exagero no ato da compra e o comprometimento no orçamento doméstico, ou seja, 59,09% desconhecem o que representa um acidente de consumo.

Nessa perspectiva, Mathias (2006) cita Correia (2002) quando ele diz que a falta de conhecimento, o entendimento e a atenção podem ser causadores de acidentes com produtos de consumo nos ambientes domésticos, e vai mais além, ao apresentar que no Reino Unido o número de acidentes domésticos em 1996 correspondeu a 33% do total de acidentes ocorridos.

Nessa situação, em que a grande maioria dos respondentes não sabe o significado dos acidentes de consumo,

Mathias (2006) destaca a importância de os consumidores serem orientados sobre esse tipo de acidente, para que eles possam identificá-los e comunicar aos órgãos de saúde com as informações precisas do produto ou serviço que foi afetado.

Além disso, Mathias (2006) vai mais além ao dizer que, enquanto os dados não forem contabilizados, as informações sobre os acidentes não serão tratadas pelos órgãos responsáveis de forma correta, e a população não será alertada sobre os riscos que pode sofrer.

Na sociedade atual, cada vez mais permeada pelo consumo, todos nós, cidadãos, somos consumidores, independentemente de classe social ou escolaridade. Alguns especialistas ressaltam que consumir tem se consolidado como uma das atividades mais importantes no nosso cotidiano. Os impactos do consumo desenfreado e pouco responsável, feito ao longo de muitos anos, evidenciam a urgência de mudanças de hábitos da sociedade.

Nesse contexto, centenas de organizações no mundo estão voltadas a informar o consumidor não só sobre os direitos, mas também sobre os deveres que estão vinculados ao ato de consumir. Esse movimento é cada vez mais comum porque há um consenso de que o consumidor bem informado é capaz de mudar as relações de consumo. Essa rede de informações pode contribuir para adequadas decisões de compra, visando ao equilíbrio nas relações de consumo para a diminuição de riscos ambientais e para o fortalecimento da cidadania.

| O que é acidente de consumo? | Total de pessoas | Percentual (%) |
|--|------------------|----------------|
| Exagero no ato de comprar | 18 | 16,36 |
| Comprometimento no orçamento doméstico | 15 | 13,64 |
| Aquisição de produtos ou serviços que ocasionaram dano à sua saúde ou prejuízo | 45 | 40,91 |
| Não sei o que significa | 32 | 29,09 |
| TOTAL | 110 | 100 |

Tabela 1: Conhecimento sobre Acidente de Consumo.

Sobre o conhecimento do Sistema de Informação de Acidente de Consumo (SIAC), a grande maioria – 89,09% – desconhece.

Mathias (2008) destaca que, para o Inmetro, primordial é ter informações sobre os produtos e serviços que ocasionaram acidentes ao consumidor, provocados por defeitos ou não, haja vista que alguma melhoria poderá ser realizada, seja no manual de instruções ou no *design* do produto.

| Você conhece o SIAC? | Total de pessoas | Percentagem (%) |
|----------------------|------------------|-----------------|
| Sim | 12 | 10,91 |
| Não | 98 | 89,09 |
| Total | 110 | 100 |

Tabela 2: Conhecimento sobre o Sistema de Informação de Acidente de Consumo (SIAC) em Fortaleza (CE), 2014.

Nessa ocasião, sobre a funcionalidade do SIAC, 90,91% desconhecem a existência do sistema. Embora 9,09% dos entrevistados tenham respondido que sabiam sobre a funcionalidade do SIAC, ao serem analisadas as justificativas apresentadas sobre o conhecimento do SIAC e sua funcionalidade, constatou-se que foram informações discrepantes, pois elas divergiam do real significado da criação do referido sistema. De acordo com a Portaria Interministerial nº 3.082, de 25 de Setembro de 2013, o SIAC consiste no armazenamento de registros e informações sobre acidentes de consumo para subsidiar ações voltadas à proteção da saúde e à segurança do consumidor.

Seguindo essa linha de pensamento, a falta de conhecimento sobre o SIAC pode fragilizar a sua eficiência e eficácia, tendo em vista que a grande maioria dos entrevistados desconhece essa ferramenta, e por isso no processo de alimentação dos dados no sistema as estimativas a serem apresentadas poderão não condizer com a realidade.

| Você sabe para que serve o SIAC? | Total de pessoas | Percentagem (%) |
|----------------------------------|------------------|-----------------|
| Sim | 10 | 9,09 |
| Não | 100 | 90,91 |
| Total | 110 | 100 |

Tabela 3: Funcionalidade do Sistema de Informação de Acidente de Consumo (SIAC).

Sobrinho (2010) cita Ulrich Beck quando diz sobre os perigos de antigamente, que atacavam os olhos e o nariz, ou seja, eram perceptíveis mediante os sentidos, ao passo que os riscos civilizatórios de hoje se subtraem da percepção e residem na esfera das fórmulas químico-físicas (por exemplo, os alimentos, as ameaças nucleares, a poluição das águas e do ar), que torna o consumidor cada vez mais vulnerável e suscetível a sofrer danos, ou seja, a sofrer um acidente de consumo.

A compra de um produto ou serviço é também um ato de cidadania e, para que se possa alcançá-la, é necessário que o consumidor conheça seus direitos e suas obrigações (SOBRINHO, 2011). E, para que o consumidor possa conhecê-los e exercitá-los, ele precisa estar informado. Nesse sentido, a educação para o consumo adequado, consciente, crítico e sustentável é o instrumento fundamental para a sociedade de consumo, pois um dos maiores problemas é a falta de informação e compreensão por parte dos consumidores com relação à oferta de produtos e serviços, ou seja, a falta de conhecimento técnico sobre eles (SOBRINHO, 2011).

CONCLUSÃO

De acordo com os resultados da pesquisa realizada, conclui-se que a grande maioria dos entrevistados (59,09%) desconhece o real significado de um acidente de consumo e também da existência de um sistema criado pelo Ministério da Justiça para o monitoramento desses acidentes. Do total de entrevistados, 40,91% sabem o que significa acidente de consumo. Isso nos leva a acreditar que o consumidor está se emponderando dos seus direitos e deveres.

No entanto, pudemos perceber que a quantidade de entrevistados que desconhece o Sistema de Informação de Acidente Consumo – bem como sua funcionalidade – é muito alta. A falta de conhecimento do consumidor sobre acidente de consumo e conseqüentemente do Sistema (SIAC) pode ter várias justificativas, mas uma delas pode ser explicada por Mathias (2007), quando ele diz que no Brasil não existem dados estatísticos, em âmbito nacional, sobre a incidência de acidente de consumo e, dessa forma, não se sabe exatamente quantas pessoas podem ter sofrido e quantos são os responsáveis por tais feitos que não são responsabilizados por isso.

Diante disso, é necessário que os consumidores sejam informados sobre o significado de acidente de consumo e a criação do SIAC, para que o surgimento de um acidente desse tipo seja registrado com a maior eficiência e eficácia possíveis, a fim de contribuir com informações fidedignas para que os órgãos de proteção e defesa do consumidor e a Vigilância Sanitária, que é uma parceira do Sistema Nacional de Proteção e Defesa do Consumidor, possam atuar cada vez mais com a ajuda dessas informações registradas no SIAC para tentar coibir e penalizar os responsáveis, para que a saúde do consumidor esteja garantida e o consumidor confie no trabalho realizado por esses órgãos.

REFERÊNCIAS

- AGUIAR, S. C. S. **Direito à saúde como uma questão de cidadania**: a realidade sob a ótica do usuário. Dissertação (Mestrado Acadêmico em Saúde Pública)-Universidade Estadual do Ceará, Centro de Ciências da Saúde. Fortaleza, 2006.
- BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília: Senado Federal, Subsecretaria de Edições técnicas, 2010 104p.
- BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF, Senado, 1998.
- BRASIL. **Manual de Direito do Consumidor**. Brasília: Escola Nacional de Defesa do Consumidor, 2009 160pr.
- BRASIL. **Código de Defesa do Consumidor**. Brasília: Ministério da Justiça, 2009 124p.
- BAUMAN, Z. **Vida para consumo**: a transformação das pessoas em mercadoria. Rio de Janeiro: Jorge Zahar editor, 2008.
- DALLARI, D. A. **O que são direitos da pessoa**. 5.ªed. São Paulo: Brasiliense, 1985.
- DONATO, M. A. Z. **Proteção ao consumidor: conceito e extensão**. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 1993.
- FILOMENO, J. G. B. **Manual de direitos do consumidor**. São Paulo: Atlas, 1991 400p.
- LAZZARINI, M. **Saúde e segurança do consumidor**. IDEC, 2002.
- MATHIAS, A. F.; COSTA, S.R.R. **O Monitoramento de Acidentes de Consumo com Brinquedos como Ferramenta para a Avaliação da Conformidade**. Artigo apresentado XXVII Encontro Nacional de Engenharia de Produção, Foz de Iguaçu-PR, Brasil , 31 de julho a 02 de Agosto de 2008.
- MATHIAS, A. F.; COSTA, S.R.R. **O Registro de Informações Sobre Acidentes de Consumo: Uma Necessidade Brasileira**. Artigo apresentado XXVII Encontro Nacional de Engenharia de Produção, Foz de Iguaçu-PR, Brasil , 09 a 11 de Outubro de 2007.
- MATHIAS, A. F. **Acidentes de consumo e seus impactos na sociedade**. Dissertação de mestrado em Sistema de Gestão da Universidade Federal de Fluminense. Niterói. Defendida em 09 de junho de 2006.
- MARTINS, P. L. **Anotações ao Código de Defesa do Consumidor**: conceitos e noções básicas. 3.ª edição. Rio de Janeiro: Forense, 2006.
- MARINS, J. **Responsabilidade da empresa pelo fato do produto**: os acidentes de consumo no Código de Proteção e Defesa do Consumidor. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 1993.
- PIETROCOLLA, L. G. **O que todo cidadão precisa saber sobre sociedade de consumo**. São Paulo: Global, 1986.
- SAMARA, B. S. **Comportamento do consumidor**: conceitos e casos. São Paulo: Prentice Hall, 2005.
- SEVERIANO, F. **Narcisismo e Publicidade**: uma análise psicossocial dos ideais de consumo na contemporaneidade. 2ª edição. São Paulo: Annablume, 2007.
- SILVA, J. L. **História da defesa do consumidor no Brasil 1975-2000**. Porto Alegre: Nova Editora, 2001.
- SOBRINHO, R.S. **Balcão do Consumidor**: vinte anos do Código de Defesa do Consumidor. Passo Fundo: Editora Universidade de Passo Fundo, 2011.
- SOBRINHO, R.S. **Balcão do Consumidor**: relações de consumo. Passo Fundo: Editora Universidade de Passo Fundo, 2010.
- SODRÉ, M.G. **A construção do direito do consumidor**: um estudo sobre as origens das leis principiológicas de defesa do consumidor. São Paulo: Atlas, 2009.

Recebido em 26-FEV-2016
Aceito em 4-AGO-2016