

# 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)

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 Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (Inmetro).

Responsável pela verificação e fiscalização de diversos produtos e instrumentos em todas as cidades do Estado, o IPEM-SP trabalha para proteger o cidadão paulista em suas relações de consumo.

Para isso, conta com 4 unidades de fiscalização na capital e 14 delegacias de ação regional no interior, atendendo aos 645 municípios de São Paulo.



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.

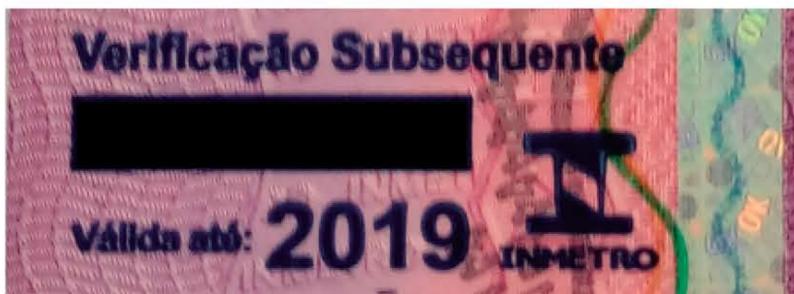
E o consumidor, quais cuidados ele deve ter ao comprar produtos e utilizar os instrumentos de medição mais usados no cotidiano?



**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;



**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;

- O peso da embalagem não deve estar contabilizado para a indicação do produto pré-embalado.

Caso desconfie, utilize a balança e pese todo o produto, com cuidado descontar o peso da embalagem. Então terá o peso líquido, que é o que deve ser indicado;

- 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.



## Produtos e Serviços Regulamentados - com o selo do Inmetro

Há produtos e serviços que podem impactar na saúde e segurança do consumidor ou meio ambiente, por esse motivo o Inmetro emite regulamentos técnicos com parâmetros de qualidade a serem atendidos. É o caso de produtos como brinquedos, isqueiro, fósforos, preservativos, artigos escolares e mais de 500 itens ou serviços como a reforma de pneus, a manutenção de extintores, a requalificação de cilindros GNV, entre outros. Para que recebam o Selo do Inmetro e possam ser comercializados, esses produtos e serviços passam por um acompanhamento periódico realizado pelos chamados Organismos de Certificação envolvendo vários testes.

O IPEM-SP fiscaliza estes produtos e serviços na indústria, no importador, distribuidor e comércio se exibem o Selo ou marca do Inmetro e atendem aos requisitos exigidos de qualidade. É importante que o consumidor saiba identificar se está adquirindo um produto ou serviço seguro e, em caso de dúvidas ou problemas com os mesmos, entrar em contato com a ouvidoria do IPEM-SP. Confira as dicas!



## Fique atento!

Na embalagem, verifique:

- A presença do selo;



- Restrição de Faixa Etária (obrigatório);
- A faixa etária indicada (não obrigatório);
- 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;
- Lembre-se que a embalagem deve estar intacta.
- Confira a data de fabricação e o prazo de validade na embalagem;



## 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;



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

- Nunca compre gás de revendedores clandestinos;



- Observe se há tara (peso) do botijão para conferência da quantidade envasada.

## Fique atento!

- Procure no botijão, regulador e mangueira o selo do Inmetro e o número do registro.

Na mangueira (que deve ser transparente e com tarja amarela) também deve vir o prazo de validade, que deve ser de no máximo 5 anos;



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

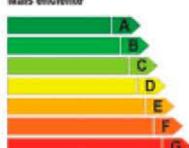
- Mantenha o botijão em local arejado, na vertical e longe de fonte de calor.

## 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
Fabricante	XYZ	ABCDEF
Modelo/versão(V)	XYZ(1000)	XYZ(1000)
Tipo de degelo	ABC	ABC
Modelo/versão(V)	DEF	DEF
<b>Mais eficiente</b> 		<b>A</b>
<b>Menos eficiente</b> G		
<b>CONSUMO DE ENERGIA (kWh/mes)</b>		<b>XYZ</b>
<small>(baseado no uso normal)</small> Volume do compartimento refrigerado (l)		000
Volume do compartimento da congelador (l)		000
Temperatura do congelador (°C)		-18
<small>Regulamentação Federal do Departamento Nacional de Energia, Gás e Saneamento - DNEL (2011)</small> <small>Instruções de instalação e recomendações de uso, veja o Manual do usuário.</small>		
		
<small>IMPORTANTE: A REMOÇÃO DESTA ETIQUETA ANTES DA DEMONSTRAÇÃO OU DO USO DO EQUIPAMENTO É PROIBIDA.</small>		



## 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, cabos e 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.

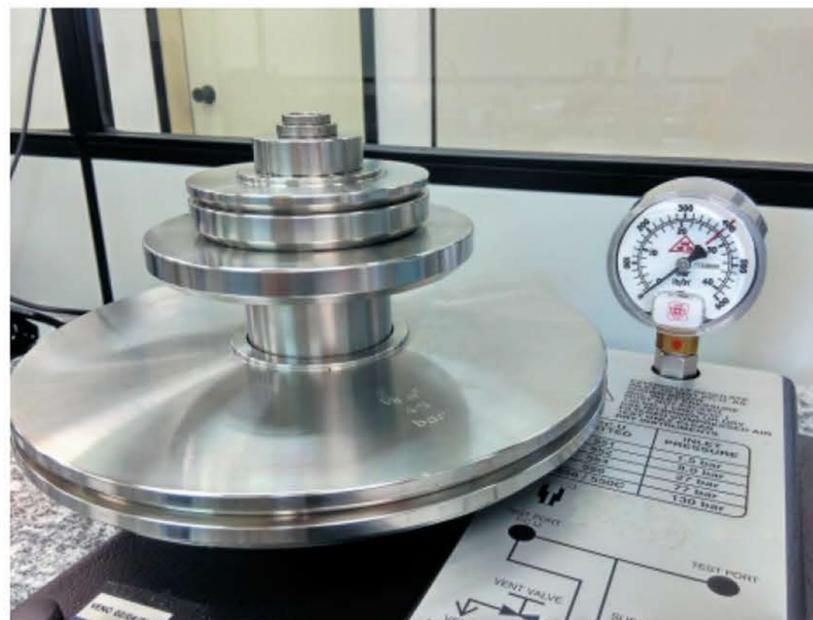
**Confiança das medições efetuadas pelo IPEM-SP**

As fiscalizações e verificações realizadas pelo IPEM-SP utilizam-se de instrumentos calibrados por laboratórios que compõem o **Departamento de Metrologia Científica e Industrial (DMCI) do IPEM-SP**.

O DMCI é responsável por zelar pelos padrões do mais alto nível de exatidão do Instituto. Os seus laboratórios fornecem **confiabilidade metrológica** às equipes de fiscalização, garantindo **rastreabilidade** das medições ao **Sistema Internacional de Unidades, o SI**.



Pesos-padrões de alta exatidão classe E1 rastreados ao padrão nacional do quilograma



Balança de pressão de alta exatidão

Grande parte das calibrações realizadas pelo DMCI possuem reconhecimento internacional devido à sua Acreditação pela Coordenação Geral de Acreditação (Cgcre) do INMETRO.

O DMCI é acreditado pela Cgcre como Laboratório de Calibração de acordo com a norma ABNT NBR ISO/IEC 17025:2005 sob nº CAL 0185 para as grandezas Massa (balanças e pesos), Pressão (manômetros e vacuômetros) e Volume (vidrarias e medidas de volume).



Medida de volume (sobre a mesa) utilizada para fiscalizar postos de gasolina é calibrada por comparação com medida padrão de volume no Laboratório de Volume do DMCI



Símbolo da Acreditação

Além de manter os instrumentos de todo o IPEM-SP rastreados ao Sistema Internacional de Unidades (SI) através das calibrações que realiza, o DMCI presta serviços de calibração e de ensaios a terceiros mediante cobrança de preço público.

Dentre os serviços que executa, destacam-se:

- Calibrações de pesos, balanças, termômetros, cronômetros, manômetros, vacuômetros, réguas, trenas, medidas de volume, vidrarias de laboratório, medidores antropométricos, provadores compactos e convencionais, medidores volumétricos, medidores mássicos, medidores de gás e bancadas BPA;
- Medição de estatura humana e de massa de peças diversas;
- Arqueação de tanques;
- Prestação de serviços de medição especiais em plataformas de petróleo;
- Ensaios diversos como em fios e cabos elétricos, copos descartáveis, gramaturas de papéis, bolas para sorteios;
- Perícias e fiscalizações em medidores de energia elétrica, hidrômetros, densímetros de vidro, termômetros clínicos e industriais, opacímetros e etilômetros (bafômetros).

Contate o DMCI para mais informações:



Medidores de energia elétrica são ensaiados em bancada energizada no Laboratório de Elétrica do DMCI



hidrômetro e bancada para ensaio de hidrômetros



etilômetro



Responsável pela verificação e fiscalização de diversos produtos e instrumentos em todas as cidades do Estado, o IPEM-SP trabalha para proteger o cidadão paulista em suas relações de consumo.



Em todo o Estado, contamos com 4 unidades de fiscalização e 14 delegacias de ação regional no interior, atendendo aos 645 municípios de São Paulo.

Nosso papel é garantir que você leve para casa produtos com quantidade e qualidade asseguradas, mas também contamos com o consumidor como um grande aliado, principalmente quando conhece melhor seus direitos e sabe como denunciar.

Saiba como o IPEM-SP pode defendê-lo e ajude a combater irregularidades e fraudes no comércio.

### **O que é a Ouvidoria do IPEM-SP?**

A Ouvidoria do IPEM-SP foi criada para receber e investigar denúncias de irregularidades encontradas pelo consumidor em diversos produtos e serviços. Para entrar em contato, basta ligar gratuitamente para o 0800 013 0522 de segunda à sexta-feira das 8h às 17h ou enviar um e-mail para [ouvidoria@ipem.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@ipem.sp.gov.br) ou o atendimento pode ser feito pessoalmente na sede do IPEM-SP, situada na Rua Santa Cruz 1922, Vila Gumercindo, São Paulo, capital.

Para cada denúncia recebida por nossa Ouvidoria, uma equipe de fiscalização é designada especialmente para investigar a irregularidade relatada. O prazo de resposta ao consumidor é de até 15 dias.

Reclamações, elogios e sugestões também são bem-vindos!