



RELATÓRIO SOBRE ANÁLISE EM COPOS PLÁSTICOS DESCARTÁVEIS

1. OBJETIVO

A apresentação dos resultados obtidos nos ensaios realizados em amostras de Copos Plásticos Descartáveis consiste em uma das etapas do *Programa de Análise de Produtos*, coordenado pela Diretoria da Qualidade do Inmetro e que tem por objetivos:

- a) prover mecanismos para que o Inmetro mantenha o consumidor brasileiro informado sobre a adequação dos produtos e serviços aos Regulamentos e às Normas Técnicas, contribuindo para que ele faça escolhas melhor fundamentadas, levando em consideração outros atributos do produto além do preço, tornando-o mais consciente de seus direitos e responsabilidades;
- b) fornecer subsídios para a indústria nacional melhorar continuamente a qualidade de seus produtos, tornando-a mais competitiva;
- c) diferenciar os produtos disponíveis no mercado nacional em relação à sua qualidade, tornando a concorrência mais equalizada;
- d) tornar o consumidor parte efetiva deste processo de melhoria da qualidade da indústria nacional.

Deve ser destacado que esses ensaios não se destinam a aprovar marcas, modelos ou lotes de produtos. O fato das amostras analisadas estarem ou não de acordo com as especificações contidas em uma norma/regulamento técnico, indica uma tendência do setor em termos de qualidade. Além disso, as análises coordenadas pelo Inmetro, através do *Programa de Análise de Produtos*, têm caráter pontual, ou seja, são uma “fotografia” da realidade, pois retratam a situação do mercado naquele período em que as análises são conduzidas.

2. JUSTIFICATIVA

Em setembro de 2004, foram divulgados pela mídia os resultados dos ensaios realizados em Copos Plásticos Descartáveis, no âmbito do Programa de Análise de Produtos.

A análise foi incluída no cronograma do ano de 2004 por apresentar inúmeras ocorrências/reclamações, tanto no site, quanto na Ouvidoria do Inmetro. Tais reclamações referiam-se, basicamente, à qualidade dos copos no que diz respeito ao fato de serem frágeis, e diante da necessidade do consumidor utilizar mais de um copo ao ingerir líquidos quentes.

O resultado da análise demonstrou que os copos plásticos descartáveis disponíveis no mercado nacional não atendiam à norma do produto, pois 91% das marcas analisadas apresentaram Não Conformidades que representavam prejuízo para o consumidor, ofereciam risco à sua segurança e caracterizavam, sobretudo, a prática de concorrência desleal no setor produtivo.

Logo após a divulgação dos resultados, foram convocados os fabricantes das marcas analisadas, as associações representativas do setor, representantes de entidades de defesa do consumidor, o laboratório responsável pela realização dos ensaios e o Ministério Público de Santa Catarina (Estado que concentra 93% dos fabricantes) para participar de reunião no Inmetro, com o objetivo de iniciar o processo de definição de medidas com vistas a melhoria da qualidade do produto.

Além disso, foi enviada cópia do relatório final da análise ao Ministério Público de Santa Catarina, bem como o resultado de estudo comparativo entre a norma brasileira e as normas internacionais, que foram utilizados como subsídio pelo Promotor de Justiça daquele Estado para o estabelecimento de um Termo de Ajustamento de Conduta - TAC, firmado com empresas fabricantes do produto em questão, com definição de prazos para adequação à Norma: as marcas de copos plásticos com volume de 50ml (copos para café), até 28 de fevereiro, e os demais volumes, até 30 de setembro do ano de 2005. Ficou também estabelecido no TAC que o Inmetro realizaria reanálise após o prazo de adequação, concedido pelo Ministério Público, a fim de verificar se o setor produtivo havia ou não realizado melhoria neste produto.

Ao tomar conhecimento do TAC celebrado em Santa Catarina, o Ministério Público Federal, através da Procuradoria da República de Goiás, achou por bem realizar audiência pública em Goiânia para que o assunto fosse novamente discutido.

A audiência, realizada em 21/02/2006, teve como convidados os fabricantes regionais, representantes do Inmetro, do PROCON-GO, do Instituto Nacional do Plástico – INP, da Associação Goiana de Supermercados – AGOS e da Associação Brasileira de Descartáveis – ABRADE e obteve, de seus representantes, a assinatura do TAC visando a adequação dos copos plásticos descartáveis fabricados pelas empresas à norma técnica NBR 14.865:2002.

Ainda em Goiânia, foram convocados, em outra oportunidade, diversos fabricantes, representantes de grandes atacadistas, além dos órgãos acima citados para que houvesse um acordo entre estes quanto à fabricação, compra, fiscalização e reanálise de produtos, de forma a verificar a adequação destes à norma técnica, tendo a Procuradora Federal de Goiânia enviado aos demais representantes do Ministério Público Federal a recomendação para que fossem assinados outros TACs em suas jurisdições.

Por outro lado, cabe ressaltar que o Instituto Nacional do Plástico – INP, associação representativa do setor, no intuito de melhorar a qualidade dos copos plásticos descartáveis disponíveis no mercado, vem realizando, desde 2002, um programa de qualidade setorial. As tabelas a seguir demonstram como este programa tem contribuído para uma melhoria setorial, visando a adequação dos produtos colocados à disposição do consumidor aos instrumentos normativos vigentes.

Copos de 50ml	1ª Avaliação Nov/Dez 2002	2ª Avaliação Mar/Abr 2003	3ª Avaliação Set/Out 2003	4ª Avaliação Dez/ 2005	5ª Avaliação Jun/2006
Massa mínima segundo a NBR (g)	0,75	0,75	0,75	0,75	0,75
Massa média das amostras analisadas (g)	0,63	0,65	0,64	0,74	0,72
Amostras reprovadas (%)	92	77	84	44	44
Copos aprovados (nº)	0	2	2	6	3

Copos de 200ml	1ª Avaliação Nov/Dez 2002	2ª Avaliação Mar/Abr 2003	3ª Avaliação Set/Out 2003	4ª Avaliação Dez/ 2005	5ª Avaliação Jun/2006
Massa mínima segundo a NBR (g)	2,20	2,20	2,20	2,20	2,20
Massa média das amostras analisadas (g)	1,84	1,82	1,71	1,77	2,04
Amostras reprovadas (%)	81	82	85	76	48
Copos aprovados (nº)	0	2	1	3	7

*Dados fornecidos pelo Instituto Nacional do Plástico – INP.

Diante do compromisso assumido e do procedimento do Programa de Análise de Produtos, de avaliar se as medidas de melhoria foram implementadas e surtiram o efeito esperado, o Inmetro realizou reanálise no referido produto.

3. NORMAS E DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- NBR 14.865:2002 – Copos Plásticos Descartáveis;
- Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990, do Ministério da Justiça (Código de Proteção e Defesa do Consumidor).

4. LABORATÓRIO RESPONSÁVEL PELOS ENSAIOS

Os ensaios ficaram sob a responsabilidade do Centro de Tecnologia de Embalagem – CETEA, localizado em Campinas, São Paulo.

5. MARCAS ANALISADAS

A análise foi precedida por uma pesquisa de mercado, realizada pela *Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade - Inmetro* em 07 Estados: Rio de Janeiro, São Paulo, Minas Gerais, Santa Catarina, Bahia, Amazonas e Goiás.

Foram encontradas, no período de maio a julho, 36 marcas, de 28 fabricantes, das quais foram selecionadas 23 (vinte e três) marcas, de 18 (dezoito) fabricantes diferentes.

A seleção foi feita com base em critérios que envolvem a participação no mercado e a regionalização dos fabricantes, contemplando também algumas marcas solicitadas pelo Ministério Público Federal.

De modo a simular a compra feita pelo consumidor, foram adquiridas, entre 02 de maio e 27 de julho de 2006, 10 mangas (embalagens) de cada marca, nos volumes de 50ml e 200ml, sendo 05 embalagens destinadas aos ensaios descritos pela norma e 05 reservadas para o caso de uma possível reanálise.

Foram compradas marcas consideradas tradicionais e líderes de mercado, assim como outras de menor participação, fabricadas por empresas de médio e pequeno porte, além de marcas próprias (marcas de supermercado).

As tabelas a seguir relacionam os fabricantes e as marcas que tiveram amostras de seus produtos analisadas, bem como a origem e os postos de venda onde as amostras foram adquiridas.

Copos de 50ml		
Marcas	Fabricantes	Origem
A	Fabricante A	MG
B	Fabricante B	SP
C	Fabricante C	SC
D	Fabricante D	RS
E	Fabricante E	SC
F	Fabricante F	SC
G	Fabricante G	SC
H	Fabricante H	AM
I	Fabricante I	SC
J	Fabricante J	SP

Copos de 200ml		
Marcas	Fabricantes	Origem
K	Fabricante K	SP
L	Fabricante L	SC
M	Fabricante M	PR
N	Fabricante N	PR
O	Fabricante O	MG
P	Fabricante P	GO
Q	Fabricante Q	RJ
R	Fabricante R	SC

S	Fabricante S	SP
T	Fabricante T	RJ
U	Fabricante U	SC
V	Fabricante V	GO
X	Fabricante X	SC

Obs.: De acordo com o art. 18 do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, o estabelecimento de venda também é responsável pelo produto oferecido ao consumidor.

6. ENSAIOS REALIZADOS E RESULTADOS OBTIDOS

Segundo a norma, os copos plásticos descartáveis devem ser submetidos a dois ensaios, para determinar sua **massa** e **resistência**. É importante destacar que a norma determina que, caso a amostra não tenha a massa mínima exigida, ela seja imediatamente descartada, não sendo necessário submetê-la ao ensaio de resistência, pois significa que o fabricante não usou uma quantidade de matéria-prima suficiente para garantir que o produto atenda aos critérios de resistência.

As verificações e os ensaios estão descritos nos seguintes itens:

- 6.1. Ensaio de determinação da massa do copo;
- 6.2. Ensaio da determinação da resistência do copo.

6.1. Determinação da massa do copo

A matéria-prima necessária para a fabricação de um copo plástico descartável é uma resina termoplástica, com ou sem a incorporação de aditivos e/ou pigmentos, que deve ser usada em quantidade suficiente para garantir um peso mínimo ao produto. Se for usada uma quantidade insuficiente, o produto não atenderá aos critérios de resistência.

A tabela a seguir mostra a massa mínima exigida para os copos plásticos de 50 e 200ml:

Capacidade	Massa mínima
50ml	0,75g
200ml	2,20g

Cada copo é pesado individualmente, sendo que a norma permite que **até 02 amostras, das 50 selecionadas, estejam abaixo da massa mínima**. Neste ensaio, a irregularidade, ou seja, a constatação de que os copos plásticos não possuem a massa mínima exigida **torna desnecessária a realização do ensaio de resistência**.

A seguir, são apresentados os resultados do ensaio de determinação da massa:

Ensaio de Determinação da Massa Critério de aceitação: Massa mínima = 0,75g (É permitido até 02 amostras com massa abaixo do mínimo exigido)			
Marcas de 50ml	Massa encontrada (média)	Resultado	Número de copos fora da norma/manga
A	0,74	Não Conforme	26 copos
B	0,97	Conforme	-
C	0,75	Não Conforme	26 copos
D	0,87	Conforme	-
E	0,77	Não Conforme	12 copos
F	0,90	Conforme	-
G	0,78	Conforme	-
H	0,63	Não Conforme	50 copos
I	0,78	Não Conforme	20 copos
J	0,74	Não Conforme	30 copos

Resultados: Das 10 (dez) marcas analisadas, 06 (seis) apresentaram Não - Conformidade neste ensaio. São elas: marca A, marca C, marca E, marca H, marca I e marca J.

Cabe destacar que a Não - Conformidade nas marcas acima descritas ocorreu em virtude de se ter encontrado nas mesmas mais de 02 (duas) amostras com massa inferior à 0,75g, massa mínima definida na norma técnica NBR 14.865.

A título de ilustração, na marca A , foram encontrados 26 (vinte e seis) copos fora da norma. Na marca C, 26 (vinte e seis), na marca E, 12 (doze), na marca H, 50 (cinquenta), na marca I, 20 (vinte) e na marca J, 30 (trinta).

As Não - Conformidades detectadas representam um indício de concorrência desleal no setor produtivo, pois os fabricantes que utilizam menos matéria prima conseguem vender seus produtos a preços mais acessíveis, apesar de seus produtos não oferecerem a resistência necessária, significando, acima de tudo, uma menor segurança para o consumidor quando da utilização do produto.

Ensaio de Determinação da Massa Critério de aceitação: Massa mínima = 0,75g (É permitido até 02 amostras com massa abaixo do mínimo exigido)			
Marcas de 200ml	Massa encontrada (média)	Resultado	Número de copos fora da norma/manga
K	2,31	Conforme	-
L	1,52	Não Conforme	50 copos
M	2,34	Conforme	-
N	2,29	Não Conforme	03 copos
O	1,35	Não Conforme	50 copos
P	1,55	Não Conforme	50 copos
Q	2,73	Conforme	-
R	1,42	Não Conforme	50 copos
S	1,45	Não Conforme	50 copos
T	1,59	Não Conforme	50 copos
U	1,50	Não Conforme	50 copos
V	1,38	Não Conforme	50 copos
X	1,45	Não Conforme	50 copos

Resultados: Das 13 (treze) marcas analisadas, 10 (dez) apresentaram Não – Conformidade neste ensaio. São elas: marca L, marca N, marca O, marca P, marca R, marca S, marca T, marca U, marca V e marca X.

Cabe destacar que a Não - Conformidade na marca N ocorreu em virtude de se ter encontrado 03 (três) amostras com massa inferior à 2,20g, massa mínima definida na norma técnica NBR 14.865. As demais marcas apresentaram amostras abaixo da massa mínima exigida na norma.

6.2. Determinação da resistência do copo

Neste ensaio, o objetivo é verificar se o copo possui uma resistência mínima à compressão lateral, simulando o ato de segurar o copo. A falta de resistência pode acarretar problemas para o consumidor, que frequentemente recorre ao uso de 02 copos, um dentro do outro, para poder segurar líquidos quentes sem se queimar, ou evitar que o líquido entorne.

A tabela a seguir mostra a resistência mínima exigida para os copos plásticos de 50 e 200ml:

Capacidade	Resistência mínima
50ml	1,63g
200ml	0,85g

A norma aceita, no máximo, 01 amostra abaixo da resistência especificada.

Este ensaio foi realizado apenas para: a marca B (50ml), marca D (50ml), marca F (50ml), marca G (50ml), marca K (200ml), marca M (200ml) e marca Q (200ml), pois as outras marcas foram consideradas Não Conformes no ensaio de determinação da massa. Segundo a norma, amostras não conformes naquele ensaio não precisam ser submetidas ao ensaio de resistência.

As tabelas a seguir mostram os resultados obtidos:

Ensaio de Resistência à Compressão Lateral Critério de aceitação: Resistência Mínima = 1,63N (É permitido 01 amostra com resistência abaixo do mínimo exigido)		
Marcas de 50ml	Resistência encontrada	Resultado
A	Não aplicável	Não aplicável
B	Aplicável	Conforme
C	Não aplicável	Não aplicável
D	Aplicável	Conforme
E	Não aplicável	Não aplicável
F	Aplicável	Conforme
G	Aplicável	Conforme
H	Não aplicável	Não aplicável
I	Não aplicável	Não aplicável
J	Não aplicável	Não aplicável

Resultados: Das 10 (dez) marcas analisadas, apenas 04 (quatro) foram submetidas ao ensaio e dessas, todas foram consideradas Conformes.

Ensaio de Resistência à Compressão Lateral Critério de aceitação: Resistência Mínima = 0,85N (É permitido 01 amostra com resistência abaixo do mínimo exigido)		
Marcas de 200ml	Resistência encontrada	Resultado
K	Aplicável	Conforme
L	Não aplicável	Não aplicável
M	Aplicável	Conforme
N	Não aplicável	Não aplicável
O	Não aplicável	Não aplicável
P	Não aplicável	Não aplicável
Q	Aplicável	Conforme
R	Não aplicável	Não aplicável
S	Não aplicável	Não aplicável
T	Não aplicável	Não aplicável
U	Não aplicável	Não aplicável
V	Não aplicável	Não aplicável
X	Não aplicável	Não aplicável

Resultados: Das 13 marcas analisadas, apenas 03 (três) foram submetidas ao ensaio e dessas, todas foram consideradas Conformes. Estes resultados ratificam haver uma relação direta entre a massa do copo e sua resistência mecânica.

7. RESULTADO GERAL

A tabela apresentada a seguir descreve os resultados obtidos pelas amostras de cada uma das marcas analisadas e o resultado geral:

Marcas de 50ml	Ensaio de determinação da massa	Ensaio de determinação da resistência	Resultado
A	Não Conforme	Não aplicável	Não Conforme
B	Conforme	Conforme	Conforme
C	Não Conforme	Não aplicável	Não Conforme
D	Conforme	Conforme	Conforme
E	Não Conforme	Não aplicável	Não Conforme
F	Conforme	Conforme	Conforme
G	Conforme	Conforme	Conforme
H	Não Conforme	Não aplicável	Não Conforme

I	Não Conforme	Não aplicável	Não Conforme
J	Não Conforme	Não aplicável	Não Conforme

O resultado geral mostra que, das 10 (dez) marcas de copos plásticos descartáveis, de volume de 50ml (copos de café), 06 (seis) estão Não – Conformes, ou seja, 60% não atende à norma técnica do produto.

Marcas de 200ml	Ensaio de determinação da massa	Ensaio de determinação da resistência	Resultado
K	Conforme	Conforme	Conforme
L	Não Conforme	Não aplicável	Não Conforme
M	Conforme	Conforme	Conforme
N (1ª análise)	Não Conforme	Não aplicável	Conforme
N (reanálise)	Conforme	Conforme	
O	Não Conforme	Não aplicável	Não Conforme
P	Não Conforme	Não aplicável	Não Conforme
Q	Conforme	Conforme	Conforme
R	Não Conforme	Não aplicável	Não Conforme
S	Não Conforme	Não aplicável	Não Conforme
T	Não Conforme	Não aplicável	Não Conforme
U	Não Conforme	Não aplicável	Não Conforme
V	Não Conforme	Não aplicável	Não Conforme
X	Não Conforme	Não aplicável	Não Conforme

O resultado geral mostra que, das 13 (treze) marcas de copos plásticos descartáveis, de volume de 200ml, 09 (nove) estão Não – Conformes, ou seja, 69% não atende à norma técnica do produto.

Cabe destacar que foi concedida reanálise no produto da marca N, em virtude da empresa ter apresentado documentos que evidenciaram a existência de um controle de qualidade. Referida reanálise, de acordo com o procedimento do Programa de Análise de Produtos, se deu em amostras de mesmo lote, tendo o produto apresentado Conformidade no segundo ensaio.

A diferença entre os resultados indica uma falha pontual no controle de qualidade da produção.

8. POSICIONAMENTOS DOS FABRICANTES

Após a conclusão dos ensaios, os fabricantes que tiveram amostras de seus produtos analisadas receberam cópias dos laudos de seus respectivos produtos, enviadas pelo Inmetro, tendo sido dado um prazo de 07 (sete) dias úteis para que se manifestassem a respeito dos resultados obtidos.

A seguir, são relacionados os fabricantes que se manifestaram formalmente, através de faxes enviados ao Inmetro, e trechos de seus respectivos posicionamentos:

Fabricante: H

Marca: H

“Nós somos da Empresa H e acusamos o recebimento do resultado da análise em copos de 50 ml de nossa empresa, pelo qual, expomos:

A Empresa H deixou de fabricar copos de 50 ml desde Dez/2005 e que as amostras se referem a estoques antigos.

A Indústria foi recentemente vendida para a maior fabricante de copo do Brasil.”

Inmetro: O art. 12 do Código de Proteção e Defesa do Consumidor estabelece que: ***“o fornecedor de um produto é responsável, independentemente de culpa, pela reparação de danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de fabricação, cabendo a ele, ao verificar o vício ou a não conformidade em relação às normas vigentes, retirá-lo imediatamente do mercado”.***

Cabe ressaltar que as amostras analisadas foram adquiridas no mercado de consumo, estando, portanto, à disposição do consumidor. Desta forma, como o fabricante foi responsável pela disponibilização do produto no mercado de consumo, também o é nos casos de responsabilidade civil.

Além disso, os critérios mínimos de qualidade do produto estão estabelecidos na NBR 14.865:2002 – Copos Plásticos Descartáveis, norma cuja elaboração contou com a participação do setor produtivo. Segundo o art. 39 do Código: ***“É vedado ao fornecedor de produtos e serviços, dentre outras práticas abusivas: colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Conmetro)”.***

Fabricante: V

Marca: V

“A requerida contesta o laudo apresentado, vez que este vem de encontro ao prazo concedido na Cláusula Sétima, § Único, do Termo de compromisso de Ajustamento de Conduta firmado entre o Ministério Público Federal, empresas produtoras de copos descartáveis do Brasil, dentre elas a empresa V, representantes do Inmetro, Instituto Nacional do Plástico, Associação Brasileira de Supermercados, Associação Brasileira de Atacadistas e Distribuidores e Procon, no dia 14 de março de 2006, no qual ficou ajustado:

“Cláusula Segunda: Para a consecução do objeto deste Termo, as empresas produtoras de copos plásticos descartáveis se comprometem a fabricar, a partir de 01 de abril de 2006, todos os seus copos plásticos em conformidade com a NBR 14.865;

“Cláusula Sétima: A Associação Brasileira de Atacadistas e Distribuidores e a Associação Brasileira de Supermercados se comprometem a recomendar e divulgar aos atacadistas, distribuidores e supermercados associados que não adquiriram copos descartáveis de empresas que estejam em desacordo com as normas estipuladas na ABNT:

Parágrafo Único – Deverá constar na recomendação o prazo máximo o prazo máximo de sessenta (60) dias para a atacadista e distribuidor desovar o seu estoque, e de setenta e cinco (75) dias para o supermercadista, ficando proibidos, a partir de 1º de abril de 2006 adquirir dos produtores, copos plásticos fora da norma”. (g.n)

Que os produtores submetidos aos testes foram industrializados pela Empresa V e vendidos dentro do prazo ajustado na TAC com o Ministério Público, que seria até 31 de março de 2006. Para atacadista, o prazo estipulado para desovar o estoque seria até 30 de maio de 2006, entretanto, a coleta foi realizada em 24 de maio de 2006, quando ainda estava em vigor o prazo de carência, conforme transcrição acima.”

Inmetro: O Código de Proteção e Defesa do Consumidor estabelece, em seu art. 39: ***“É vedado ao fornecedor de produtos e serviços, dentre outras práticas abusivas: colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Conmetro)”***.

É importante ressaltar que a elaboração da norma NBR 14.865:2002 – Copos Plásticos Descartáveis foi realizada com a participação do setor produtivo e que, ao constatar a necessidade de melhorias ou correções nos critérios da norma, os fabricantes devem pedir a revisão da mesma. Enquanto isso não ocorre, o fabricante não está isento da obrigação de seguir os critérios vigentes.

A empresa não apresentou provas de que o produto analisado era de fabricação anterior ao Termo de Ajustamento de Conduta. Além disso, cabe ressaltar que o TAC celebrado entre as partes não exime os fabricantes e fornecedores da responsabilidade em relação ao cumprimento da norma técnica. Dá somente a estes um prazo para adequação.

Por fim, cabe destacar o compromisso firmado pelo Inmetro, constante na cláusula quinta do TAC celebrado na Procuradoria da República de Goiás era o de empreender reanálise no produto em questão, de modo a verificar se o setor empreendeu ou não as melhorias apontadas pelo Inmetro na análise anterior.

Fabricante: X

Marca: X

“As empresas X, na qualidade de fabricantes dos produtos objeto dos relatórios de ensaio nº 05.134/06 e 05.177/06, informam que promoveram inúmeros investimentos em equipamentos, treinamentos e adequação do processo produtivo, o que foi finalizado no mês de Agosto de 2006 do corrente ano, possibilitando que todos os produtos atualmente fabricados pelas referidas empresas estejam em conformidade com a NBR 14.865:2002.

Salientamos, ainda, que atualmente, eventuais deficiências no sistema produtivo são sanadas com o acréscimo de matéria-prima, produzindo copos descartáveis com massa e resistência superiores às mínimas exigidas na NBR 14.865:2002.”

Inmetro: O art. 12 do Código de Proteção e Defesa do Consumidor estabelece que: ***“o fornecedor de um produto é responsável, independentemente de culpa, pela reparação de danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de fabricação, cabendo a ele, ao verificar o vício ou a não conformidade em relação às normas vigentes, retirá-lo imediatamente do mercado”***.

Cabe ressaltar que as amostras analisadas foram adquiridas no mercado de consumo, estando, portanto, à disposição do consumidor. Desta forma, como o fabricante foi responsável pela disponibilização do produto no mercado de consumo, também o é nos casos de responsabilidade civil.

Além disso, os critérios mínimos de qualidade do produto estão estabelecidos na NBR 14.865:2002 – Copos Plásticos Descartáveis, norma cuja elaboração contou com a participação do setor produtivo. Segundo o art. 39 do Código: ***"É vedado ao fornecedor de produtos e serviços, dentre outras práticas abusivas: colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Conmetro)"***.

Apesar do fabricante não ter apresentado nenhuma evidência que comprovasse sua argumentação à respeito da melhoria em seus copos plásticos, é de fundamental importância a intenção da empresa, de acordo com seu posicionamento, em proceder com adequações, o que contribui com um dos objetivos do Programa de Análise de Produtos, que é justamente fornecer subsídios para que a indústria nacional melhore continuamente a qualidade de seus produtos e serviços.

Fabricante: R

Marca: R

“Com a entrada em vigor da NBR 14865 a partir de 03/08/2002, que trata dos requisitos mínimos exigíveis para copos plásticos descartáveis, produzidos pelo processo de termoformagem, destinados ao consumo de bebidas e outros usos similares, em função das dificuldades enfrentadas pelo setor para a adaptação à mesma, em 1º de dezembro de 2004, em reunião realizada no Fórum da Comarca de Criciúma, com a presença dos representantes do Ministério Público da região, Procuradores de Justiça, representante do INP – Instituto Nacional do Plástico e empresas fabricantes, foi firmado termo de ajuste de conduta (fotocópia em anexo), onde as compromissárias, ou seja, as empresas fabricantes de copos descartáveis, ficavam responsáveis pelas seguintes obrigações:

- 1) Fabricar, a partir de 1º de fevereiro de 2005, copos plásticos com capacidade de 50 ml em conformidade com a NBR 14865;*
- 2) Fabricar, a partir de 1º de fevereiro de 2005, or demais copos plásticos em conformidade com a NBR 14865.*

Como fizemos parte como compromissárias do Termo de Ajuste de Conduta firmado, passamos a produzir nossos produtos conforme este termo. Ocorre porém, que no processo de extrusão para fabricação das lâminas utilizadas no processo de termoformagem para produção de copos descartáveis, as mesmas apresentam variação de até 7% em sua espessura, conforme o equipamento utilizado, o que causa também variação na espessura da parede dos copos. Embora tenhamos feito investimentos em novas tecnologias de máquinas e de materiais, somente conseguimos reduzir esta variação para algo em torno de 3%. Todos os fabricantes enfrentam os mesmos problemas. A variação apresentada pode ser para mais ou para menos, entretanto, o peso médio da caixa fica dentro do peso estabelecido pela norma ABNT NBR 14865. Entretanto, os mesmos deixam de atender a referida norma, em função de que, a análise é feita de forma unitária individual, onde algumas unidades ficam com peso acima e outros abaixo.

Quanto às amostras examinadas, conforme RE 05.184/06, ocorre que alguns clientes possuem estoques remanescentes, como é o caso em análise. Conforme contato mantido com o Inmetro, gostaríamos de receber cópias dos termos de coleta, para podermos comprovar o que afirmamos e assim não deixarmos dúvidas quanto aos nossos procedimentos. Pois, os clientes onde foram realizadas as coletas, com certeza, adquiriram nossos produtos antes da entrada em vigor do referido termo.

De acordo com o Código de Defesa do Consumidor, damos garantia total de nossos produtos e caso haja qualquer reclamação, prontamente providenciamos a solução. Na atual situação em que vivemos, num mercado altamente competitivo, onde existem várias opções para os clientes, jamais poderemos, até por questão de continuidade dos negócios, entregar para nossos clientes e

consumidores produtos fora dos padrões exigidos pelos mesmos. Por isso, gostaríamos de podermos manter nossa marca no mercado por entendermos que nosso padrão de produto atende as necessidades de uso.

Cumpre esclarecer, que a ABRADE – Associação Brasileira de Descartáveis, em reunião dos pares, decidiu pela contratação de um Órgão especializado – SENAI, credenciado ao INMETRO, para proceder à alteração dos critérios da referida norma. Enquanto isso não é possível, ficou acordado que os produtos serão fabricados com peso superior ao estabelecido na norma NBR 14865 – ABNT, para compensar as variações que ocorrem no processo de produção e assim enquadrarem-se a mesma.

Ante ao exposto, em função de não ser nosso objetivo obter resultado lesando nossos clientes e sim vendendo um produto que satisfaça aos consumidores, pois, dependemos das recompras e do uso permanente de nossos produtos, pedimos que não nos seja aplicado qualquer penalidade, uma vez que não estamos auferindo vantagens ilícitas perante nossos clientes, pois, a quantidade média em quilo de material entregue aos clientes é a que está estabelecida na referida norma.”

Inmetro: O Código de Proteção e Defesa do Consumidor estabelece, em seu art. 39: ***"É vedado ao fornecedor de produtos e serviços, dentre outras práticas abusivas: colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Conmetro)".***

A norma técnica, segundo o Código de Defesa do Consumidor, é de cumprimento obrigatório, especificando critérios mínimos de aceitação para a comercialização de um produto. A norma deste produto, NBR 14.865:2002 não trata da pesagem por manga e sim, da unitária, implicando essa violação em infração à lei federal.

É importante ressaltar que a elaboração da norma NBR 14.865:2002 – Copos Plásticos Descartáveis foi realizada com a participação do setor produtivo e que, ao constatar a necessidade de melhorias ou correções nos critérios da norma, os fabricantes devem pedir a revisão da mesma. Enquanto isso não ocorre, o fabricante não está isento da obrigação de seguir os critérios vigentes.

Por outro lado, apesar do fabricante não ter apresentado nenhuma evidência que comprovasse sua argumentação à respeito da melhoria em seus copos plásticos, é de fundamental importância a intenção da empresa, de acordo com seu posicionamento, em proceder com adequações, o que contribui com um dos objetivos do Programa de Análise de Produtos, que não é o de punir, como dito pela empresa, mas sim o de fornecer subsídios para que a indústria nacional melhore continuamente a qualidade de seus produtos e serviços e para que os consumidores brasileiros se tornem mais conscientes e exigentes e, desta forma, também indutores da melhoria da qualidade setorial.

Fabricante: C

Marca: C

“Faz-se oportuno informar que ocorreu, desde 01/05/2005, uma sucessão na marca C, ou seja, a empresa C, detentora da marca, cedeu e transferiu junto ao INPI a marca C para a empresa XXX). Como pode-se consultar todos os órgãos fiscais e de créditos e constatar que nenhuma tem sequer uma pendência, e a transação foi unicamente comercial.

Quanto a não conformidade de nossos produtos como defere o laudo temos a esclarecer o seguinte:

- 1) *Inicialmente, registra-se que a marca C, esta em sintonia com as normas que estabelecem as diretrizes para a produção e comercialização de copos descartáveis, em especial a NBR 14.865/2002, e todavia, nunca produzimos e comercializamos produtos fora das normas,.*

- 2) *Atualmente, o controle de qualidade é efetuado por amostragem, no entanto, devido a este auto de infração constata-se que um percentual dos produtos fabricados, tem sua qualidade confirmada por presunção e por sua média conforme o laudo.*
- 3) *Logicamente o processo produtivo tem variações e isto é mais do que normal, isso percebe-se no lote avaliado que os produtos tem variações de 0,71 a 0,86 gr. Ou seja -5% para baixo e +15% para cima. Logo, conclui-se que podemos Ter prejuízos em grande escala com estas variações.*
- 4) *Como observa-se no laudo a média dos produtos está igual a norma NBR 14.865/2002 quanto a massa de 0,75 gr. Logo conclui-se que nosso cliente não tem prejuízo algum.*
- 5) *Também esclarecemos que estamos em discussão junto a ABRADE (Associação Brasileira de Descartáveis) para flexibilizar a norma, pois entendemos que a mesma esta muito rígida, e dentro de uma linha de produção podem ocorrer variações para cima e para baixo, o que estamos pedindo é a análise pela média simples por pacote.*
- 6) *Por fim, estamos dispostos a substituir todo o lote que se faz necessário e solicitamos a não penalização de quaisquer natureza, pois somos os pioneiros a fazer produtos dentro das normas da ABNT desde o início de nossas atividades.”*

Inmetro: O Código de Proteção e Defesa do Consumidor estabelece, em seu art. 39: ***"É vedado ao fornecedor de produtos e serviços, dentre outras práticas abusivas: colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Conmetro)".***

A norma técnica, segundo o Código de Defesa do Consumidor, é de cumprimento obrigatório, especificando critérios mínimos de aceitação para a comercialização de um produto. A norma deste produto, NBR 14.865:2002 não trata da pesagem por manga e sim, da unitária, implicando essa violação em infração à lei federal.

É importante ressaltar que a elaboração da norma NBR 14.865:2002 – Copos Plásticos Descartáveis foi realizada com a participação do setor produtivo e que, ao constatar a necessidade de melhorias ou correções nos critérios da norma, os fabricantes devem pedir a revisão da mesma.

A alteração de norma técnica não é vedada, desde que a proposta de alteração tenha comprovação científica. A mera “flexibilização” da norma, sem argumentação científica não é aceitável, visto que a mesma tem o intuito de proteger o consumidor.

Com relação aos objetivos do Programa de Análise de Produtos, é importante ressaltar que estes não têm natureza de punição, como dito pela empresa, mas sim o de fornecer subsídios para que a indústria nacional melhore continuamente a qualidade de seus produtos e serviços e para que os consumidores brasileiros se tornem mais conscientes e exigentes e, desta forma, também indutores da melhoria da qualidade setorial.

Fabricante: S

Marca: S

“Empresa S, vem prestar os esclarecimentos necessários referentes ao cumprimento da NBR 14.865 na fabricação de copos plásticos descartáveis, expedida pela Associação Brasileira de Normas Técnicas, conforme requisitado por V. Sa. via fax.

Há 20 anos a empresa fabrica produtos plásticos descartáveis, tendo como mercado alvo um público essencialmente popular.

O fato de determinado produto possuir norma técnica pela ABNT não significa a obrigatoriedade das empresas produzirem os produtos com tais especificações, salvo aqueles produtos ou serviços tidos

como de certificação compulsória, tratados em norma jurídica específica e introduzida por veículos emanados da autoridade competente.

Em matéria jornalística veiculada no jornal DCI, no dia 31 de agosto de 2005, entidades e empresas do setor reconheceram que a adoção da norma representará um aumento significativo no preço final dos produtos, em torno de 50%.

O resultado disso confirma que, além de ser inviável a adequação do parque industrial da empresa, diante de seu porte econômico, o preço final dá um salto em relação aos produtos até então comercializados, o que provoca diminuição substancial da lucratividade, pois os preços de mercado praticados pelos grandes concorrentes, que têm poder de barganha na aquisição de matéria-prima, impossibilitam a competição. A adequação da norma inviabiliza a continuidade de pequenas e médias, ou seja, consubstanciará o encerramento das atividades da empresa.

Por fim, o laudo pericial enviado por Vossas Senhorias para conhecimento da empresa, expedido pela Secretaria da Agricultura e Abastecimento do Estado de São Paulo, nada dizem.

Reprovam apenas os produtos da empresa em comparação com a gramatura definida na norma técnica NBR 14.865. Trata-se de laudo encomendado pelo Instituto Nacional do Plástico, a fim de instruir o processo em que réu, apenas para rotular o produto como reprovado. Reprovado em relação à norma, mas não a sua utilidade e finalidade. Essa assertiva o laudo não contraria.

A empresa entende que não está obrigada a seguir a norma técnica da ABNT. Seus produtos cumprem a finalidade a que se destinam, não ferindo o consumidor”.

Inmetro: Primeiramente, cabe esclarecer que o Programa de Análise de Produtos, coordenado pelo Inmetro, autarquia federal vinculada ao Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior, tem como principal objetivo atender a dois públicos distintos: consumidores e o setor produtivo.

Consumidores porque, informados à respeito da conformidade de produtos e serviços disponíveis em relação às normas e regulamentos técnicos existentes, torna-os mais exigentes e conscientes de seus direitos e deveres, e o setor produtivo porque, adequados a norma e regulamentos técnicos, oferecem aos consumidores produtos seguros e, assim, mais competitivos, tanto nacional quanto internacionalmente.

Os produtos analisados pelo Inmetro são demandados por consumidores através da Ouvidoria do Inmetro ou pela ferramenta Indique Sugestões para o Programa de Análise de Produtos, que encontra-se disponível no site do Inmetro.

O fabricante alega que não cumpre a norma por possuir um público “essencialmente popular”.

Porém, cabe ressaltar que o Código de Defesa do Consumidor, lei federal, não faz distinção entre os consumidores, prevendo, no art. 2, que: ***“consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”.***

Com relação à obrigatoriedade de cumprimento de norma técnica, a mesma encontra-se disposta nos arts. 12 e 39 do Código de Defesa do Consumidor, que prevêm que: ***Art. 12 - “O fornecedor de um produto é responsável, independentemente de culpa, pela reparação de danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de fabricação, cabendo a ele, ao verificar o vício ou a não conformidade em relação às normas vigentes, retirá-lo imediatamente do mercado”.***

Art. 39 - “É vedado ao fornecedor de produtos e serviços, dentre outras práticas abusivas: colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Conmetro)”.

O depoimento do fabricante, ao admitir que coloca no mercado produtos em desacordo com a norma, caracteriza concorrência desleal e prática de não conformidade intencional, lesando o consumidor e colocando em risco o equilíbrio do mercado.

Além disso, a norma técnica, NBR 14.865:2002, prevê os padrões mínimos de qualidade para o produto, tendo sua elaboração contado com a participação do setor produtivo. Estudos demonstram, inclusive, que os copos plásticos argentinos, que são, dos copos internacionais, os considerados mais frágeis, possuem massa de, no mínimo, 50% acima da definida na norma brasileira.

Por fim, é necessário frisar que existem no mercado empresas que produzem e comercializam produtos em conformidade com a norma e que, enquanto a norma for vigente, o fabricante está obrigado a segui-la.

Fabricante: J

Marca: J

“Segundo o relatório em epígrafe, a empresa notificada estaria acondicionando e comercializando o produto J com medida constante nos copos inferior à medida nominal, constituindo assim a não-conformidade ao requisito da massa mínima especificado na norma NBR 14.865.

É importante ressaltar que a diferença média apurada entre o conteúdo declarado apontado no relatório e o acondicionado foi de apenas 0,01 gramas.

Cumprе ressaltar que a empresa notificada não mais fabrica esse produto, desde o final de dezembro de 2005, época em que desativou por completo toda a linha de produção de copos descartáveis e, no mês seguinte, colocou à venda todas as máquinas utilizadas no processo fabril do referido produto.

Assim, considerando que no caso em tela a empresa não obteve vantagem nem causou qualquer prejuízo aos consumidores, bem como em face da pequena diferença auferida e considerando, por derradeiro, que há cerca de 09 meses já não fabrica nem comercializa esse tipo de produto, requer o arquivamento do relatório de ensaio supra mencionado”.

Inmetro: O art. 12 do Código de Proteção e Defesa do Consumidor estabelece que: ***“o fornecedor de um produto é responsável, independentemente de culpa, pela reparação de danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de fabricação, cabendo a ele, ao verificar o vício ou a não conformidade em relação às normas vigentes, retirá-lo imediatamente do mercado”.***

Cabe ressaltar que as amostras analisadas foram adquiridas no mercado de consumo, estando, portanto, à disposição do consumidor. Desta forma, como o fabricante foi responsável pela disponibilização do produto no mercado de consumo, também o é nos casos de responsabilidade civil. Além disso, os critérios mínimos de qualidade do produto estão estabelecidos na NBR 14.865:2002 – Copos Plásticos Descartáveis, norma cuja elaboração teve participação do setor produtivo. Segundo o art. 39 do Código: ***“É vedado ao fornecedor de produtos e serviços, dentre outras práticas abusivas: colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Conmetro)”.***

Fabricante: A

Marca: A

“Primeiramente, cabe esclarecer que a empresa A, embora não seja uma grande fábrica, vem lutando arduamente para se adequar à NBR 14.865-02.

O hercúleo esforço feito pela empresa vem esbarrando nas constantes negativas das grandes fábricas em se adequarem à norma.

Na verdade, a diferença encontrada entre as unidades de copo se deve à atual impossibilidade tecnológica no processo de produção que controle de maneira mais eficaz a instabilidade de energia ou do equipamento, o que gera a pequena diferença apontada no relatório.

Entretanto, é imperioso repetir que a requerente não produziu copos em desconformidade com a NBR para usufruir benefícios. Fez o que seu equipamento permitia em termos de adequação à norma, vendendo copos com a média de peso dentro dos parâmetros exigidos.

Assim, a manga do copo possuía a média exigida, sendo que a pequena diferença somente surge diante da instabilidade de energia do equipamento.

Em outra esteira, a requerente reconhece a pequena diferença e estará adequando seus equipamentos junto aos fabricantes e aperfeiçoando seu controle de qualidade cumprindo integralmente a NBR.

Desta forma, requer seja revisto o relatório de ensaio, pelas razões acima aduzidas que dão notícia sobre o esforço da empresa/requerente em se adequar à legislação, mesmo contra outras fábricas que se negam a fazê-lo angariando para si benefícios comerciais que vão acabar por destruir empresas sérias como a nossa”.

Inmetro: O Código de Proteção e Defesa do Consumidor estabelece, em seu arts. 12 e 39 a obrigatoriedade de cumprimento de norma técnica: *Art. 12 - "O fornecedor de um produto é responsável, independentemente de culpa, pela reparação de danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de fabricação, cabendo a ele, ao verificar o vício ou a não conformidade em relação às normas vigentes, retirá-lo imediatamente do mercado".*

Art. 39 - "É vedado ao fornecedor de produtos e serviços, dentre outras práticas abusivas: colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Conmetro)".

O fabricante alega que há uma “impossibilidade tecnológica no processo de produção”, porém, além da norma ser de cumprimento obrigatório, existem no mercado empresas que produzem e comercializam produtos em conformidade com a norma. Tal conduta caracteriza concorrência desleal e prática de não conformidade intencional, lesando o consumidor e colocando em risco o equilíbrio do mercado.

A norma técnica, NBR 14.865:2002, prevê os padrões mínimos de qualidade para o produto, além de sua elaboração ter contado com a participação do setor produtivo.

Por outro lado, é de fundamental importância a intenção da empresa, de acordo com seu posicionamento, em proceder com adequações, o que contribui com um dos objetivos do Programa de Análise de Produtos, que é justamente fornecer subsídios para que a indústria nacional melhore continuamente a qualidade de seus produtos e serviços.

Fabricante: L

Marca: L

“Com respeito ao resultado que foi totalmente REPROVADA , nota-se que esses copos, em momento algum, foram fabricados dentro das normas exigidas na NBR 14.865.

O produto analisado, evidentemente é produto fabricado antes do TAC, caso contrário deveria constar na caixa e nas mangas dos copos o selo de qualidade que todas as fábricas associadas da Abrade usam, bem como consta na aba da caixa sua data de fabricação.

Assim, esclarecemos que esse produto analisado foi fabricado bem antes da assinatura do TAC.

Nossa empresa é das poucas que, após a data que foi prevista, produziu e continua produzindo produtos dentro da norma NBR 14.865 “.

Inmetro: O depoimento do fabricante, ao admitir que colocou no mercado produtos em desacordo com a norma, caracteriza concorrência desleal e prática de não conformidade intencional, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor, lesando o consumidor e colocando em risco o equilíbrio do mercado.

O Código de Defesa do Consumidor estabelece que a norma técnica é de cumprimento obrigatório e, portanto, mesmo antes do Termo de Ajustamento de Conduta, deveria o fabricante estar comercializando seus produtos em conformidade à ela.

As amostras analisadas foram adquiridas no mercado de consumo, estando, portanto, à disposição do consumidor. Desta forma, como o fabricante foi responsável pela disponibilização do produto no mercado de consumo, também o é nos casos de responsabilidade civil.

Além disso, os critérios mínimos de qualidade do produto estão estabelecidos na NBR 14.865:2002 – Copos Plásticos Descartáveis, norma cuja elaboração teve participação do setor produtivo. Segundo o art. 39 do Código de Defesa do Consumidor: ***“É vedado ao fornecedor de produtos e serviços, dentre outras práticas abusivas: colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Conmetro)”.***

Fabricante: P

Marca: P

“O resultado da análise onde todos os copos foram reprovados nos reportam ao período anterior ao TAC, onde a prática do mercado para o copo de 200 ml era de um peso de 1,5g em média, com variações conforme analisadas de um mínimo de 1,3g ao máximo de 1,7g, bem diferentes dos atuais 2,2g para o copo de 200ml.

Conclui-se que o copo descartável de 200ml analisado e reprovado conforme RE 05.181/06 realmente está fora da norma por se tratar de produto fabricado em data anterior à assinatura do TAC.

A empresa tomou algumas medidas para deixar mais clara e evidente a produção de produtos em conformidade com a NBR 14.865.

Uma das medidas foi com relação ao código de barras. Outra medida foi fazer uma parceria com o SENAI/CRICIÚMA. Esta proposta trata da realização de diagnóstico em unidade fabril, produtora de copos plásticos descartáveis, com o objetivo de identificar possíveis pontos em que possam haver variações que interfiram na uniformidade do produto final obtido”.

Inmetro: O depoimento do fabricante, ao justificar que “a prática do mercado” fazia com que os fabricantes disponibilizassem aos consumidores produtos em desacordo com a norma, caracteriza concorrência desleal e prática de não conformidade intencional, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor, lesando o consumidor e colocando em risco o equilíbrio do mercado.

O Código de Defesa do Consumidor estabelece que a norma técnica é de cumprimento obrigatório e, portanto, mesmo antes do Termo de Ajustamento de Conduta, deveriam, todos os fabricantes, estar comercializando seus produtos em conformidade à ela.

O art. 12 do Código de Proteção e Defesa do Consumidor estabelece que: ***“o fornecedor de um produto é responsável, independentemente de culpa, pela reparação de danos causados aos***

consumidores por defeitos decorrentes de fabricação, cabendo a ele, ao verificar o vício ou a não conformidade em relação às normas vigentes, retirá-lo imediatamente do mercado".

Cabe ressaltar que as amostras analisadas foram adquiridas no mercado de consumo, estando, portanto, à disposição do consumidor. Desta forma, como o fabricante foi responsável pela disponibilização do produto no mercado de consumo, também o é nos casos de responsabilidade civil.

Além disso, os critérios mínimos de qualidade do produto estão estabelecidos na NBR 14.865:2002 – Copos Plásticos Descartáveis, norma cuja elaboração teve participação do setor produtivo. Segundo o art. 39 do Código: ***"É vedado ao fornecedor de produtos e serviços, dentre outras práticas abusivas: colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Conmetro)".***

Porém, é de fundamental importância a intenção da empresa, de acordo com seu posicionamento, em proceder com adequações, o que contribui com um dos objetivos do Programa de Análise de Produtos, que é justamente fornecer subsídios para que a indústria nacional melhore continuamente a qualidade de seus produtos e serviços.

Fabricante: N

Marca: N

"Em primeiro lugar gostaríamos de registrar que, a empresa requerente se surpreendeu muito com a conclusão final obtida no ensaio realizado, pois utilizamos para a fabricação do produto citado maquinário ultra moderno de última geração, e ainda possuímos, em nosso quadro de funcionários, profissionais habilitados para garantir a qualidade e a confiabilidade do produto junto ao mercado consumidor.

Dentro da filosofia de negócios que norteia todas as ações da empresa N – Máximo respeito ao consumidor através da excelência em qualidade de produtos e serviços – a referida empresa tornou-se integrante ativa e defensora do Programa de Qualidade de Copos Plásticos Descartáveis, programa este coordenado pelo Instituto Nacional do Plástico (INP) e que tem como base a norma brasileira NBR 14865/2002.

Relembramos também que o R. Instituto, realizou o mesmo ensaio em outras amostras do mesmo modelo de copo, onde face aos resultados obtidos, o copo foi considerado Conforme aos requisitos de massa mínima e de resistência à compressão lateral especificados na norma NBR 14.865.

Ressaltamos ainda que, da amostra ensaiada e considerada Não Conforme, apenas 03 unidades de copos (entre as 50 unidades ensaiadas) apresentaram massa inferior à especificada, o que representa a existência de apenas um copo com massa inferior à massa mínima especificada além do tolerado (que são de 02 unidades – conforme NBR 14865). Ademais, dentre estas três unidades, a massa mínima encontrada foi de 2,18g, o que representa 0,91% abaixo da massa mínima especificada.

Vale ainda ressaltar que a massa média encontrada foi de 2,29g, valor este, de aproximadamente 4% acima da massa mínima especificada – conforme NBR 14865.

Lamentamos a ocorrência relatada, que deve ser considerada como uma falha pontual no processo produtivo e informamos que estamos implementando ações de pesquisa, buscando atender como um fato como este possa ter ocorrido e aperfeiçoaremos as medidas de controle que se façam necessárias, afim de que novas falhas não aconteçam".

Inmetro: Segundo o art. 39 do Código de Defesa do Consumidor: "É vedado ao fornecedor de produtos e serviços, dentre outras práticas abusivas: colocar, no mercado de consumo, qualquer

produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Conmetro)".

O fabricante obteve Não - Conformidade no ensaio de massa mínima, apesar de apresentar um histórico de conformidade no Programa de Qualidade Setorial coordenado pelo Instituto Nacional do Plástico – INP, e de ter sido a única marca considerada Conforme na análise empreendida pelo Inmetro no ano de 2004. A Não - Conformidade na análise atual pode representar uma falha pontual no sistema de controle de qualidade da empresa.

O fato da empresa possuir um controle de qualidade não assegura a qualificação do produto, sendo apenas um indício de que a empresa adota boas práticas. Apesar disto, em virtude da apresentação, por parte do fabricante, de documentos que evidenciam a existência de um controle de qualidade, foi concedida reanálise no produto, de mesmo lote.

Reanálise:

A reanálise do produto Compre Bem, lote 20603082, foi realizada em 19/12/06, no Centro de Tecnologia de Embalagem – CETEA, localizado em Campinas, com a presença de representantes da empresa. Os resultados encontrados nos dois ensaios foram os seguintes:

Ensaio de massa: 2,36g

Ensaio de resistência: 1,55N

Os resultados obtidos na reanálise de mangas de mesmo lote do produto Compre Bem foram indicativos de Conformidade.

Como foram encontrados resultados divergentes nos dois ensaios, em mangas de mesmo lote, cabe concluir que houve uma falha pontual no controle de qualidade da produção, devendo a empresa proceder as adequações necessárias na mesma, de modo a garantir a adequação de seus produtos ao disposto na norma técnica vigente.

9. POSICIONAMENTO DA ASSOCIAÇÃO (Instituto Nacional do Plástico - INP)

De acordo com o procedimento do Programa de Análise de Produtos, antes da divulgação dos resultados na imprensa, um resumo codificado do relatório é enviado à associação para que esta, querendo, se posicione acerca dos resultados obtidos na análise.

Deste modo, segue a resposta do Instituto Nacional do Plástico – INP: *“Agradeço a remessa do documento em referência, o qual pareceu-me completo, se bem que lamentavelmente não atingimos ainda a qualidade que todos esperamos para este produto (requisitos da NBR 14865). Mas os levantamentos que realizamos em Junho 2006 mostram que avançamos muito. Do nosso lado, continuamos nosso trabalho de sensibilização pela busca da qualidade pelas empresas produtoras de copos plásticos descartáveis. Está atualmente em curso um ciclo de avaliação da conformidade dos copos de 50;180;200 e 300 ml de todos os fabricantes nacionais o resultado deste trabalho estará disponível na 2ª quinzena de Janeiro próximo”.*

10. CONCLUSÕES

De acordo com os resultados, pode-se concluir que a tendência das marcas de copos plásticos descartáveis disponíveis no mercado nacional é a de não atendimento à norma do produto, pois das 10 (dez) marcas de copos plásticos descartáveis, de volume de 50ml (copos de café), 06 (seis) estão Não Conformes, ou seja, 60% não atende à norma técnica do produto.

Com relação aos copos plásticos de volume de 200ml, a situação se mostrou ainda mais crítica, já que das 13 (treze) marcas de copos plásticos descartáveis, 09 (nove) estão Não – Conformes, ou seja, 69% não atende à norma técnica do produto.

Apesar dos Termos de Ajustamento de Conduta celebrados em 01/12/2004 e 21/02/06, respectivamente, 65% das marcas analisadas apresentaram irregularidades relacionadas à massa dos copos plásticos.

O grande problema, porém, continua sendo relacionado à massa mínima, definida pela norma. Esse resultado indica que alguns fabricantes não implementaram, apesar dos TAC celebrados, medidas para melhorar a qualidade do produto.

Tais práticas caracterizam concorrência desleal, prejuízo e falta de segurança para o consumidor.

As reclamações dos consumidores junto ao Inmetro continuam sendo, portanto, pertinentes. Diante do exposto, o Inmetro enviará os resultados desta análise à entidades representativas do setor produtivo e dos consumidores, incluindo os representantes do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor – DPDC, do Ministério da Justiça, do Ministério Público Federal e Estadual para sejam tomadas as devidas providências.

O Inmetro sugerirá ainda que esse produto seja objeto de um programa de certificação compulsória, mecanismo de avaliação da conformidade que dá prioridade à questões de interesse do país e do cidadão, tais como a saúde, a segurança e o meio ambiente, sendo o produto acompanhado e fiscalizado, periodicamente, pelo Inmetro.

Fica claro, à luz dos resultados obtidos que a elaboração da norma técnica, essencialmente pelo setor produtivo e, até mesmo o Termo de Ajustamento de Conduta - TAC, conduzido pelo Ministério Público Federal, não foram suficientes para fazer com que os copos plásticos disponíveis no mercado atinjam a conformidade dos requisitos normativos. Neste sentido, a criação de um programa de certificação compulsória do produto, além de induzir a adoção da norma, criará uma ferramenta de polícia administrativa, através do exercício da fiscalização pela Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade – Inmetro, executada em todo o país pelos órgãos estaduais de pesos e medidas – IPEM.

De acordo com a Lei 9.933 e as Políticas e Diretrizes do Sistema Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial – Sinmetro, o Inmetro pode atuar como autoridade regulamentadora do setor, sendo desejável que o faça com o apoio do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor – DPDC e do Ministério Público Federal.

Rio de Janeiro, de janeiro de 2007.

JULIANA AZEVEDO DE SOUZA
Responsável pela Análise

PAULO COSCARELLI
Gerente da Divisão de Orientação e Incentivo à Qualidade

ALFREDO LOBO
Diretor da Qualidade