



SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
ESCOLA PAULISTA DE DEFESA DO CONSUMIDOR - EPDC



PESQUISA COMPORTAMENTAL

SEGURANÇA DE BRINQUEDOS

PERCEPÇÃO DO CONSUMIDOR



INTRODUÇÃO

O INMETRO – Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia, órgão responsável pela certificação dos brinquedos no Brasil, estabelece no Regulamento Técnico da Qualidade para Brinquedos (Anexo I) da Portaria 563 de 29/12/16 os requisitos obrigatórios para brinquedos a serem atendidos por toda cadeia fornecedora do produto no mercado nacional, referentes especialmente à segurança.

Produzido para ser utilizado por um consumidor considerado hipervulnerável¹, o brinquedo deve garantir segurança aos seus usuários. Por essa razão, há uma série de normas e exigências que devem ser seguidas e consideradas por seus fabricantes e comerciantes. Essas normas são fiscalizadas tanto pelo INMETRO quanto pelo Procon e outros órgãos de proteção, mas cabe ao consumidor tomar alguns cuidados no momento de adquirir e oferecer um brinquedo a uma criança.

Partindo destas premissas, a Escola Paulista de Defesa do Consumidor da Fundação Procon-SP, por meio do Núcleo de Inteligência e Pesquisas, visando realizar ações em relação ao tema, resolveu iniciar seus trabalhos investigando a percepção do consumidor em relação à segurança dos brinquedos.

A íntegra da pesquisa e seus resultados são apresentados a seguir.

OBJETIVOS

Tomando como base a percepção do consumidor, a pesquisa teve como objetivos verificar:

- ✓ onde e como os consumidores usualmente compram brinquedos;
- ✓ quais cuidados tomam em relação à segurança ao escolher os brinquedos;
- ✓ qual percentual dos entrevistados já tiveram problemas com danos e quais medidas tomaram.

METODOLOGIA

Um questionário estruturado com um total de nove questões foi disponibilizado no site e nas redes sociais da Fundação Procon-SP, no período de 22/08 a 17/09/2019, e **991** consumidores responderam à pesquisa.

¹ De acordo com o Ministro Herman Benjamin, são denominados hipervulneráveis: as crianças, os idosos, os portadores de deficiência, os analfabetos e os que apresentam enfermidades que possam ser manifestadas ou agravadas pelo consumo de produtos ou serviços livremente comercializados e inofensivos à maioria das pessoas.



APLICAÇÃO E RESULTADOS OBTIDOS

Iniciamos a nossa pesquisa perguntando aos entrevistados se costumam comprar brinquedos e verificamos que **30,68% (304)** do total (991) não têm o hábito de comprar.



Base: 991 entrevistados

Dos que compram (**687**), a maioria, **80,35% (552)** costumam comprar no comércio formal (lojas de brinquedos, supermercados, etc.), **15,28% (105)** optam por comprar pela Internet e **4,37% (30)** no comércio informal (camelô/vendedor ambulante).



Base: 687 entrevistados



Considerando que o foco principal da pesquisa é a segurança, prosseguimos com o questionário somente com aqueles que costumam comprar brinquedos, ou seja, **687** entrevistados.

Verificamos inicialmente o que motiva a compra de brinquedos, quais os critérios para a escolha do produto e cuidados na finalização da aquisição.

Apresentando três alternativas, questionamos aos entrevistados qual destes fatores costuma ser o mais relevante para ele no momento da compra.

Houve relativo equilíbrio na escolha, porém, o maior percentual, **39,59% (272)**, foi daqueles que priorizam a origem e segurança que o brinquedo oferece. Em seguida, o percentual daqueles que buscam atender ao desejo da criança, **32,31% (222)**.

Por outro lado, é muito preocupante, quando constatamos que 60,40% (415) dos entrevistados não citam a origem e segurança como os fatores mais importantes na aquisição de um brinquedo.



Base: 687 entrevistados

A seguir, questionamos aos entrevistados se, ao comprar um brinquedo, exigem nota fiscal. A maioria, **67,54% (464)**, afirmou que sempre exige, **26,35% (181)** às vezes e **6,11% (42)** nunca exigem.



Base: 687 entrevistados

Considerando que os brinquedos devem ser comercializados com diversas informações obrigatórias, questionamos aos entrevistados se costumam observar a indicação da idade adequada que deve estar impressa na embalagem do produto. A maioria, **67,98% (467)**, afirmou que sempre verifica, **27,51% (189)** às vezes e **4,51% (31)** nunca observam.



Base: 687 entrevistados



Com foco específico na questão da segurança dos brinquedos, questionamos se os entrevistados compram brinquedos sem selo do INMETRO.

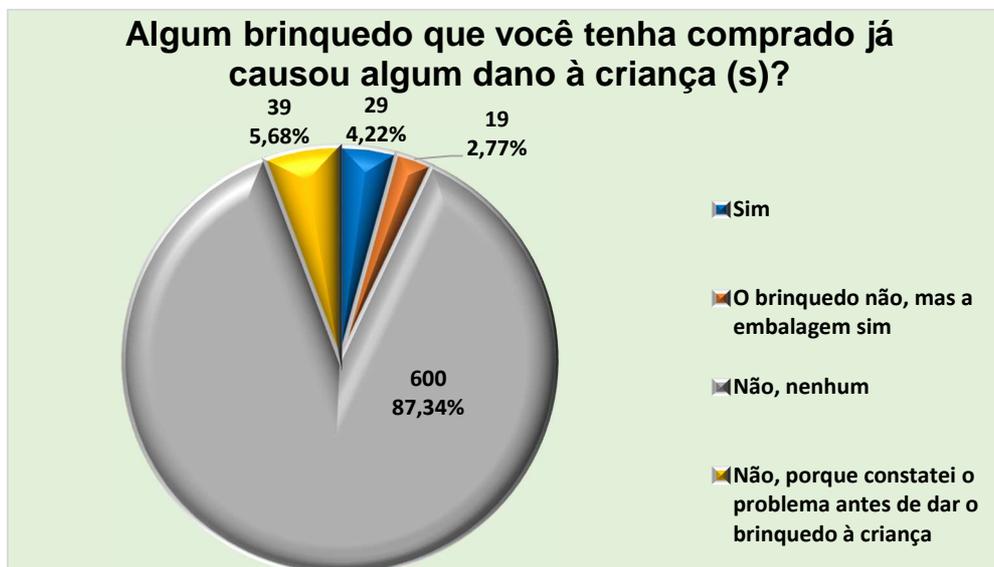
As respostas ficaram equilibradas. Destacamos que somente **25,18% (173)** afirmaram que nunca compram brinquedos que estejam sem o selo de certificação do Inmetro. **74,82%** dos entrevistados não consideram prioridade observar se o brinquedo foi certificado pelo INMETRO, pois **19,65% (135)** afirmaram que sempre compram brinquedos sem o selo, **28,24% (194)** às vezes compram sem o selo e **26,93% (185)** não sabem se compram, pois não costumam observar.



Base: 687 entrevistados

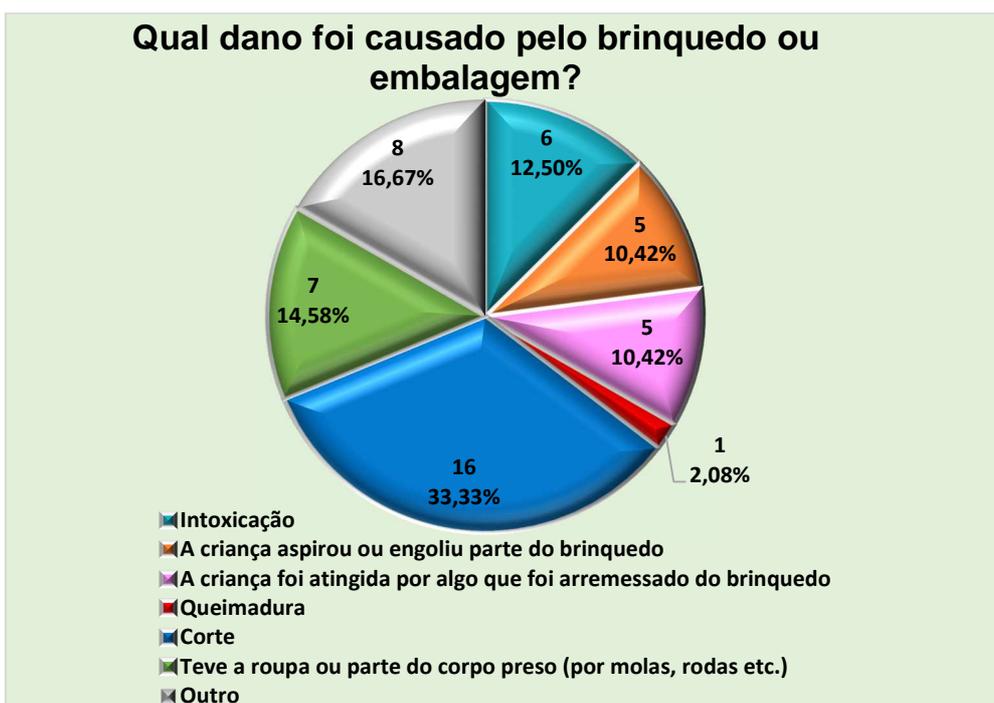
Considerando o pós-compra, ou seja, o momento em que o produto é ou vai ser entregue à criança, questionamos se algum brinquedo que o entrevistado tenha comprado causou algum dano.

Aqui tivemos três retornos distintos: o primeiro grupo, **6,99% (48)**, afirmou que ocorreram danos causados pelo brinquedo: **4,22% (29)** diretamente com o brinquedo e **2,77% (19)** com sua embalagem. O segundo grupo afirmou ter evitado o dano porque constatou o problema antes de dar o brinquedo para a criança, **5,68% (39)**. E, por fim, a maioria, **87,34% (600)**, afirmou que não houve dano.



Base: 687 entrevistados

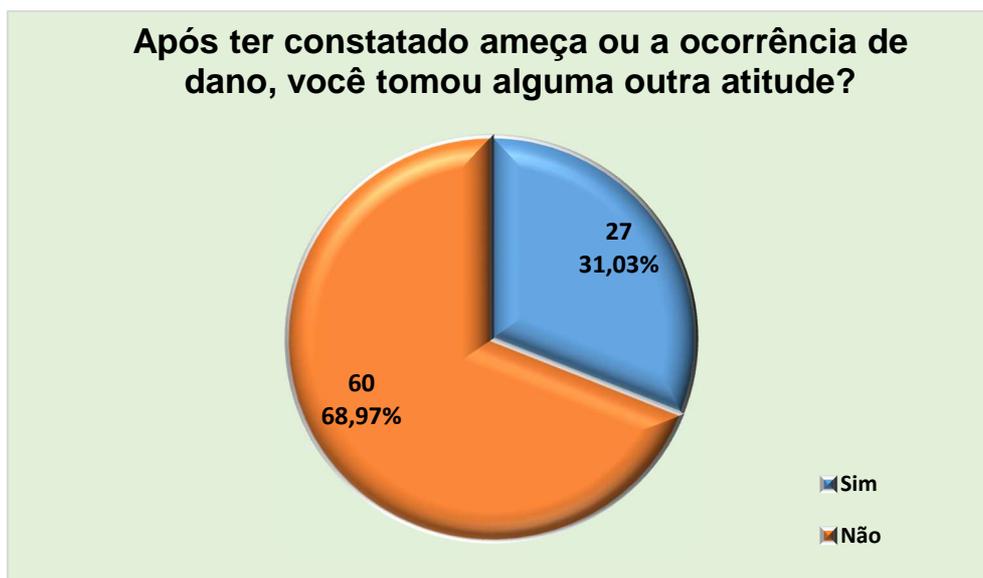
Aos que relataram ter havido algum dano (**48**), questionamos qual e obtivemos o retorno a seguir. O dano mais usual, dentre os entrevistados, foi “Corte”, **33,33% (16)**. Outros danos foram relatados conforme demonstrado no gráfico abaixo.



Base: 48 entrevistados



Aos que relataram a ameaça ou a ocorrência de danos, questionamos se tomou outra atitude. Apenas **31,03% (27)** afirmaram ter tomado. Para estes, apresentamos algumas alternativas e questionamos qual outra providência foi tomada, permitindo a escolha de mais de uma opção. A providência mais apontada foi reclamar diretamente na loja e/ou fabricante (**19**).



Base: 87 entrevistados



Base: 27 entrevistados.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao questionar onde os consumidores costumam realizar suas compras, verificamos que embora baixo é significativo o percentual dos que optam costumeiramente pelo comércio informal: 4,37%.

A compra no comércio informal, especialmente de produtos dirigidos ao público infantil, deve ser totalmente evitada, uma vez que não existe real garantia de sua procedência e qualidade. Além disso, a informalidade dificulta o ressarcimento de eventuais danos ou prejuízos que o produto venha a causar ao consumidor.

A opção pelo mercado informal ocorre muitas vezes pelos preços reduzidos, bem como porque os consumidores não conhecem ou não consideram os efeitos negativos desta compra².

A compra pela internet, alternativa mais usual para 15,28% dos entrevistados, é um meio que, de maneira geral, tem crescido, pois apresenta algumas vantagens, tais como, pesquisar e comparar produtos e preços com mais agilidade e conforto. No caso de brinquedos, no entanto, é preciso estar atento se todas as especificações estão claras e se permitem ao consumidor a compra garantindo-lhe a saúde e segurança da criança a quem se destina.

Pelo resultado da pesquisa, os consumidores de brinquedos se mostraram mais conservadores e ainda optam pela compra no comércio formal (80,35%), que aqui se refere somente às lojas físicas e não as virtuais.

É fundamental escolher um local idôneo para a compra, seja loja física ou virtual, mas além disso, é preciso sempre estar atento ao produto, pois produtos falsificados também podem ser encontrados no comércio legal.

Antes de abordar especificamente o que o consumidor verifica ao comprar um produto, consideramos importante conhecer qual fator que considera mais importante para realizar a compra. Percentual significativo, 39,59%, considera a origem e segurança do produto como mais importante, porém, para a maioria dos entrevistados, 60,40%, outros dois fatores se mostraram mais importantes: atender ao desejo da criança (32,31%) e o preço do brinquedo (28,09%).

² De acordo com economista Renato da Fonseca, gerente de pesquisa e competitividade da CNI, em análise da pesquisa realizada pelo Ibope e Confederação Nacional da Indústria em 2015. – Disponível em www.ebc.com.br/noticias/economia/2015/03/maioria-dos-brasileiros-recorre-ao-comercio-informal-com-alguma-frequencia.



Priorizar os desejos da criança e o preço em detrimento da origem e segurança do produto é arriscado. No primeiro, porque a criança pode estar influenciada pela publicidade e raramente tem alguma preocupação com a adequação do produto. Assim, considerar o desejo da criança é possível, mas deve sempre estar aliado ao cuidado de verificar se há adequação à faixa etária da criança e, principalmente, se o brinquedo é certificado (se foi submetido a testes de segurança e qualidade). No segundo, priorizar o preço pode parecer uma boa escolha, mas os prejuízos de adquirir um produto barato cuja procedência não é certa ou insegura, podem ser maiores, tanto monetariamente quanto pelos riscos à saúde das crianças.

Ainda verificando como o consumidor compra os brinquedos, questionamos sobre exigir a nota fiscal. O percentual de consumidores que nunca exigem, 6,11%, é próximo ao daqueles que costumam comprar no comércio informal, 4,37%, onde não é esperado a emissão de nota ou cupom fiscal.

A nota fiscal, mais do que um documento que garante o recolhimento correto de impostos, permite ao consumidor exercer seus direitos, identificando corretamente os responsáveis pela venda. Alguns lojistas ainda acreditam que basta informar ao consumidor que em caso de defeito ou outro eventual problema, o fabricante deve ser acionado. No entanto, a responsabilidade é solidária, sendo que o lojista também pode ser acionado para a solução da questão. A nota ou cupom fiscal, é fundamental para identificar corretamente o produto e seus fornecedores e garantir os direitos dos consumidores.

Com foco ainda em como o consumidor escolhe um brinquedo, questionamos se observam uma importante informação: a indicação de faixa etária. Embora não tenha sido formulada especificamente visando a segurança, observar e considerar a indicação de faixa etária como critério de compra ajuda a evitar a aquisição de um brinquedo inadequado. É essa indicação que permite conciliar os desejos das crianças com o quesito segurança. Para os bebês, por exemplo, observar a indicação da faixa etária pode impedir a compra de brinquedos que tenham peças pequenas que podem ser engolidas, que tenham pontas ou bordas afiadas, entre outros quesitos de segurança. Destacamos, porém, que 4,51% dos entrevistados afirmaram que nunca observem essa informação.



A certificação de brinquedos, visando preservar a saúde e segurança dos usuários, é compulsória no Brasil. Para certificar um produto, o INMETRO o submete a diversos testes e verificações que incluem a adequação das embalagens. Por meio de seus laboratórios credenciados são realizados ensaios de impacto, mordida, tração, químico, inflamabilidade, ruído, dentre outros, que visam verificar se o produto apresenta pontas cortantes, partes pequenas que podem ser arrancadas com a boca, pontas perigosas, presença de metais pesados que possam intoxicar, se os ruídos emitidos estão dentro dos limites legais, etc. Essa certificação é uma garantia ao consumidor e deve ser observada. Ao questionarmos se os consumidores compram brinquedos que não apresentem o selo INMETRO, somente 25,18% afirmou que não. Os demais, 74,82% não se preocupam com essa certificação.

Por fim, abordamos diretamente eventuais danos causados por algum brinquedo que o entrevistado tenha comprado. Os percentuais de ocorrência no grupo podem parecer pequenos (6,99%), mas vale ressaltar que em números absolutos 48 crianças sofreram danos como: cortes (16), teve roupa ou parte do corpo preso (7), intoxicação (6), criança aspirou ou engoliu parte do brinquedo (5), criança foi atingida por algo arremessado do brinquedo (5), queimadura (1), outros (8).

De acordo com INMETRO, em 2017, 2018 e 2019 (até junho), os acidentes de consumo com brinquedos foram respectivamente, 54%, 58% e 70% dos acidentes com produtos infantis. Nestes últimos três anos, das lesões causadas por acidentes com produtos infantis, ficou em primeiro lugar as contusões, seguidas de corte, sufocamento e intoxicação, em alguns casos foram registrados até amputação e morte³.

Sobre a intoxicação, vale ressaltar que os brinquedos podem conter, quando não certificados, substâncias tóxicas em sua composição, na tinta que utilizam e mesmo na embalagem, sendo impossível sua verificação sem análise laboratorial.

Há ao menos dois fatores que indicam que esses números podem ser ainda maiores: a dificuldade em identificar um acidente de consumo e buscar o fornecedor para reparação e, o fato dos acidentes de consumo não serem de notificação compulsória⁴.

Na presente pesquisa, ao questionarmos os entrevistados (permitindo que apontassem mais de uma alternativa) se além de eventual socorro, tomaram alguma outra atitude, tivemos somente 27 registros, portanto, inferior ao número de entrevistados que tiveram dano ou ameaça de (87), o que comprova que nem todos registraram a ocorrência.

³ Relatório de acidentes de consumo com produtos infantis entre 2017 a 2019 – INMETRO.

⁴ A Portaria de Consolidação nº4 de 28/09/2017, do Ministério da Saúde, lista as doenças e eventos de notificação compulsória.



Em 2013 o INMETRO lançou o SINMAC – Sistema Inmetro de Monitoramento de Acidentes de Consumo, ampliando sua atuação de monitoramento que ocorre desde 2006. O sistema é aberto e permite o registro direto de consumidores e de entidades e órgãos públicos, mas vale ressaltar que os registros são espontâneos e, assim sendo, reflete parte das ocorrências que permanecem veladas.

O Procon-SP integra o GEPAC – Grupo de Estudos Permanentes de Acidentes de Consumo, criado pela Portaria SDE/MJ nº44/2008 e coordenado pela Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor que congrega diversos órgãos, no entanto, não localizamos dados sobre o tema de nossa pesquisa.

No Procon-SP temos um banco de dados de Recall onde verificamos que no período de 01/01/02 a 13/09/19 ocorreram vinte registros de campanhas que, de acordo com informação dos fabricantes, corresponderam ao total de 4.663.590 brinquedos afetados. Entretanto, atenderam ao chamamento somente 1,98%.

A partir do resultado da presente pesquisa concluímos ainda que há muito a ser aprimorado para a garantia da segurança das crianças. Além de campanhas de esclarecimento para os consumidores, é fundamental um banco de dados mais abrangente, contanto com a colaboração de toda sociedade, consolidando dados relativos aos problemas e danos causados pelos brinquedos e outros produtos infantis. Somente através da coleta consistente de dados será possível ao Poder Público e aos órgãos de Defesa do Consumidor elaborarem estratégias que minimizem ao máximo os acidentes infantis de consumo.