

# Crescem denúncias ao Ipem-SP

O Instituto de Pesos e Medidas (Ipem-SP) encerrou o ano de 2012 com 11.180 atendimentos, crescimento de 5,8% em relação ao ano anterior. A porcentagem de autuações, no entanto, caiu. Em 2011, 27,1% de todas as denúncias foram consideradas procedentes pela fiscalização. No ano passado, o total diminuiu para 25,9% após a conclusão de 94% das queixas.

ROGÉRIO MASCIA SILVEIRA



**De 2011 para 2012, as reclamações aumentaram 5,8%, mas as autuações diminuíram 25,9%; veja os campeões das irregularidades**

O balanço completo de 2012 está publicado *on-line*, no site [www.ipem.sp.gov.br](http://www.ipem.sp.gov.br). O índice de aprovação dos usuários da Ouvidoria do Instituto chegou a 96,2%. No total, foram concluídas 1.361 denúncias e reclamações; 84 seguem sob análise e 352 produtos, serviços e instrumentos foram reprovados.

**Líder de autuações** – Um exemplo de produto com crescimento de denúncias e de autuações é o pneu reformado. Embora não apareça na lista dos 16 com mais queixas em 2011, no ano passado teve 24 denúncias e ficou na oitava posição. Esse produto se destaca ainda por ter sido o mais autuado em 2012. Das 22 reclamações fiscalizadas, 63,6% eram procedentes, ou seja, não ostentavam o selo de identificação da conformidade do Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (Inmetro).

Cronotacógrafo é o segundo em reprovação (59,1%). No ano passado, foram 22 denúncias e todas foram cheçadas. Esse instrumento também não apareceu no *ranking* de 2011.

Brinquedos subiram de posição no *ranking* de 2012 em relação ao ano anterior. Foram 49 denúncias ante 15 em 2011, aumento de mais de 220%. Também se destacou em reprovação. Dos 47 esta-

belecimentos fiscalizados após denúncia, 51,1% foram autuados por comercializarem itens sem a certificação compulsória.

Pão de sal aparece como o quarto item mais autuado. Foram 66 queixas com 50% de reprovação, dos 62 fiscalizados. Em 2011, foram 49 reclamações e 47,7% foram procedentes.

**Os mais reclamados** – A bomba medidora de combustível manteve-se no topo do *ranking* da Ouvidoria em 2012, mas houve queda no número de denúncias e de reprovação. No ano passado, foram 438 queixas registradas e 10,7% reprovadas. No ano anterior, 459 reclamações, 13,7% delas procedentes.

Balanças ficaram na segunda posição entre os itens mais reclamados, mesma colocação de 2012. Embora tenha aumentado o número de denúncias de um ano para o outro (165 em 2012 e 147 em 2011), as autuações caíram: foram reprovados 18,8% dos estabelecimentos, ante 24,2% em 2011.

## Mais reprovados

Pneu*	63,6%
Cronotacógrafo	59,1%
Brinquedos*	51,1%
Pão de sal	50,0%
Peixe embalado	45,9%

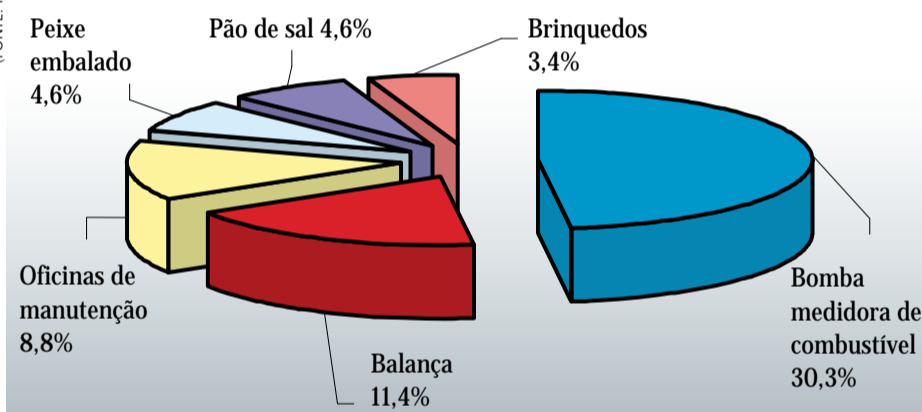
(\*) PRODUTOS COMERCIALIZADOS SEM CERTIFICAÇÃO COMPULSÓRIA EXIGIDA PELO INMETRO  
(FONTE: IPEM-SP)

## Ipem-SP - demanda total (2012)

Sugestões, solicitações e informações	9.735
Denúncias/reclamações metrológicas (produtos, instrumentos e serviços)	1445
<b>Total</b>	<b>11.180</b>

(FONTE: IPEM-SP)

## Mais reclamados



Oficinas de manutenção subiram para a terceira colocação entre os mais reclamados em 2012, com 127 denúncias e 27,6% de reprovação. Em 2011, foram 100 queixas e 43% de autuações.

O crescimento do número de denúncias leva a crer que o consumidor está mais informado sobre o trabalho do Ipem-SP e de olho nas empresas que insistem em levar vanta-

gem ao não acatar as normas do Inmetro, que visam a produtos de qualidade e a instrumentos em conformidade com as regras vigentes.

**Sobre o Ipem-SP** – O Ipem-SP é uma autarquia vinculada à Secretaria Estadual de Justiça e da Defesa da Cidadania e órgão delegado do Inmetro. Tem equipe de fiscalização formada por 300 especialistas e técnicos. Realiza em todo o território paulista operações de fiscalizações rotineiras e especiais. Afere instrumentos de medição, como balanças e bombas de combustíveis. Ocupa-se também de itens com certificação compulsória, como capacetes de motociclistas, preservativos, cadeiras de carros para crianças, têxteis, etc. Também confere produtos que têm o peso estampado na embalagem.

O consumidor que desconfiar ou encontrar irregularidades em instrumentos de medição, produtos de certificação compulsória ou pré-medidos pode recorrer ao serviço da Ouvidoria do Ipem pelo telefone gratuito 0800-013-0522, de segunda a sexta-feira, das 8 às 17 horas, ou enviar *e-mail* para [ouvidor-ipem@ipem.sp.gov.br](mailto:ouvidor-ipem@ipem.sp.gov.br).

O site do Ipem-SP ([www.ipem.sp.gov.br](http://www.ipem.sp.gov.br)) informa sobre as ações diárias do instituto. E traz esclarecimentos a respeito de toda a legislação metrológica e da qualidade vigentes no País, assim como estatísticas de fiscalização e orientações para cidadãos e empresários.

Rogério Mascia Silveira  
Da Agência Imprensa Oficial

## Ranking Ouvidoria

Mais reclamados			Concluídos		Reprovados*	
Produtos, instrumentos e serviços	Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
Bomba medidora de combustível	438	30,3%	421	96,1%	45	10,7%
Balança	165	11,4%	165	100,0%	31	18,8%
Oficinas de manutenção	127	8,8%	123	96,9%	34	27,6%
Peixe embalado	67	4,6%	61	91,0%	28	45,9%
Pão de sal	66	4,6%	62	93,9%	31	50,0%
Brinquedos	49	3,4%	47	95,9%	24	51,1%
Extintores de incêndio	28	1,9%	24	85,7%	11	45,0%
Pneu	24	1,7%	22	91,7%	14	63,6%
Cesta básica	24	1,7%	23	95,8%	9	39,1%
Radar – medidor de velocidade	24	1,7%	21	87,5%	0	0%
Cronotacógrafo	22	1,5%	22	100,0%	13	59,1%
Têxtil	21	1,5%	16	76,2%	7	43,8%
Automatizador para porta de enrolar	19	1,3%	17	89,5%	1	5,9%
Comida por quilo	18	1,2%	18	100,0%	5	27,8%
Eletrodomésticos	17	1,2%	15	88,2%	2	13,3%
Outros	336	23,3%	304	90,5%	97	31,9%
<b>Totais</b>	<b>1.445</b>	<b>100%</b>	<b>1.361</b>	<b>94%</b>	<b>352</b>	<b>25,9%</b>

(FONTE: IPEM-SP)  
(\*) REFEREM-SE APENAS ÀS QUEIXAS CONCLUÍDAS.