



# O MONITORAMENTO DE ACIDENTES DE CONSUMO COM BRINQUEDOS COMO FERRAMENTA PARA A AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE

**Alessandra Fontes Mathias (Inmetro)**

afmathias@inmetro.gov.br

**Stella Regina Reis da Costa (Latec/UFF)**

stellare@ig.com.br

## **Resumo**

*Tem sido observado, no mundo inteiro, vários acidentes de consumo com o uso de brinquedos. Este tipo de acidente tem como singularidade o fato das vítimas serem crianças ou bebês. O setor produtivo de brinquedos, em todo mundo, adota práticas de avaliação da conformidade mas tem conseguido colocar no mercado produtos que podem ser perigosos para a saúde e a segurança das crianças. No Brasil, ainda não houve casos de acidentes de consumo gerados por brinquedos, relatados na mídia, mas também não há dados estatísticos sobre acidentes de consumo sendo captados em larga escala, em todo o país, como ocorre nos EUA e Europa. Para saber mais sobre quais produtos ou serviços podem oferecer mais riscos à sociedade brasileira, o Inmetro está desenvolvendo um sistema para monitorar os acidentes de consumo brasileiros tornando, desse modo, a ação dos órgãos governamentais, dos setores produtivos e das entidades de proteção e defesa do consumidor mais efetiva em relação a este tipo de acidente. Neste artigo apresenta-se o projeto de monitoramento de acidentes de consumo, um relato sobre avaliação da conformidade, e comenta especificamente sobre acidentes de consumo com os brinquedos e as medidas que estão sendo tomadas pelo governo brasileiro para evitar a ocorrência no Brasil.*

## **Abstract**

*It have been watched in all world a lot of consumer accidents involving toys. This kind of accidents has a singular feature: the victims are children or babies. Toys enterprises of all world adopt conformity assessment practices but there aare still toys in the market that can be dangerous to healthy and safety of children. In Brazil there was not yet a case of consumer accidents related in television or newspapers involving toys, but we don't get statistics information about consumer*

*accidents from all country like in USA or Europe. To know more about dangerous products in our society, Inmetro is developing a system to monitor Brazilian consumer accidents, to make more efficient the actions of governments, non governments sectors and consumers protective sectors of Brazilian society. In this article we presents consumer accidents project, some arguments about conformity assessments, some comments about consumer accidents with toys and what Brazilian government is doing to avoid the occurrence in Brazil.*

*Palavras-chaves: acidente de consumo; brinquedos; avaliação da conformidade*

## 1. Introdução

Os acidentes de consumo vêm sendo tema constante na imprensa brasileira. São muitos os casos de lesões e até mortes envolvendo o uso de produtos ou serviços. O Inmetro recebe diversos relatos de pessoas que foram vítimas de acidentes de consumo em função do projeto chamado Monitoramento de Acidentes de Consumo. Este projeto, ainda em fase inicial, tem como objetivo identificar, a partir das informações prestadas pela própria sociedade brasileira, quais produtos ou serviços são mais perigosos para a sociedade brasileira.

Apesar de ser um projeto que teve início em 2006, no Brasil, há países que estudam e registram este tipo de acidente há mais de 30 anos. Nos Estados Unidos (EUA), estatísticas mostram que o prejuízo aos cofres públicos é da ordem de 700 bilhões de dólares por ano (CPSC, 2005). São 10 milhões de pessoas por ano que relatam às autoridades governamentais acidentes com produtos que geram lesões, intoxicações, ferimentos, queimaduras e até mortes. Esses dados são da Comissão de Segurança de Produtos de Consumo (U.S. Consumer Product Safety Commission – CPSC), agência governamental norte-americana, criada em 1972, que promove a proteção da população dos riscos de acidentes com ferimentos ou mesmo mortes, associados ao consumo de produtos, através de alertas sobre os produtos mais perigosos, da proibição de comercialização desses produtos e da realização de *recalls*. A principal fonte de informações é a própria declaração do consumidor, via e-mail, telefone ou até mesmo carta.

Com base nessas informações a CPSC toma medidas para proteger a população e melhorar a qualidade dos produtos comercializados naquele país.

Atualmente, este tema vem fazendo parte da nossa realidade por conta de um amadurecimento da sociedade brasileira, em virtude do surgimento do Código de Proteção e Defesa do Consumidor (CDC, 2001). Desde a sua publicação, em 1991, observa-se um aperfeiçoamento gradual nas relações de consumo, tanto no que diz respeito ao comportamento do consumidor, quanto ao do fornecedor do produto ou do serviço. Os consumidores porque, munidos de informações, desenvolvem consciência crítica e passam a tomar melhores decisões de compra, uso e descarte de produtos e, com isso, assumem papel ativo na cadeia de consumo como indutores do processo de melhoria contínua da qualidade dos produtos e serviços disponíveis no mercado nacional. Os fornecedores, por sua vez, para atenderem a esse novo consumidor e competirem num ambiente de economia globalizada, necessariamente devem desenvolver produtos mais competitivos e, portanto, aumentar sua

participação no mercado internacional, gerando empregos e divisas para o Brasil. A informação vem propiciando um ambiente de mudanças na sociedade brasileira também para os órgãos governamentais, que munidos da informação sobre os produtos e serviços mais arriscados para a sociedade brasileira, pode direcionar ações tais como a escolha de produtos e serviços que farão parte da lista do Plano de Ação Quadrienal de Programas de Avaliação da Conformidade.

A avaliação da conformidade é uma ferramenta utilizada para garantir um adequado grau de confiança de que os produtos e serviços atendem às normas e regulamentos técnicos, tornando os produtos e serviços mais seguros para a população. Essa ferramenta é utilizada em todo o mundo e possui rastreabilidade internacional facilitando a exportação e importação de produtos através de acordos internacionais (Inmetro, 2005). Essa prática vem sendo utilizada para aumentar a segurança dos brinquedos, no Brasil, desde 1998, através de um esforço do Inmetro, que tornou-se o órgão regulamentador deste produto.

Entretanto, apesar do uso desta ferramenta em muitos países, há diversos casos de acidentes de consumo envolvendo brinquedos e crianças, principalmente nos EUA, onde a maioria dos brinquedos são provenientes da China. Diante destes fatos, faremos uma análise da avaliação da conformidade (AC) como ferramenta para a melhoria da qualidade, o monitoramento dos acidentes de consumo como balizador desta atividade e indutor da melhoria contínua dos programa de AC e observaremos o caso dos brinquedos, que ocasionou medidas preventivas do Inmetro por causa de acidentes de consumo ocorridos em outros países.

## 2. Metodologia

A pesquisa deste trabalho pode ser definida como descritiva e exploratória, quanto aos fins e quanto aos meios – essa pesquisa é documental e bibliográfica, segundo definição de Vergara (p. 47, 2006).

A metodologia escolhida para o estudo encontrou certas limitações, tais como a existência de pouca bibliografia, a não ser da área do direito jurídico, sobre acidentes de consumo. No Brasil, não há registro de acidentes de consumo diretamente no atendimento dos hospitais. Apenas é obrigatório o registro de acidentes de trânsito e de trabalho. Por isso é difícil estimar, em âmbito nacional, quais são os produtos mais perigosos. No caso de brinquedos,

conseguimos bibliografia de normas e portarias do Inmetro, órgão que regulamenta o produto e que apoia este estudo.

### **3. Referencial Teórico**

#### **3.1. A Avaliação da Conformidade**

Segundo Soares (1998), nos dias de hoje, um grande número de produtos de consumo tem alcançado um nível de complexidade e dificuldade que não é usualmente aceito pelos seus usuários. Ainda que o grau de tecnologia e sofisticação tenha provido uma forte atração do ponto de vista da estratégia de marketing, pode acarretar uma série de frustrações aos usuários. Por conta da diferença de conhecimento do produto por parte dos consumidores em relação aos fornecedores, existe a necessidade de se aumentar a segurança de produtos e serviços oferecidos à população. A Avaliação da Conformidade trabalha para que isto possa ser possível.

Segundo Inmetro (2005), a Avaliação da Conformidade é um processo sistematizado, com regras pré-estabelecidas, devidamente acompanhado e avaliado, de forma a propiciar adequado grau de confiança de que um produto, processo ou serviço, ou ainda um profissional, atende a requisitos pré-estabelecidos por normas ou regulamentos, com o menor custo para a sociedade. Ainda segundo o mesmo autor, na visão da Organização Mundial do Comércio, a Avaliação da Conformidade é qualquer atividade com o objetivo de determinar, direta ou indiretamente, o atendimento a requisitos aplicáveis.

Neste sentido, um programa de Avaliação da Conformidade é uma atividade que, quando propiciada pelo Inmetro, intervém no processo produtivo para estabelecer uma relação de confiança, com o consumidor, de que o produto, serviço ou processo está em conformidade com requisitos previamente especificados, garantindo maior segurança ao consumidor.

Um aspecto importante a ser destacado é que a responsabilidade pela garantia de que o produto é seguro é responsabilidade do fabricante e o que o Inmetro procura propiciar é a confiança de que aquele produto atende às normas, que são requisitos mínimos que tratam da segurança e saúde do consumidor. Com isto, a Avaliação da Conformidade também acaba propiciando a concorrência justa, por estabelecer as regras de mercado no setor onde atua; protege e informa o consumidor; facilita o comércio exterior, ao facilitar a circulação de produtos com conformidade avaliada a partir de reconhecimento mútuo entre os países que

praticam a Avaliação da Conformidade; protegem o mercado interno, pois da mesma forma que facilitam as exportações de produtos em conformidade, também pode proibir a importação de produtos que não oferecem a conformidade estabelecida nas normas e regulamentos técnicos.

Para a implantação dos Programas de Avaliação da Conformidade é necessária a avaliação de toda as etapas da produção de determinado produto. Desde a gestão da empresa até a elaboração do produto e destinação para a venda.

A escolha dos produtos que serão estudados pelo Inmetro a fim de identificar a necessidade da implantação destes Programa, é feita a partir de articulação com a sociedade através do envio de questionários para representantes de diversos setores da sociedade brasileira a fim de definir quais são os produtos e serviços considerados mais arriscados para a sociedade brasileira, em relação à saúde e segurança do consumidor.

É fato que o critério relacionado ao risco à saúde e à segurança orienta uma série de ações por parte da sociedade civil e do Estado que envolve a destinação de recursos financeiros. Tanto a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), fórum nacional de normalização, quanto as autoridades regulamentadoras utilizam essa variável como motivação para a elaboração de seus documentos normativos. Entretanto, a informação sobre para quais produtos e serviços devem ser desenvolvidas ações de melhoria não está baseada em dados estatísticos. Com isto, o risco oferecido por determinados produtos ou serviços pode ser minimizado ou nem mesmo ser conhecido, em função da ausência de dados e, quando eles existem, da falta de confiança nas informações apresentadas diante da amostragem considerada e da incerteza a respeito da sua atualização.

Para o estabelecimento do Plano de Ação dos anos de 2008 a 2011, foram enviados mais de 2000 questionários, com perguntas para que fosse possível identificar quais produtos e serviços oferecem mais riscos à saúde e a segurança da sociedade brasileira.

Este Plano, elaborado a partir das contribuições da sociedade, contempla os produtos e serviços que podem ser objeto do desenvolvimento de programas de Avaliação da Conformidade, num horizonte de 4 anos.

Os produtos e serviços que compõe o Plano são priorizados de acordo com critérios que levam em consideração a segurança e a saúde do consumidor e a proteção do meio ambiente; a proteção do mercado interno, no que diz respeito a existência de concorrência desleal, e o impacto na balança comercial.

Aproximadamente, 25% dos questionários foram respondidos. Por esse motivo, o Inmetro sente a necessidade de estabelecer mais uma ferramenta de captação de informações sobre os produtos que podem oferecer mais riscos à saúde e segurança ao consumidor brasileiro, que não seja uma maneira subjetiva e sim baseada em fatos e dados, através da implementação do Sistema de Monitoramento de Acidentes de Consumo.

### **3.2. O Sistema de Monitoramento de Acidentes de Consumo**

Segundo Correia (2002, p. vi), a falta de conhecimento, entendimento e atenção são causas de muitos acidentes com produtos de consumo dentro do próprio ambiente residencial. Embora não se disponham de dados sobre a realidade nacional, estima-se que esses números sejam muito elevados para o Brasil.

Por esse motivo, é importante que os consumidores sejam alertados para este tipo de acidente, para que possam identificá-los e assim, comunicar os postos de saúde sobre a origem do produto ou serviço e o tipo de lesão ou ferimento. Enquanto esse dados não for contabilizado, a informação sobre como esse tipo de acidente ocorre não é tratada pelo órgão responsável e a população não é alertada sobre os riscos que pode estar sofrendo.

No Reino Unido, segundo Correia (2002, p.1), o número de acidentes domésticos, em 1996, correspondeu a 33% do total de acidentes ocorridos, enquanto que os acidentes de trabalho foram responsáveis por 26% do total.

De acordo com o anuário estatístico de Acidentes do Trabalho, em 2000, houve, em todo Brasil, 343.996 casos de acidentes do trabalho registrados. Caso a proporção entre acidentes de consumo e de trabalho, observada no Reino Unido, em 1996, fosse semelhante à ocorrida no Brasil, estimar-se-ia a incidência de mais de 450 mil casos de acidentes de consumo no ano de 2000. Apesar do caráter subjetivo dos números, não é errado inferir que a incidência de acidentes de consumo, no Brasil, pode ser ainda maior, principalmente se levarmos em consideração o nível de conscientização do brasileiro, quando comparado ao do consumidor britânico.

Segundo Ciampo (1997), a Organização Mundial de Saúde (OMS) constatou que 45% dos acidentes com a população mundial ocorrem dentro de casa. Na Inglaterra, metade dos

acidentes domésticos é fatal. Nos EUA, o ambiente doméstico responde por cerca de 25% de todas as mortes causadas por acidentes.

Segundo Sanseverino (2002, p.113), o Código de Proteção e Defesa do Consumidor (CDC) não apresenta a segurança esperada, causando danos à saúde e ao patrimônio do consumidor. O ideal seria que a totalidade dos danos ocorridos na sociedade de consumo fosse indenizada. Como isso não é possível, sob pena de inviabilizar a atividade produtiva, estabelecem-se limitações para a responsabilidade dos fornecedores pelos danos decorrentes de acidentes de consumo. Um grande limite é o estabelecimento de que apenas os produtos considerados defeituosos devam ser indenizados. Mas, segundo o próprio CDC (CDC, 2001), os produtos são considerados defeituosos quando oferecem riscos à segurança do consumidor.

Para o Inmetro, entretanto, o importante é ter informações sobre os produtos e serviços que acarretaram acidentes ao consumidor, seja em função de defeitos ou não, porque mesmo que ocorra mau uso por parte do usuário alguma melhoria pode ser realizada, seja no manual de instruções ou até no design do produto.

Um dos objetivos do Sistema de Monitoramento de Acidentes de Consumo, coordenado pelo Inmetro é estabelecer parcerias com segmentos que possam ser envolvidos na criação, desenvolvimento e manutenção de um banco de informações que possa agregar valor as mais diversas iniciativas em prol da defesa do consumidor e da melhoria contínua da qualidade do produto nacional e da competitividade da indústria brasileira.

No caso particular do Inmetro, uma das principais utilizações do banco de dados seria subsidiar a decisão relacionada à priorização das demandas da sociedade para a elaboração de Programas de Avaliação da Conformidade que, atualmente, apesar de ser baseada em critérios pré-definidos, é permeada por certa subjetividade, principalmente quando se trata de avaliar o impacto do risco oferecido pelo produto à segurança é à saúde do usuário.

As informações disponibilizadas num banco de dados dessa natureza subsidiariam ainda outras decisões que envolvem o desenvolvimento de programas de Avaliação da Conformidade. A escolha do mecanismo mais adequado à especificidade do produto e a definição pelo campo voluntário ou compulsório são exemplos de etapas que seriam favorecidas caso informações sobre o risco que ele oferece fossem disponibilizadas, o que, por sua vez, teria resultado direto na busca contínua do equilíbrio entre a confiança e o custo do programa para a sociedade.

Entretanto, tais informações não beneficiariam apenas a atividade da Avaliação da Conformidade. O histórico de falhas e acidentes de consumo subsidiaria e fortaleceria inúmeras ações que, atualmente, já fazem parte do dia-a-dia de diferentes atores da sociedade, bem como viabilizaria a identificação e definição de iniciativas para áreas ainda pouco exploradas. Dentre as ações, podemos destacar:

- Informar e orientar o consumidor sobre a utilização de produtos e serviços, de modo que estes não causem riscos à sua saúde e segurança;
- Alertar e informar a sociedade sobre a existência dos Acidentes de Consumo para que estes possam ser identificados e registrados;
- Subsidiar as autoridades regulamentadoras e o fórum nacional de normalização no sentido de identificar áreas prioritárias de atuação e para melhorar continuamente seus documentos normativos;
- Aperfeiçoar os Programas de Avaliação da Conformidade;
- Conscientizar o consumidor sobre a importância da qualidade e da segurança;
- Promover o desenvolvimento tecnológico e a inovação, melhorando a qualidade do produto nacional e aumentando a competitividade da empresa brasileira, visando o acesso a novos mercados internacionais;
- Servir como subsídio para o estudo do ciclo de vida de produtos;
- Promover estudos de confiabilidade e a análise de riscos dos produtos para melhor subsidiar a definição de requisitos técnicos em normas e regulamentos;
- Servir como subsídio para o desenvolvimento de novos produtos;
- Utilizar as informações sobre os acidentes de consumo para promover campanhas de conscientização da sociedade, principalmente em hospitais;
- Prover o Comitê Brasileiro de Regulamentação (CBR) de informações sobre os produtos e serviços que oferecem mais riscos à segurança e saúde da sociedade brasileira, facilitando o estabelecimento de políticas e diretrizes de regulamentação e favorecendo a otimização dos recursos públicos;
- Diminuir os gastos públicos provocados pelo impacto social do acidente (custos hospitalares, afastamento do trabalho, etc).

Desde a sua implementação, esse projeto já vem recebendo diversos relatos através do link disponibilizados no site do Inmetro. De outubro de 2006 até setembro de 2007 foram

enviados 181 relatos de consumidores que sofreram acidentes de consumo no uso de produtos ou serviços.

### **3.3. O Caso dos Brinquedos**

Desde 1998, os brinquedos possuem sua conformidade avaliada de forma compulsória. Isto significa que todos os brinquedos comercializados, no mercado formal, no Brasil, tiveram seu processo produtivo avaliado por organismos acreditados pelo Inmetro. Por esse motivo, os brinquedos somente podem ser comercializados ostentando o selo de identificação da conformidade com a marca do Inmetro.

Em outros países a prática de comercialização de brinquedos também exige a conformidade avaliadas. Apesar disto, temos observado, que o setor produtivo vêm sendo abalado com uma série de acidentes de consumo, impactando dezenas de crianças, inclusive com mortes.

Os principais problemas ocorridos nos brinquedos ocorreram principalmente por causa de tintas com elevados teores de metais pesados e por causa da aplicação de imãs em alguns brinquedos que se soltaram e foram engolidos por algumas crianças, causando até a morte. Cabe destacar que esses fatos ocorreram com brinquedos fabricados na China, já que nesse país são fabricados cerca de 70% dos brinquedos comercializados no mercado mundial. Os produtos comercializados estavam em conformidade com as práticas de Avaliação da Conformidade internacionais. Isso demonstrou que os programas de avaliação da conformidade daqueles países necessitavam de algumas alterações, evitando que estes produtos pudessem oferecer riscos à saúde e segurança do consumidor.

É importante observar que no Brasil não foram registrados acidentes de consumo com brinquedos, devido a tinta ou imãs mas o governo brasileiro já está tomando medidas para prevenir a ocorrência deste tipo de acidentes. A primeira medida foi a realização de recalls em diversos brinquedos do mesmo tipo dos que provocaram acidentes no exterior. Além disto, o processo de avaliação da conformidade tornou-se mais rigoroso, no caso de brinquedos, sendo necessário a avaliação de cada lote, em laboratórios acreditados pelo Inmetro. (Inmetro, 2007) Atualmente, também encontra-se em consulta pública uma portaria propondo a proibição de peças imantadas colocadas nas paredes de brinquedos. Além disto, outra portaria foi

publicada estabelecendo critérios toxicológicos, irritação dérmica e ensaios microbiológicos (Inmetro, 2007).

Por conta do registro de acidentes de consumo realizado por órgãos e entidades estrangeiras foi possível identificar diversos acidentes de consumo com brinquedos. Esses países tomaram ações para minimizar estes acidentes, tendo em vista a ocorrência de mortes. No Brasil, não houve registros de mortes nem qualquer acidente envolvendo intoxicação por tinta ou devido aos imãs, mas o Inmetro já tomou as medidas preventivas devidas.

### 3.4. Dados de Acidentes de Consumo

Nos EUA, onde existe o registro de acidentes de consumo, são apresentadas algumas estatísticas sobre acidentes com diversos tipos de produtos. A estatística observada na amostra é utilizada para acarretar uma estatística nacional, com intervalo de confiança de 95%. Através de relatórios disponibilizados pelo site da Comissão de Segurança de Produtos de Consumo, foi possível montar a figura 01 abaixo, com o resumo destes relatórios, referentes ao ano de 2002. Na figura podemos observar dados de acidentes com brinquedos.

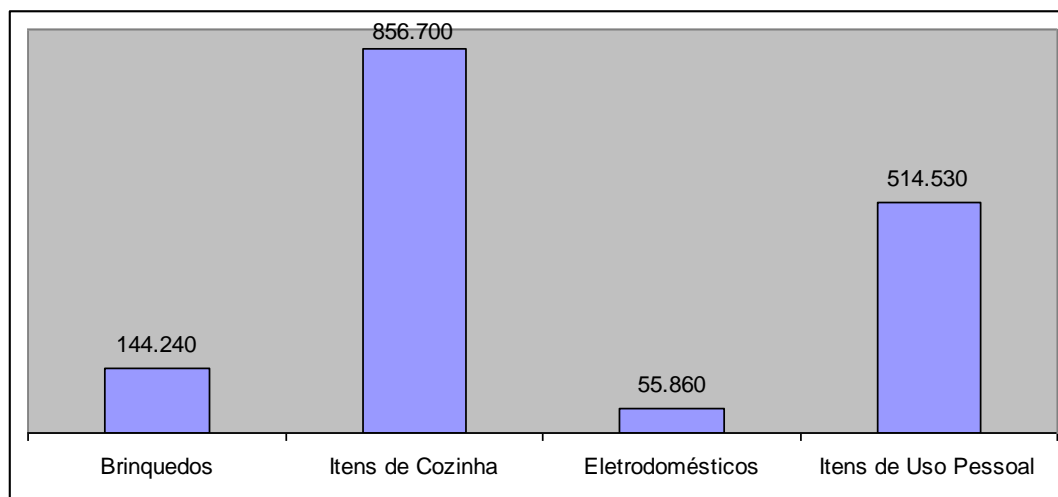


Figura 01 – Comparativo de produtos que mais causaram acidentes de consumo. Fonte: site da CPSC.

Através de informações relatadas por consumidores através do site do Inmetro, desde outubro de 2006 até setembro de 2007, com 181 relatos, foi possível montar a figura 02 abaixo, onde discriminou-se o tipo de produto e a porcentagem de acidentes de consumo. A

divulgação desta ferramenta foi feita através da divulgação deste projeto do Inmetro, em rádios e televisão.

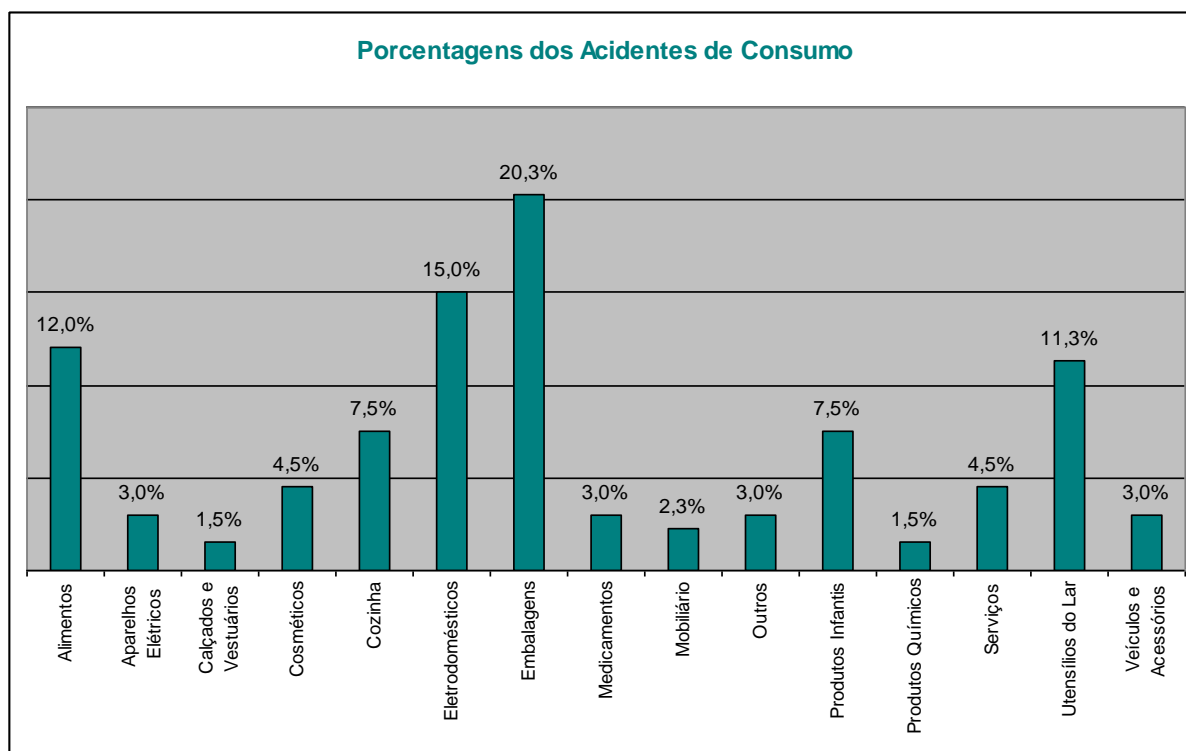


Figura 02 – Comparativo de produtos ou serviços que acarretaram acidentes de consumo no Brasil. Fonte: Inmetro.

Na figura acima podemos observar que existem casos de acidentes envolvendo produtos infantis, que também envolvem brinquedos. Eles representam apenas 7,5% do total dos acidentes e nenhum destes acidentes ocorreram devido à presença de tinta tóxica ou ímãs.

#### 4. Conclusão

O registro de acidentes de consumo é uma ferramenta importante porque a partir dessas informações temos como identificar quais são os produtos e serviços mais arriscados para a sociedade brasileira. Não podemos simplesmente tomar ações com base em estudos estrangeiros, porque a cultura de consumo varia muito em relação a cada sociedade. Para o Inmetro este estudo é importante para direcionar ações em relação aos Programas de Avaliação da Conformidade.

No caso dos acidentes de consumo ocorridos com brinquedos podemos observar que a prática de registrar acidentes de consumo propiciou uma ação rápida dos órgãos governamentais estrangeiros. Essas ações foram disseminadas por vários países como maneira

de se prevenir a ocorrência de outros acidentes. Apesar de não ter ocorrido este tipo de acidente no Brasil, é possível que acidentes com outros tipos de produtos estejam ocorrendo mas o governo brasileiro não toma conhecimento por falta da informação.

Desse modo, verifica-se a necessidade de se implementar o projeto de Monitoramento de Acidentes de Consumo, a fim de se obter a informação sobre os produtos que oferecem mais riscos à sociedade brasileira e, no caso de mortes, para que os órgãos governamentais possam tomar as ações devidas de maneira rápida e eficiente.

## 5. Referências Bibliográficas

**CIAMPO, Luiz Antônio Del et al.** Acidentes Domésticos na Infância na Área de Vila Lobato (Ribeirão Preto). São Paulo: *Pediatria* 19(1) p. 38 – 42, 1997.

**CORREIA, Walter Franklin Marques.** Segurança do Produto: Uma Investigação na Usabilidade de Produtos de Consumo. Tese de Mestrado em Engenharia de Produção. Universidade Federal de Pernambuco, 2002.

**CÓDIGO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR** – Nova ed. rev. atualizada e ampliada com o Decreto nº 2.181, de 20 de março de 1997. Brasília: Ministério da Justiça, 2001.

**CPSC. Consumer Product Safety Commission:** banco de dados sobre acidentes de consumo. Disponível em: [www.cpsc.gov/library/data.html](http://www.cpsc.gov/library/data.html). Acesso em: set, 2005.

**INMETRO.** Avaliação da Conformidade. Livreto de Distribuição Interna, disponibilizado no site: [www.inmetro.gov.br](http://www.inmetro.gov.br). Maio, 2005.

**INMETRO.** Portaria nº 326, que trata da adoção de novo sistema de certificação para brinquedos. 24 de agosto de 2007.

**INMETRO.** Portaria nº 369, que trata da adoção de requisitos adicionais para a certificação de brinquedos. 27 de setembro de 2007.

**SANSEVERINO, Paulo de Tarso Vieira.** Responsabilidade Civil no Código do Consumidor e a Defesa do Fornecedor. São Paulo: Saraiva, 2002.

**SOARES, Marcelo M.** Artigo – A contribuição da ergonomia à sociedade de consumo. Estudos em Design. Rio de Janeiro, V. 8 N. 1. Abril de 2000. (p. 27 – 36).

**VERGARA, S. C.** Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração. 7<sup>o</sup> edição, editora Atlas, 2006.