

A normalização e o código de defesa do consumidor

(texto extraído e adaptado do livro “Serviços tecnológicos de TIB para o Setor de Máquinas e Equipamentos – Uma Visão Estratégica” / Ipdmaq – 2008)

Em função dos objetivos da normalização, é fácil de perceber que existe uma relação entre as expectativas do consumidor e as normas técnicas. Esta relação foi considerada na elaboração de uma das mais avançadas legislações de defesa e proteção do consumidor.

A legislação brasileira, especificamente a Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990, o Código de Defesa do Consumidor, descreve no seu artigo 39 da Seção IV – Das Práticas Abusivas:

“ É vedado ao fornecedor de produtos e serviços:

Inciso VIII - 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 Código deixa bem claro: se existirem Normas Técnicas para qualquer produto ou serviço colocado no mercado de consumo, é obrigatória a conformidade destes produtos com os requisitos da Norma, sob pena de responsabilidade do fornecedor.

A Norma é, portanto, o melhor “departamento de proteção e defesa” dos interesses do consumidor.

Quando o consumidor compra um produto que atende a uma norma, isso significa que está adquirindo principalmente proteção. Sabe que o produto foi fabricado por alguém realmente capacitado,

que utilizou na sua fabricação matérias-primas e processos controlados, e, principalmente, que o produto está de acordo com seu desejo e necessidades.

Por outro lado, o Código de Defesa do Consumidor, incentiva a concorrência, uma vez que o comerciante passa a exigir que seu fornecedor mostre se tem condições de garantir a qualidade dos produtos.

Assim, as Normas Brasileiras gozam de um estatuto especial nas relações de mercado. Elas são obrigatórias como referências para o mercado brasileiro. Existindo uma Norma Brasileira, ela deve ser seguida, a não ser que as partes envolvidas estabeleçam outros requisitos num contrato específico. Este fato aumenta a importância de conhecer e usar as Normas Brasileiras, assim como de participar no seu desenvolvimento.