

## FAQ SINMAC

### 1) Em caso de acidente com algum produto ou serviço o que deve ser feito? Onde (ou como) o registro do fato deverá ser lançado?

O “registro de acidente de consumo” deve ser feito no [Sinmac - Sistema Inmetro de Monitoramento de Acidentes de Consumo](https://sinmac.inmetro.gov.br/#/inicio), disponível no link: <https://sinmac.inmetro.gov.br/#/inicio>

### 2) O que é o Sinmac - Sistema de Monitoramento de Acidente de Consumo?

O [Sinmac - Sistema Inmetro de Monitoramento de Acidentes de Consumo](https://sinmac.inmetro.gov.br/#/inicio) é um banco de dados que tem como objetivo monitorar acidentes e incidentes de consumo ocorridos com o consumidor brasileiro ao utilizar um produto ou serviço.

### 3) O que diferencia um acidente de consumo de um incidente de consumo?

- a) **Acidentes de consumo:** de acordo com o conceito praticado pelo Inmetro, acidentes de consumo ocorrem quando um produto ou serviço provoca danos à saúde ou à segurança do consumidor, mesmo quando utilizado adequadamente ou de acordo com as instruções de uso indicadas pelo fornecedor. Esse dano pode ser causado por um defeito no produto ou serviço, pela falta de informação quanto à sua periculosidade e uso adequado ou, ainda, quando existem informações incorretas em relação ao seu uso;
- b) **Acidentes domésticos:** quando uma pessoa se acidenta dentro de casa em função de um ato inseguro, que pode se dar por imprudência, imperícia ou negligência de quem o comete. Os acidentes domésticos podem ou não estar associados a um produto;
- c) **Acidentes por mau uso do produto ou do serviço pelo consumidor:** quando uma pessoa sofre algum tipo de lesão utilizando um produto ou serviço em desacordo com o que preveem as instruções do fornecedor;
- d) **Incidentes:** ocorrem quando o evento implica a falha do produto ou o mau uso do produto pelo consumidor, porém, por qualquer motivo, o acidente não chega a ocorrer e, portanto, não há lesão;
- e) **Acidentes de trabalho:** ocorrem quando um produto ou serviço prestado provoca danos ao consumidor, quando utilizado ou manuseado de acordo com as instruções de uso do fornecedor. Porém, só são passíveis de alimentar o Sinmac aqueles relatos que se referem a uma falha de um equipamento de proteção individual ou de um produto ou serviço utilizado no ambiente de trabalho;
- f) **Acidentes de trânsito:** ocorrem quando um produto ou serviço prestado provoca danos ao consumidor, quando utilizado ou manuseado de acordo com as instruções de uso do fornecedor. Porém, só são passíveis de alimentar o Sinmac aqueles relatos que se referem a uma falha de um componente automotivo.

### 4) Por que o Inmetro criou o SINMAC?

O Inmetro monitora casos de acidentes de consumo buscando viabilizar a execução de ações focadas e direcionadas no mercado, com a finalidade de reduzir a incidência de tais acidentes e alertar a população quanto a existência de riscos associados a produtos e serviços que circulam no mercado brasileiro.

### **5) Como são utilizadas as informações cadastradas no Sinmac?**

A partir dos relatos disponibilizados no Sinmac, é possível identificar produtos e serviços que estão colocando em risco a segurança e a saúde do consumidor, assim como gerar estatísticas para apoiar ações regulatórias do Inmetro ou promover ações de fiscalização, quando for um produto certificado pelo instituto.

O cadastro de acidentes, incidentes ou riscos de acidentes com produtos de consumo no [Sinmac](#) também pode gerar informações para atuação de outras autoridades governamentais. Da mesma forma, auxilia em estudos de impactos econômicos e sociais das medidas regulatórias do Inmetro.

### **6) O Sinmac faz tratamento de denúncias ou reclamações quando ocorre um acidente ou incidente de consumo?**

Atenção! O Sinmac é um sistema de monitoramento de acidentes de consumo e não se destina ao tratamento de reclamações e denúncias sobre os produtos. Por isso, é importante que, além do relato nesse sistema, elas sejam registradas na Ouvidoria do Inmetro, através do link: [https://www.gov.br/inmetro/pt-br/canais\\_atendimento/ouvidoria/faca-sua-manifestacao](https://www.gov.br/inmetro/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria/faca-sua-manifestacao)

### **7) Cadastrando minhas informações eu consigo alguma reparação pelo acidente sofrido?**

Cabe esclarecer que a reparação de eventuais prejuízos causados pela inadequação do produto deve ser pleiteada junto ao fornecedor, acionando, quando necessário, os órgãos de defesa do consumidor ou o Poder Judiciário. Não é competência do Inmetro definir ações de reparação de danos morais ou materiais inerentes às relações de consumo.

### **8) Como obter informação sobre Registro de Acidentes de Consumo?**

Os dados referentes aos registros de acidentes de consumo estão disponíveis no Infográfico que pode ser acessado no link: <https://www.gov.br/inmetro/pt-br/assuntos/avaliacao-da-conformidade/acidentes-de-consumo>.