

PROGRAMA INMETRO
SUPERMERCADOS
NA MEDIDA CERTA

Guia de orientação aos supermercados

Eletrodomésticos

UNINMETRO
Universidade Corporativa
do Inmetro

INMETRO



Bem-vindo(a) ao Guia de orientações para comercialização de Eletrodomésticos*!

Este guia reúne **informações práticas para auxiliar supermercados** na comercialização adequada de eletrodomésticos, contribuindo para relações de consumo mais transparentes, **prevenção de irregularidades e conformidade com o regulamento técnico**.

Siga este passo a passo para evitar penalidades, otimizar a rotina da sua equipe e, acima de tudo, contribuir para a segurança e a garantia dos direitos dos consumidores.

Tenha uma excelente leitura!

* Conforme a Portaria Inmetro nº 148, de 2022

Conheça o seu produto

Quais tipos de eletrodomésticos podem ser encontrados no supermercado?

No contexto de loja, supermercado ou hipermercado, “eletrodomésticos” pode incluir desde pequenos aparelhos de bancada até produtos de linha branca (geladeira, máquina de lavar, fogão etc.). Para fins de fiscalização e conformidade, a regra principal é identificar qual regulamento se aplica ao produto, se ele deve ostentar o **Selo de Identificação da Conformidade do Inmetro, o “Selo do Inmetro”** e, quando for o caso, se deve apresentar a Etiqueta Nacional de Conservação de Energia (ENCE) do Programa Brasileiro de Etiquetagem (PBE).

A Portaria Inmetro nº 148, de 2022, trata de Aparelhos Eletrodomésticos e Similares com foco em segurança. Ela abrange os produtos listados em seu Anexo III, bem como produtos com função semelhante, ainda que tenham nome comercial diferente. Também pode abranger aparelhos de uso similar que, embora não sejam destinados ao uso doméstico normal, podem representar perigo ao público, como equipamentos usados por pessoas leigas em lojas, indústria leve ou fazendas.



Exemplos de eletrodomésticos por categoria de comercialização.

Categoria no supermercado	Exemplos comuns
Cozinha e preparo de alimentos	Liquidificador, batedeira, mixer, processador, centrífuga/extrator de suco, espremedor, cafeteira, moedor, chaleira elétrica, panela elétrica, grill, sanduicheira, torradeira, forno elétrico e fritadeira elétrica/air fryer, ebulidor e cozedor de ovos.
Conservação, lavagem e grandes aparelhos	Refrigerador, frigobar, freezer, adega, máquina de lavar roupas, secadora, lava e seca, lava-louças e condicionadores de ar.
Cuidado pessoal	Secador de cabelo, modelador, prancha/chapinha, barbeador, aparador e produtos similares, depilador elétrico e máquina de cortar cabelo.
Limpeza, conforto e ambiente	Aspirador de pó, robô aspirador, vassoura elétrica, ferro de passar, passadeira/vaporizador, ventilador, climatizador, umidificador, desumidificador e aquecedor portátil, repelente elétrico, exterminador elétrico de insetos (“raquete para matar mosquito”) e aromatizador.
Uso eventual, manutenção ou hobby	Pistola de cola quente, aparelhos de limpeza a vapor, máquinas de sorvete, máquina de gelo de uso doméstico e outros pequenos aparelhos elétricos conforme o regulamento aplicável.

ATENÇÃO: nem todo produto vendido como “eletrodoméstico” está no mesmo regulamento. Fornos de micro-ondas, refrigeradores, máquinas de lavar roupas, condicionadores de ar e ventiladores possuem programas específicos, especialmente quando há a ENCE.
Em caso de dúvida, consulte a Portaria aplicável, o Prodcert e o Sistema PBE.

Regras de ouro (Antes de começar o dia!)

Antes de comprar do seu fornecedor:

- Comprar somente com Nota fiscal;
- Comprar somente produtos com informações em português: importados precisam traduzir suas informações para português;
- Verifique no Prodcert os produtos e empresas certificados: http://www.inmetro.gov.br/prodcert/



Antes de abrir a loja ou iniciar seu turno, confira com atenção os seguintes itens nos eletrodomésticos expostos, no estoque e nos produtos recebidos

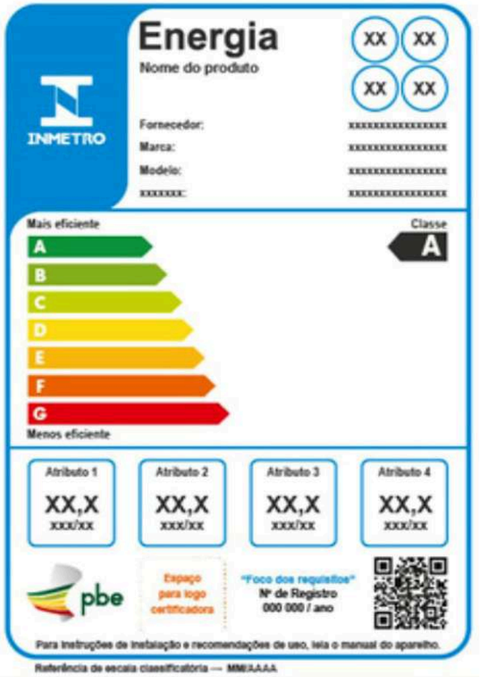
Selo do Inmetro - O que observar e onde? Quais informações são essenciais para assegurar a segurança do consumidor?



Atenção: liquidificador, secador de cabelo e aspirador de pó devem possuir a etiqueta do selo ruído afixada na embalagem do produto, além da identificação da certificação.

- Verifique se o produto que exige certificação possui Selo de Identificação da Conformidade do Inmetro no próprio produto e na embalagem, quando aplicável.
- Confira se o selo está legível, indelével, sem rasuras, sem sinais de adulteração e sem estar coberto por preço, plástico, fita, etiqueta promocional ou lacre da loja.

- Compare marca, modelo, tensão e demais dados do produto com a embalagem, a nota fiscal e o cadastro interno da loja.
- Consulte o Sistema de Produtos e Serviços Certificados (Prodcert) para verificar se o produto/família aparece como certificado para “Aparelhos Eletrodomésticos e Similares – PT Inmetro nº 371/2009 e PT Inmetro nº 148/2022”, quando se tratar de produto abrangido por esse regulamento.
- Não interprete o selo como garantia de durabilidade, assistência técnica, desempenho energético ou ausência de defeito individual. A certificação demonstra atendimento ao processo de avaliação da conformidade aplicável; **a responsabilidade pela qualidade e segurança continua sendo do fornecedor**.



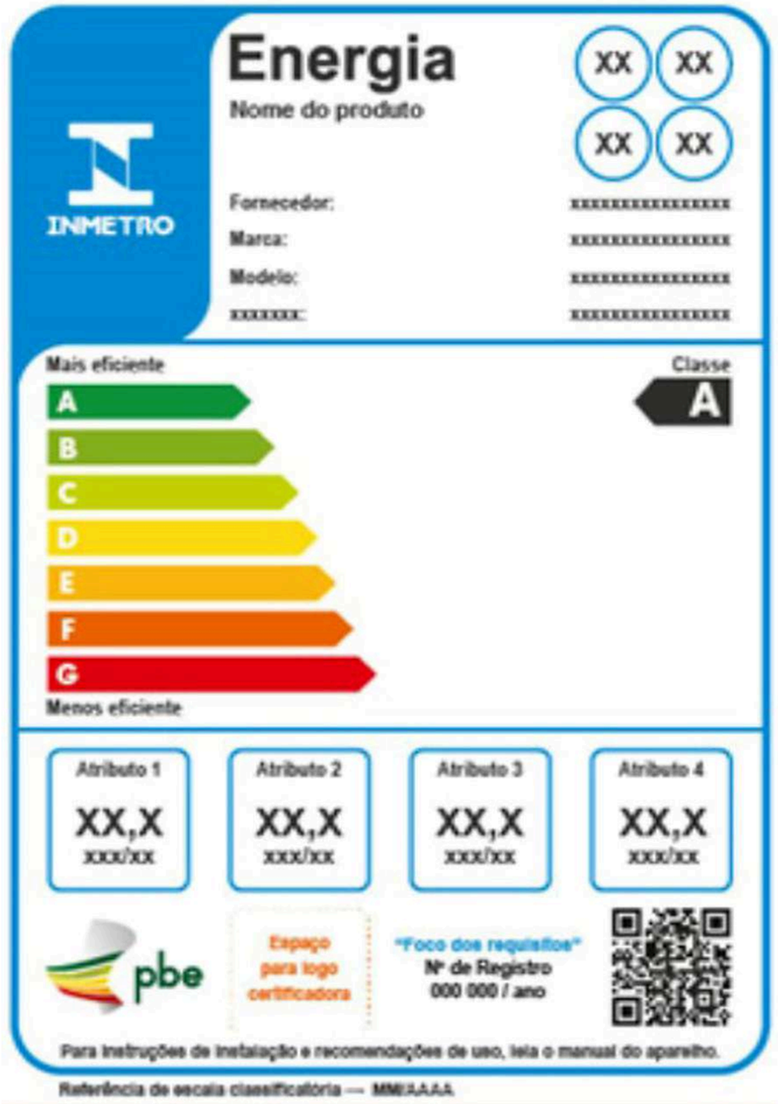
ENCE - Etiqueta Nacional de Conservação de Energia - Quais categorias de eletrodomésticos precisam de ENCE? De que forma as informações da ENCE são importantes para assegurar a segurança do consumidor?

A Etiqueta Nacional de Conservação de Energia (ENCE) é a etiqueta usada em programas do Programa Brasileiro de Etiquetagem (PBE) para apresentar informações de desempenho e/ou eficiência energética. Ela ajuda o consumidor a comparar produtos, estimar consumo e escolher o modelo mais adequado.

Os eletrodomésticos abrangidos pela Portaria Inmetro nº 148, de 2022, NÃO recebem ENCE, recebem apenas o “selo do Inmetro”.

Seção I
Específica o produto abrangido, as informações do modelo etiquetado e seu fornecedor.

Seção II
Contém as classes de eficiência energética. Incluindo uma seta que aponta para a classe do modelo etiquetado.
Quanto mas próximo da Classe A menor o consumo de energia.
porque e produto é mais eficiente



Informações complementares
sobre a etiqueta ou sobre o modelo etiquetado (como, por exemplo, características funcionais do modelo)

Seção III
Informa os atributos de desempenho relevantes e traz a marca do PBE de organismos e de parceiros, o foco do programa, o número de registro no Inmetro e o QR Code.

ENCE - Etiqueta Nacional de Conservação de Energia

A ENCE é aplicada a alguns produtos que têm regulamento específico no PBE.

Requisitos de conferência da etiqueta ENCE no varejo.

Categoria com ENCE no varejo	O que conferir na etiqueta
Refrigeradores, frigobares, freezers e combinados	Classe de eficiência, consumo de energia, volume/capacidade e identificação do modelo. Para refrigeradores, observar a etiqueta vigente e as regras de transição aplicáveis.
Máquinas de lavar roupas	Consumo de energia, consumo de água, capacidade de lavagem, eficiência e informações de desempenho previstas no regulamento específico.
Condicionadores de ar	Classe de eficiência, consumo anual/índice de desempenho, capacidade de refrigeração, tipo de tecnologia e identificação do modelo.
Fornos de micro-ondas	Consumo, eficiência/*stand-by* e informações de segurança/desempenho previstas no regulamento específico.
Ventiladores	Eficiência energética, vazão, consumo e classificação prevista no PBE.



No ponto de venda, a ENCE deve ficar visível ao consumidor. Quando houver dúvida sobre o produto etiquetado, consulte o Sistema PBE e confira se a marca e o modelo coincidem com o produto exposto.

Marcações e Informações obrigatórias - O que observar e onde?

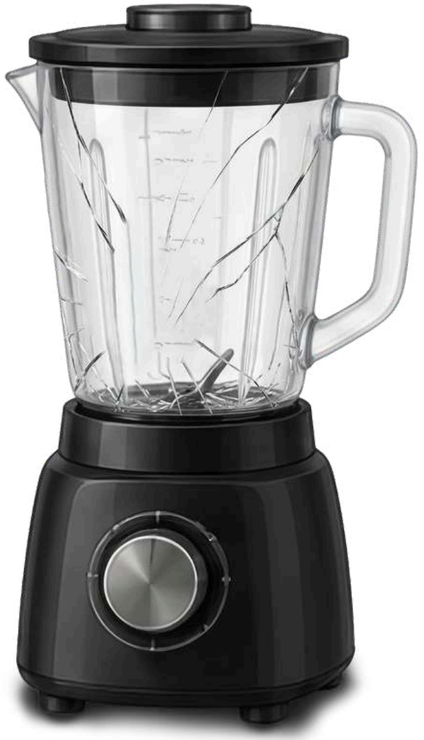
Procure as informações no corpo do produto, placa de identificação, embalagem, manual, etiqueta de características e, quando aplicável, na ENCE. Em geral, confira:

- Marca, modelo, denominação comercial, lote/série ou forma de rastreabilidade.
- Nome ou identificação do fabricante/importador e dados do fornecedor responsável no Brasil.
- Tensão nominal (127 V, 220 V ou bivolt), frequência (normalmente 60 Hz), potência, corrente ou demais características elétricas.
- Advertências de segurança e instruções de uso em português.
- Informações de instalação, limpeza, manutenção e limitações de uso.
- Símbolos de segurança, grau de proteção IP quando aplicável, classe de isolação e informações específicas previstas para o tipo de aparelho.
- Coerência entre produto, caixa, manual, nota fiscal, sistema interno e consulta aos sistemas do Inmetro.



Aspectos físicos - Há algo a ser observado?

- Não exponha produto com trinca, deformação, ferrugem, cheiro de queimado, sinais de superaquecimento, cabo danificado, plugue quebrado, fios aparentes, peças soltas ou partes móveis sem proteção.
- Verifique se a embalagem está íntegra, sem sinais de violação, umidade, queda, reembalagem inadequada ou ausência de manual/acessórios essenciais.
- Mantenha produtos elétricos longe de umidade, calor excessivo, respingos e locais de onde possam cair.
- Produtos de mostruário devem estar identificados como tal, em bom estado e sem improvisos elétricos. A demonstração deve seguir o manual do fabricante.
- Produto avariado, devolvido, sem identificação ou com suspeita de irregularidade deve ser separado, registrado internamente e comunicado ao responsável da loja antes de qualquer venda.



O jeito certo

A tabela a seguir reúne orientações práticas para a comercialização de eletrodomésticos, contemplando procedimentos de consulta, identificação, manuseio, organização dos produtos e atendimento ao consumidor.

Procedimentos práticos para controle e comercialização de eletrodomésticos.

Ação	Como fazer na prática
Consulta	• Quando houver dúvida, consulte o Prodcert para produtos certificados e o Sistema PBE para produtos etiquetados. Em caso de divergência, não venda o produto até ser realizada a conferência pelo responsável.
Identificação	• Antes de orientar o cliente, confira marca, modelo, tensão, potência, capacidade e finalidade do aparelho. • O produto da prateleira deve corresponder exatamente à caixa, ao preço e ao cadastro da loja.
Manuseio	• Mantenha a embalagem original, respeite a posição de armazenamento e limite de empilhamento. • Não levante o produto pelo cabo, não dobre plugues e proteja peças de vidro, plástico e partes móveis.
Organização	• Separe produtos por categoria, marca e tensão. • Deixe o Selo do Inmetro e ENCE sempre visíveis. • Não misture produtos novos, devolvidos, avariados, de mostruário ou sem documentação.
Orientação ao cliente	• Explique as condições de uso seguro, tensão elétrica, necessidade de instalação adequada, consumo de energia, capacidade, limpeza e manutenção. • Entregue manual e nota fiscal.

Identificação dos eletrodomésticos

Quais especificações devem ser observadas pelo vendedor para orientar corretamente o cliente? Quais informações são essenciais para tomada de decisão de compra?

1. Especificações que o vendedor deve observar.

Sempre que possível, oriente o consumidor com base nestas informações gerais:

- Tensão e alimentação: 127 V, 220 V, bivolt, bateria ou fonte externa - produto ligado na tensão errada pode queimar e gerar risco.
- Potência, corrente e consumo: ajudam a avaliar gasto de energia e compatibilidade com a instalação elétrica.
- Capacidade: litros, quilos, volume interno, vazão, BTU/h, número de xícaras ou porções, conforme o produto.
- Dimensões e instalação: espaço disponível, ventilação, distância de parede, aterramento, tomada compatível, local seco e nivelado.
- Uso pretendido: doméstico, similar, portátil, fixo, uso interno/externo, uso contínuo/intermitente, restrições de uso por crianças ou pessoas vulneráveis.
- Segurança: necessidade de travas, tampa, grade, proteção contra partes móveis, estabilidade, superfície quente e cuidados com água/vapor.
- Eficiência energética: quando houver ENCE, comparar classe, consumo e capacidade entre modelos equivalentes.
- Garantia, assistência e peças: informar canais do fornecedor e guardar nota fiscal.

2. Aspectos mais relevantes por categoria.

A tabela abaixo apresenta os principais pontos a serem observados pelos profissionais do varejo na orientação ao cliente durante a comercialização de eletrodomésticos. Busca-se, assim, fornecer um atendimento mais completo e padronizado, garantindo que o consumidor receba informações essenciais sobre características técnicas, desempenho, requisitos de instalação, eficiência energética e condições de uso seguro, contribuindo para uma escolha mais adequada e consciente.

Informações essenciais para atendimento e venda de eletrodomésticos.

Categoria	Pontos essenciais para orientar o cliente
Aparelhos de cozinha	Tensão, potência, capacidade, presença de tampa/trava, lâminas protegidas, estabilidade, partes quentes, facilidade de limpeza e manual.
Condicionadores de ar e climatização	ENCE, capacidade em BTU/h, tipo de aparelho, consumo anual, tecnologia inverter, tensão, instalação por profissional habilitado e adequação ao tamanho do ambiente.
Cuidados pessoais	Tensão, potência/temperatura, uso em ambiente seco, risco de queimadura, contato com água, acessórios e orientações para armazenamento.
Lavagem e secagem de roupas	ENCE quando aplicável, capacidade em kg, consumo de água e energia, dimensões, necessidade de ponto hidráulico, drenagem, nivelamento e programas de lavagem.
Limpeza e cuidados domésticos	Potência, capacidade do reservatório, uso com água/vapor, partes quentes, filtros, sacos/coletores, acessórios e cuidados com cabo/plugue.
Refrigeração	ENCE, volume útil, consumo mensal/anual, classe climática, dimensões, espaço de ventilação, abertura de portas, nível de ruído e prazo de transição da etiqueta aplicável.

O que evitar

- Vender produto abrangido por regulamento sem Selo do Inmetro ou sem ENCE, quando for o caso, com selo ilegível ou com suspeita de falsificação;
- Obstruir o Selo do Inmetro ou a ENCE com cartazes de preços ou qualquer ação de marketing da empresa;
- Cobrir, retirar, recortar, colar por cima ou alterar Selo do Inmetro, ENCE, marcações ou advertências obrigatórias;
- Prometer que o Selo do Inmetro garante durabilidade, vida útil, desempenho superior ou ausência de defeitos;
- Indicar adaptação de plugue, remoção de pino de aterramento, uso de “T”, benjamim, extensão inadequada ou ligação em tensão incompatível;
- Vender produto avariado, molhado, com cabo ou plugue danificado, sem manual, sem embalagem mínima ou sem identificação clara;
- Misturar produto de mostruário, devolvido ou reembalado com produto novo sem informação transparente ao consumidor;
- Fazer demonstração energizada sem seguir o manual do fabricante ou sem condições de segurança;
- Vender produto importado ou de *marketplace* sem comprovação de conformidade aplicável no Brasil.





Checklist do gerente: Fiscalização Preventiva

Use a tabela abaixo para fazer o controle interno da sua loja e evitar multas!

Use a tabela abaixo para controle interno da loja e para reduzir os riscos de autuação e recolhimento de produtos pela fiscalização, assim como para diminuir a ocorrência de reclamações de consumidores.

Nota: Recomenda-se aplicar o *checklist* no recebimento do produto, em sua exposição para venda e em verificações periódicas de gôndola ou de mostruário.

Roteiro de verificação e controle de conformidade de eletrodomésticos.

ITEM DE VERIFICAÇÃO	O QUE CHECAR?	STATUS (✓ / X)	AÇÃO, SE HOUVER IRREGULARIDADE
Armazenamento	Produtos estão em local seco, limpo, ventilado, longe de calor/umidade e empilhados conforme orientação do fabricante?		Reorganizar o estoque, corrigir exposição a umidade/calor e avaliar se houve dano antes de liberar para venda.
Armazenamento	Produtos de mostruário estão com o selo ou a etiqueta e a limpeza é feita de forma que não as danifiquem?		Reorganizar o estoque, retirando de exposição os produtos sem selo ou etiqueta. Realizar a limpeza do mostruário sem produtos químicos ou abrasivos.

ITEM DE VERIFICAÇÃO	O QUE CHECAR?	STATUS (✓ / X)	AÇÃO, SE HOUVER IRREGULARIDADE
Avarias no produto	Há trincas, partes soltas, ferrugem, amassados, cheiro de queimado, fios expostos, plugue quebrado ou sinais de umidade?		Retirar imediatamente da área de venda, identificar como avariado e comunicar fornecedor ou assistência técnica.
Consulta Prodcert/PBE	O produto certificado aparece no Prodcert? O produto etiquetado aparece no Sistema PBE ou em lista oficial aplicável?		Suspender preventivamente a venda e solicitar certificado, documentação ou comprovação oficial ao fornecedor.
ENCE	Quando aplicável, a ENCE está exposta de forma clara? Marca, modelo, classe, consumo e capacidade coincidem com o produto?		Corrigir a exposição da etiqueta. Se houver divergência ou ausência, separar o produto e solicitar regularização ao fornecedor.
Manual e informações ao consumidor	Manual em português está disponível? Há orientações de instalação, uso, limpeza, manutenção e segurança?		Solicitar manual/instruções em português ao fornecedor e manter disponível ao consumidor antes da venda.

ITEM DE VERIFICAÇÃO	O QUE CHECAR?	STATUS (✓ / X)	AÇÃO, SE HOUVER IRREGULARIDADE
Marcações obrigatórias	Há marca, modelo, tensão, potência/corrente, fabricante/importador, lote/série e advertências? As informações estão em português?		Separar o produto e solicitar correção/documentação ao fornecedor. Não cobrir, alterar ou substituir marcações por conta própria.
Organização do ponto de venda	Preço, cadastro, modelo e produto exposto coincidem? Nenhuma informação obrigatória está coberta?		Corrigir preço, cadastro, modelo e exposição. Remover etiquetas que cubram informações obrigatórias.
Produtos de mostruário/ devolvidos	Estão identificados e separados? Há avaliação do estado físico e funcionamento antes de qualquer venda?		Identificar e separar. Vender apenas após avaliação, com informação clara ao consumidor e condições registradas.
Produtos importados/ marketplace	Há fornecedor responsável no Brasil, nota fiscal, identificação e comprovação de conformidade quando exigida?		Suspender anúncio/venda e exigir identificação do responsável no Brasil, nota fiscal e comprovação de conformidade.

ITEM DE VERIFICAÇÃO	O QUE CHECAR?	STATUS (✓ / X)	AÇÃO, SE HOUVER IRREGULARIDADE
Produtos importados/ marketplace	As informações sobre a certificação dos produtos estão disponíveis aos consumidores? O Selo ou a Etiqueta estão visíveis pelos consumidores?		Corrigir a exposição das informações. Se houver divergência ou ausência, retirar o produto de comercialização e solicitar a regularização ao fornecedor.
Reclamações e incidentes	A loja registrou reclamações? A loja retirou de venda produtos suspeitos? A loja orientou consumidor sobre fornecedor, Procon, Consumidor.gov.br, Ouvidoria do Inmetro ou Sinmac, de acordo com a situação?		Registrar internamente, preservar evidências, retirar produto suspeito e comunicar ao fornecedor, Procon, Ouvidoria/Inmetro ou Sinmac.
Registro no Inmetro	Para a Portaria 148/2022, não há Registro de Objeto. Para programas do PBE, verificar registro/autorização no sistema aplicável.		Verificar se há exigência em regulamento específico. Se o registro/autorização for obrigatório e ausente, bloquear a venda.
Selo do Inmetro	O produto que exige certificação tem selo no produto e na embalagem? O selo está legível, indelével, sem rasura e sem cobertura por etiqueta de preço?		Retirar da exposição/venda, separar o produto e acionar fornecedor. Só liberar após comprovação da conformidade.

Canais de Comunicação

Ouvidoria do Inmetro / Fala.BR	Para denúncias, reclamações, solicitações e consultas técnicas sobre portarias, regulamentos e serviços do Inmetro. **Ouvidoria:** *https://www.gov.br/inmetro/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria/faca-sua-manifestacao* **Fala.BR**: *https://falabr.cgu.gov.br*
Telefone da Ouvidoria	**0800 285 1818** De segunda a sexta, das 8 h às 16 h 30 min (disponível para ligações de telefones fixos)
Prodcert	Consulta de produtos e empresas certificados. **Site:** http://www.inmetro.gov.br/prodcert/ Para eletrodomésticos da Portaria 148/2022, buscar a classe "Aparelhos Eletrodomésticos e Similares – PT Inmetro nº 371/2009 e PT Inmetro nº 148/2022".
Sistema PBE	Consulta de produtos etiquetados com ENCE e informações de eficiência/desempenho. **Site:** https://pbe.inmetro.gov.br
Sinmac	Para relato de acidente de consumo ou produto que causou risco/acidente. **Site:** *https://sinmac.inmetro.gov.br*
Consumidor.gov.br	Para tentativa de solução de conflito de consumo, vício, reparo, troca, reembolso, garantia ou indenização. **Site:** *https://consumidor.gov.br/*

Documentos que devem ser apresentados

Para facilitar a análise do Inmetro, sempre que possível envie os seguintes documentos para a Ouvidoria:

- Nota fiscal, pedido de compra, comprovante de importação ou documento de origem do produto;
- Fotos nítidas do produto inteiro, da embalagem, do Selo do Inmetro, da ENCE, da placa de características e das advertências;
- Marca, modelo, versão, tensão, número de série/lote e código de barras;
- Nome, CNPJ e contato do fabricante, importador, distribuidor ou marketplace;
- Número do certificado de conformidade, OCP responsável ou comprovante de consulta ao Prodcert ou sistema PBE;
- Manual de instruções, termo de garantia e imagens de eventuais avarias ou irregularidades;
- Descrição objetiva do problema, data, local de compra, quantidade de unidades envolvidas e providências já adotadas pela loja;
- Em caso de acidente, enviar relato da ocorrência, fotos, data, produto envolvido e dados para registro no Sinmac.

Quais são as atribuições do Inmetro no processo de avaliação de eletrodomésticos?

- Elaborar e publicar Regulamentos e Requisitos de Avaliação da Conformidade (RAC) dentro de sua competência;
- Estabelecer critérios para o uso do Selo de Identificação da Conformidade do Inmetro e, em programas específicos, para a ENCE;
- Acreditar (isto é, reconhecer a competência de) Organismos de Avaliação da Conformidade, como: Organismos de Certificação de Produtos (OCP) e laboratórios de ensaios de produtos;
- Manter sistemas de consulta de produtos, como Prodcert e sistemas do PBE;
- Executar ou coordenar ações de vigilância de mercado e fiscalização, inclusive por meio de órgãos delegados nos estados (os IPEMs);
- Atuar na anuência de importação quando o produto estiver sujeito ao tratamento administrativo do Inmetro;
- Receber denúncias, reclamações e relatos que possam subsidiar ações de fiscalização, aperfeiçoamento regulatório ou monitoramento de acidentes de consumo.

RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR!

O fornecedor do produto é responsável pelos vícios de qualidade que o torne impróprio ou inadequado ao consumo.

O fato de o produto ostentar o selo de identificação da conformidade do Inmetro - o ‘selo do Inmetro’ - ou a Etiqueta Nacional de Conservação de Energia (ENCE), a ‘etiqueta do PBE’, não exime o fornecedor dessa responsabilidade nem a transfere para o Inmetro. Portanto, a certificação não transfere para o Inmetro a responsabilidade pelas características, desempenho e segurança do produto.

Quais competências não se enquadram na atuação do Inmetro no âmbito de eletrodomésticos? Nesses casos, a quem o comerciante deve recorrer?

A tabela a seguir apresenta exemplos de situações que não se enquadram no âmbito de atuação do Inmetro. Portanto, também são apresentados os órgãos, entidades ou canais mais adequados para o tratamento de cada demanda. O objetivo é orientar os interessados quanto ao encaminhamento correto de questões cuja competência esteja atribuída a outras instituições ou aos próprios fornecedores.

Encaminhamentos para assuntos não regulados ou não fiscalizados pelo Inmetro.

Situação que não se enquadra na atuação do Inmetro	Encaminhamento recomendado
Alegações sanitárias, antimicrobianas, antivirais ou terapêuticas	Recorrer à Anvisa, vigilância sanitária local ou órgão competente, conforme o caso.
Alimentos, saneantes, medicamentos ou cosméticos	Recorrer à Anvisa, vigilância sanitária local ou órgão competente, conforme o caso.
Assistência técnica, peças e manutenção	Recorrer ao fabricante, importador, rede de assistência técnica ou garantia contratual/legal.
Certificação direta do produto	A certificação é realizada por Organismo de Certificação de Produto (OCP) acreditado, não diretamente pelo Inmetro. Recorrer ao OCP responsável pelo certificado.
Classificação fiscal, NCM e tributos de importação	Recorrer à Receita Federal do Brasil para tributação e despacho aduaneiro e ao Siscomex/MDIC para procedimentos de comércio exterior.
Conflito comercial com marketplace ou loja	Recorrer aos canais da plataforma, fornecedor, Procon, Consumidor.gov.br ou Poder Judiciário, conforme o caso.
Eficiência energética e política energética	Quando a questão envolve níveis mínimos de eficiência energética e metas nacionais, a competência é do Ministério das Minas e Energia (MME). A atuação do Inmetro é complementar por meio do PBE.

Situação que não se enquadra na atuação do Inmetro	Encaminhamento recomendado
EPI e proteção ocupacional	Contatar o Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), órgão responsável pelo Certificado de Aprovação (CA) de EPI e normas aplicáveis.
Instalação elétrica predial, tomada, aterramento e dimensionamento de circuito	Recorrer a profissional habilitado, assistência técnica autorizada, condomínio, concessionária ou normas técnicas aplicáveis.
Normas técnicas voluntárias e ensaios privados	Entrar em contato com: • ABNT para normas; • Laboratórios acreditados para ensaios; e • Consultoria técnica especializada para orientação.
Registro de marcas e uso de marca	Entrar em contato com o INPI para propriedade industrial e registro de marca.
Relação de consumo	Recorrer ao fabricante/importador/lojista diretamente, ao Consumidor.gov.br, ao Procon ou ao Poder Judiciário, conforme o caso.
Telecomunicações, aparelhos celulares, rádio, Wi-Fi, Bluetooth e homologação de equipamentos de telecom	Recorrer à Anatel quando a dúvida for sobre produtos e equipamentos de telecomunicações
Troca, reparo, reembolso, garantia e indenização	Responsabilidade do fornecedor, conforme Código de Defesa do Consumidor. Recorrer ao fabricante/importador/lojista diretamente, ao Consumidor.gov.br, ao Procon ou ao Poder Judiciário, conforme o caso.

Ficha Técnica

Programa Inmetro:
Supermercados na Medida Certa

Eixo 3
Eletrodomésticos

Conteudista
Andre Figueiredo

Colaboração e Revisão
Bento Bezerra
Edvânia Benicio de Brito
Leonardo de Souza Dias

Desenho Instrucional
Edson Seiti Miyata
Marcia de Souza Santos

Design Gráfico
Claudio J. P. Antonio
Daniel Figueiredo Hammes de Souza

Ilustrações
Geradas por Inteligência Artificial
sob supervisão humana

Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (Inmetro)
Márcio André Oliveira Brito - Presidente

Coordenação-Geral da Rede Brasileira de
Metrologia Legal e Qualidade do Inmetro (Cored/RBMLQ-I)
Marcelo Freitas Ladeia - Coordenador-Geral

Diretoria de Inovação, Planejamento e
Articulação Institucional
Márcio Anderson Felix Muniz - Diretor

Diretoria de Avaliação da Conformidade
João Nery Filho - Diretor

Universidade Corporativa do Inmetro - UnInmetro
Tatiana Claro dos Santos - Gestora

Setor de Capacitação em Infraestrutura da Qualidade
Marcia de Souza Santos - Chefe

UnInmetro
2026

UNINMETRO
Universidade Corporativa
do Inmetro

INMETRO

Capacitação | capacitacao@inmetro.gov.br