GUIA DE SEGURANÇA NA COMPRA ON-LINE DE PEÇAS DE REPOSIÇÃO

IQA - Instituto da Qualidade Automotiva

IQA **Comissão** Técnica da **Qualidade**

IQA

Sumário

Resumo do guia — 3

Visão de mercado e objetivo — 3

Orientações para Fabricantes, Importadores, Distribuidores e Plataformas On-line de Venda — 4

Orientações para o Consumidor — 4

Sugestões para o governo e responsáveis por compras públicas — 5

Origem de peças no Mercado de Reposição — 5

Mapa de risco — 6

Sobre a Comissão Técnica da Qualidade IQA — 7

Sobre o IQA — 7

Declaração de Responsabilidade — 8

IQA - Instituto da Qualidade Automotiv

Resumo do guia

Este guia visa orientar a comercialização de autopeças em plataformas on-line, abordando a visão de mercado, normas vigentes, orientações para fabricantes, distribuidores, plataformas e consumidores, além de destacar os riscos e sinais de alerta relacionados à aquisição de peças de reposição de baixa qualidade.

Visão de mercado e objetivo

O mercado de peças automotivas no Brasil está em constante crescimento impulsionado pelo comércio eletrônico e aumento da idade da frota. Essa expansão oferece oportunidades para fabricantes, importadores e consumidores finais. No entanto, a falta de assertividade na compra da peça correta, a segurança e a qualidade da peça adquirida ainda representam desafios para o consumidor.

O objetivo deste guia é fornecer orientações para a comercialização e compra de autopeças em plataformas on-line de forma segura e sustentável.

Orientações para Fabricantes, Importadores, Distribuidores e Plataformas On-line de Venda

1. Lista de produtos com certificação compulsória (Link A)
2. Obrigatoriedade da aposição do número de registro no produto ou embalagem
3. Destacar o selo de avaliação da conformidade e número de registro do produto do Inmetro no anúncio
4. Não é permitido utilizar o logo do Inmetro no anúncio
5. Buscar por produtos remanufaturados ou recondicionados com selo de conformidade
6. Proibição de venda de produtos oriundos de desmanche (Link B)
7. Verificar em https://registro.inmetro.gov.br/ a validade do registro Inmetro.

Orientações para o Consumidor

- Verificar em https://registro.inmetro.gov.br/ a validade do registro Inmetro.
- Utilizar as redes sociais e os canais de denúncia das plataformas para divulgar os acidentes e compras irregulares.
- Relate seu acidente de consumo: https://sinmac.inmetro.gov.br/#/inicio
- Orientações ao consumidor: https://www.gov.br/inmetro/pt-br/assuntos/vigilancia-de-mercado/orientacoes-para-o-consumidor
- Informações Consumidor.gov.br
- Reclame Aqui https://www.reclameaqui.com.br/
- Inmetro na Palma da Mão https://www.gov.br/inmetro/pt-br/centrais-de-conteudo/ noticias/governo-federal-lanca-201cinmetro-na-palma-da-mao201d

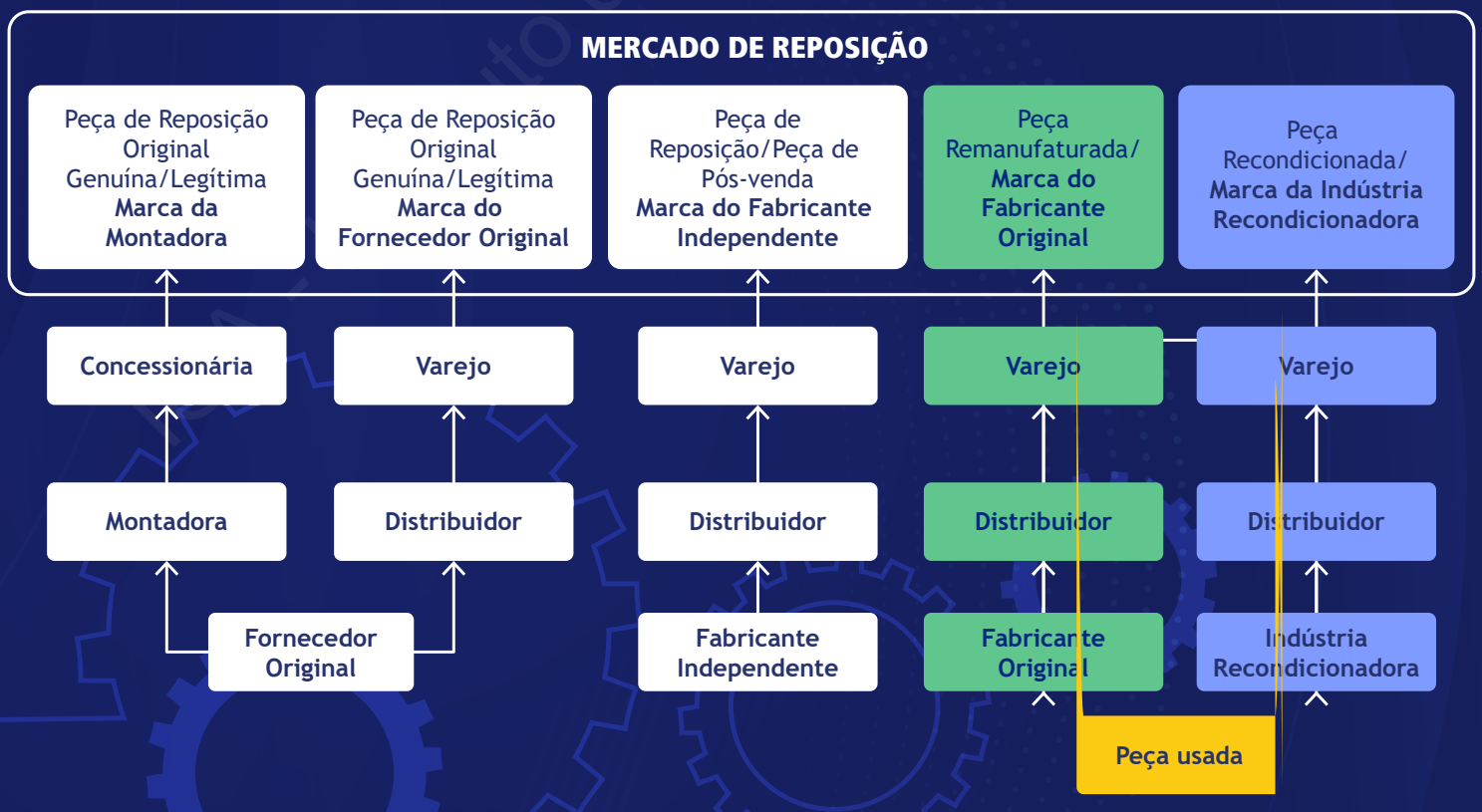
Ao comprar em plataformas de comércio eletrônico, o consumidor deve verificar se o selo do Inmetro e o número de registro estão disponíveis nas informações do produto. Caso não estejam, é recomendado que questione o vendedor antes da compra. Com esses dados, é possível consultar no site do Inmetro a veracidade das informações e a conformidade do item.

Sugestões para o governo e responsáveis por compras públicas

Em licitações, produtos remanufaturados e recondicionados podem ser incentivados no aspecto de sustentabilidade, e devem atender às normas e regulamentos aplicáveis, conforme diretrizes da ABNT NBR 16290.

Origem de peças no Mercado de Reposição

Peças originais ou de qualidade reconhecida proporcionam maior vida útil e segurança, por outro lado, embora os custos sejas menores, peças de baixa qualidade podem causar paradas não programadas, necessidade de substituição frequente e impactos financeiros negativos, principalmente quando se trata de componentes de motor, transmissão, sistemas de injeção eletrônica e sistema elétrico.



Mapa de risco

Componentes com alto risco de acidentes

Componente	Risco	Impacto
Amortecedor da suspensão	Falha de absorção de impactos	Perda de estabilidade, acidentes
Bomba elétrica de combustível	Falha no fornecimento de combustível	Parada súbita do motor
Terminal de direção	Falha no sistema de direção	Perda de controle do veículo
Barra de direção	Desgaste no sistema de direção	Dificuldade em manobrar, acidentes
Pastilha de freio	Falha na frenagem	Aumento da distância de frenagem, colisões
Pneu	Perda de pressão	Perda de controle do veículo, acidentes

Componentes que reduzem a vida útil do veículo

Componente	Risco	Impacto
Anel de pistão	Vazamento de gases no motor	Desgaste do motor, aumento de consumo
Bronzina	Desgaste excessivo no motor	Travamento do motor
Pino e anel de trava	Fixação inadequada	Danos ao motor
Pistão	Perda de compressão	Redução da potência, falha no motor

Componentes com baixa durabilidade ou que afetem o consumo

Componente	Risco	Impacto
Lâmpada para veículos automotivos	Falha na iluminação	Aumento de manutenção, baixa durabilidade
Baterias chumbo-ácido	Falha no fornecimento de energia	Redução da vida útil do sistema elétrico
Buzina ou equipamento similar	Mal funcionamento	Maior necessidade de reposição
Conversor catalítico	Falha no controle de emissões	Crime ambiental, aumento do consumo de combustível e aumento de manutenção.

Sobre a Comissão Técnica da Qualidade IQA

A Comissão Técnica da Qualidade IQA – CTIQA atua na harmonização dos requisitos de qualidade na cadeia automotiva, desenvolvendo publicações, estudos técnicos e soluções específicas. Seu objetivo é ampliar o debate e disseminar informações sobre certificação, qualificação profissional e transformação digital.

Entre seus grupos, destaca-se o GT de Transformação Digital, focado na satisfação do cliente. O grupo desenvolveu o Guia de Segurança na Compra On-line de Peças de Reposição, uma iniciativa que impacta diretamente a segurança, a confiabilidade e a experiência do consumidor.

Com a CTIQA, o IQA fortalece sua contribuição para a melhoria contínua da mobilidade e da experiência do cliente.

Contato: ct@iqa.org.br

Sobre o IQA

Criado em 1995 por entidades do setor e do governo, o IQA – Instituto da Qualidade Automotiva é uma organização sem fins lucrativos de desenvolvimento e disseminação da Qualidade no Setor da Mobilidade, com objetivo de proporcionar mais segurança ao consumidor, a partir de produtos, sistemas e pessoas com qualidade assegurada através de certificações compulsórias ou voluntárias. Representante de órgãos internacionais e acreditado pela CGCRE - Coordenação Geral de Acreditação do Inmetro (www.inmetro.gov.br) como organismo de certificação, promove treinamentos presenciais e online, conteúdo em publicações/estudos técnicos, inspeções e ensaios de laboratório, com uma cultura de inovação e proximidade às necessidades das organizações e sociedade.

Declaração de Responsabilidade:

As informações apresentadas nesse Guia são recomendações técnicas para uso geral, e não sobrepõem às legislações em vigor. O uso desse Guia não desobriga ninguém das responsabilidades de suas próprias ações, e o IQA, não se responsabiliza das consequências desses atos.

IQA - Instituto da Qualidade Automotiva

Acompanhe o IQA nas redes sociais

Fale com a gente

falecom@iqa.org.br

(11) 3181-9181

IQA - Instituto da Qualidade Automotiv