

CONSUMO SEGURO E SAÚDE
RECALL

2019



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
E SEGURANÇA PÚBLICA
Secretaria Nacional do Consumidor

PORTARIA 618, DE 01 DE JULHO DE 2019

A nova Portaria de Recall, MJSP 618/2019, foi publicada em 01 de julho de 2019, disciplinando o procedimento de comunicação da nocividade ou periculosidade de produtos e serviços após sua colocação no mercado de consumo, previsto no art. 10, §§ 1º e 2º, da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

Anteriormente, a matéria era regulamentada pela Portaria do Ministério da Justiça nº 487, de 15 de março de 2012. No entanto, sua atualização era necessária para colocar o Brasil no mesmo patamar de "países considerados desenvolvidos, nos quais a proteção à saúde e o incentivo ao consumo seguro são bases norteadoras à formulação de ações governamentais."

As atualizações realizadas visam, principalmente, trazer maior efetividade à retirada de produtos ou serviços nocivos, modernizando os meios pelos quais o Aviso de Risco será veiculado. Essas alterações permitirão que o fornecedor tenha maior flexibilidade quando da elaboração do Plano de Mídia, podendo adaptar as vias de veiculação àquelas que tenham maior visibilidade para o público alvo das campanhas de chamamento.

Assim, com o intuito de esclarecer alguns pontos da nova regulamentação, a Secretaria Nacional do Consumidor lança a presente publicação, com perguntas e respostas apresentadas pelos fornecedores e pela sociedade. Salientamos que a esta não é a versão final da presente publicação, que será constantemente atualizada pela Senacon.

Em qual momento a empresa deverá efetuar a comunicação da possibilidade de inserção de risco no mercado brasileiro?

O artigo 2º trouxe uma importante inovação. Trata-se da necessidade de comunicação à Secretaria Nacional do Consumidor do início de investigações que busquem detectar a existência de risco no mercado de consumo brasileiro e a necessidade de se realizar a Campanha de Chamamento.

Primeiramente, vale lembrar que o recall foi criado em um cenário pós revolução industrial, no qual a produção em série é caracterizada pela utilização de lotes de peças para a montagem de uma série de produtos. Sendo assim, detectada a falha em uma peça, existe a probabilidade de as demais possuírem o mesmo defeito, acarretando na fabricação de uma série de produtos que apresentam os riscos.

Deste modo, entende-se que a comunicação à Senacon deve ser feita sempre que a investigação detectar que o fato gerador da suspeita não é uma exceção. Ou seja, no momento que o fornecedor concluir que determinado fato pode ter ocorrido em série, afetando outros componentes ou produtos, deverá efetuar a comunicação à Senacon.

Aqui, é importante ressaltar que o art. 8º do CDC, que é a primeira disposição da tal legislação que trata da proteção à saúde e segurança, fala em **consumidores**. Assim, eventual ofício avisando o início de investigação à SENACON deve ser feito a partir do momento em que o fornecedor concluir que há indícios fortes de que o produto oferece risco à saúde de um conjunto indeterminado de pessoas (com identificação de lotes possivelmente afetados, sejam eles produzidos no Brasil, sejam eles importados), já tendo afastado a hipótese de se tratar de um risco isolado.

Quando a empresa poderá solicitar a extensão do prazo para conclusão da investigação da possibilidade de inserção de risco no mercado brasileiro?

Efetuada a comunicação à Senacon, o fornecedor deverá empenhar seus melhores esforços para, em até 10 dias úteis, concluir a investigação e apresentar a Campanha de Chamamento ou as justificativas para não fazê-la.

Caso não seja possível concluir as investigações, deverá o fornecedor apresentar os motivos específicos que demonstrem a necessidade de mais prazo. Ressalta-se que o fornecedor deverá, neste momento, apontar o prazo necessário para a conclusão das investigações, podendo a Senacon aceitá-lo, reduzi-lo ou negá-lo.

Caso a Secretaria decida pela não extensão do prazo, o fornecedor deverá apresentar a Campanha de Chamamento, anunciando os produtos já identificados como defeituosos.

Qual seria o prazo razoável entre a comunicação do risco e o início do atendimento ao consumidor?

Não existe um prazo exato a ser determinado pela Senacon, uma vez que o caso deve ser analisado em particular, sempre levando em consideração a gravidade do risco ao consumidor. Comunicado o risco à sociedade, deverá o fornecedor empenhar seus melhores esforços para iniciar o atendimento dos consumidores.

Caso não consiga, seja por falta de componentes, solução, ou outro motivo que a impeça, deverá realizar a Campanha de Chamamento em etapas. Assim, na primeira comunicação aos consumidores, deverá fazer o alerta do defeito e do risco, sempre de forma clara. Além disso, deverá apontar eventuais medidas que poderão mitigar ou, até mesmo, impedir a materialização do risco.

Quando possível, o fornecedor deverá vir a público novamente, convocando seus consumidores para comparecerem ao local indicado para reparo do produto.

No caso do Recall em Etapas, qual seria o prazo razoável entre o Aviso de Risco e a nova veiculação?

O fornecedor deverá efetuar uma nova comunicação somente quando estiver pronto para efetuar o reparo do produto.

O que se entende por representação nos estados do Mercosul?

O fornecedor deverá atender a alínea h, inciso I, §1º do artigo 3º se tiver sede, filial, sucursal ou qualquer estabelecimento ainda que na condição de importador. A finalidade desta medida é permitir que a SENACON dê conhecimento da abertura da campanha de chamamento às outras autoridades dos seus integrantes responsáveis pela saúde e segurança do consumidor e que já haja a possibilidade de identificação do fornecedor que deverá apresentar eventual campanha de chamamento em cada um dos Estados-Membros.

A empresa deverá aguardar o ateste da Senacon para dar início a Campanha de Chamamento?

Não é necessário que o fornecedor aguarde o ateste da Senacon. Esclarecemos que a Secretaria agirá apenas nos casos de descumprimento da legislação vigente.

No entanto, em razão dos 05 dias úteis para manifestação da Senacon sobre a documentação apresentada, recomendamos que o fornecedor inicie a divulgação após o vencimento do prazo. Assim, caso haja manifestação negativa da Secretaria, o fornecedor terá tempo hábil para regularizar o recall.

Quais são as diretrizes e estudos, notadamente os indutores, para elaboração da documentação referente ao plano de atendimento?

As diretrizes e estudos que deverão ser levados em consideração pelo fornecedor no momento da elaboração do plano de atendimento ao consumidor são os realizados pela Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE). Este material pode ser encontrado no site <http://www.oecd.org/>.

A Senacon, no momento da elaboração do Guia de Boas Práticas de Recall, contará com o auxílio de um consultor para melhor definir as diretrizes e estudos a serem utilizados.

A empresa deverá sempre veicular a imagem do componente do produto, mesmo quando este não foi estritamente necessário para a identificação?

Não, o fornecedor deverá sempre veicular a imagem que melhor auxilie o consumidor na identificação do produto ou serviço afetado. No entanto, será necessário a veiculação do componente quanto for indispensável à sua apresentação para identificação do produto ou para a tomada de ação do consumidor para mitigar a concretização do risco.

Quais os acidentes que devem ser comunicados à Senacon? Apenas aqueles que causam danos ao consumidor?

O fornecedor deverá comunicar à Senacon quaisquer acidentes que tiver conhecimento cuja a causa tenha sido o defeito objeto do recall, mesmo que não tenha ocorrido dano à integridade física do consumidor.

Com a nova Portaria, como será feita a comunicação das campanhas de chamamento aos Procons?

Com a Portaria 618/2019, ficou a cargo da Senacon comunicar aos Procons sobre a apresentação das novas Campanhas de Chamamento. Isso é feito por meio do encaminhamento de Ofícios Circulares com a documentação apresentada pelo fornecedor e com a manifestação da Secretaria.

