



# GUIA PRÁTICO DO FORNECEDOR

## INTRODUÇÃO

A proteção ao consumidor, como direito fundamental, está assegurada no artigo 5º, inciso XXXII, da Constituição Federal. No tocante à proteção à saúde, o artigo 196 da Carta estabelece que é dever do Estado promover políticas públicas que visem a redução de riscos ao cidadão e o acesso igualitário a ações que visem sua proteção. Nesse sentido, o Código de Defesa do Consumidor prevê a proteção a saúde e segurança nas relações de consumo, como direito básico do consumidor, conforme disposto no artigo 6º do referido diploma legal.

A partir de tais determinações legais, e considerando a relevância da temática, com respaldo no Código de Proteção e Defesa do Consumidor, desenvolveu-se o conceito de defeito. Produtos e serviços disponibilizados no mercado devem atender à legítima expectativa de segurança. Um produto ou serviço é considerado defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele normalmente espera. Verifica-se, nestes casos, a existência de um risco a ser potencialmente experimentado pelo consumidor. Risco que não é nem normal, nem previsível e que, caso venha materializar-se, resultará em um acidente de consumo.<sup>1</sup>

Nesse sentido, o fornecedor, ao constatar que um produto, após sua colocação no mercado, apresenta um defeito, deverá tomar todas as medidas cabíveis para que este seja imediatamente recolhido, por meio de troca, reparo, ou resarcimento da quantia paga. É o que prevê o artigo 10 e parágrafos do Código de Defesa do Consumidor, por meio do instituto do Recall, posteriormente regulamentado pela Portaria do Ministério da Justiça n. 487/2012.

O presente guia, elaborado pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon/MJ), com a colaboração do Grupo de Estudos Permanentes de Acidentes de Consumo (Gepac), tem como objetivo facilitar o entendimento das normas aplicáveis aos fornecedores que necessitarem proceder à realização de um recall.<sup>2</sup>

1.“Acidente de consumo: É quando o consumidor é afetado em sua saúde, integridade corporal, física ou psicológica, bem como tem diminuído seu patrimônio em decorrência de produtos ou serviços defeituosos. Fala-se também em responsabilidade pelo fato do produto ou do serviço.” Manual de Direito do Consumidor, 2ª Edição. Escola Nacional de Defesa do Consumidor. Brasília, DF, 2009.

2.As informações contidas neste guia não excluem ou substituem as determinações previstas na Portaria MJ n. 487/2012, tratando-se de mera orientação aos fornecedores.

## O ARTIGO 10 DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

O artigo 10 do Código de Defesa do Consumidor prevê que o fornecedor não pode colocar no mercado de consumo produto ou serviço que apresente nocividade ou periculosidade (risco) à saúde ou à segurança do consumidor. Em outras palavras, o produto ou serviço colocado no mercado deve obedecer ao que rege a chamada “teoria da qualidade”, ou seja, o dever de garantir ao consumidor que os produtos e serviços adquiridos são adequados ao uso e não afetam sua saúde e segurança. Caso o referido dever não se cumpra, é obrigação do fornecedor comunicar o fato imediatamente às autoridades competentes e à coletividade de consumidores. A estes últimos, por meio de anúncios em jornal, rádio e televisão. A esse procedimento, dá-se o nome de Recall.

Neste contexto, é válido esclarecer que o consumidor tem direito à informação clara e ostensiva sobre o produto colocado no mercado, sendo tal informação considerada elemento essencial ao próprio produto. Em outras palavras, trata-se de um dever exigido do fornecedor mesmo antes do início da relação de consumo. Assim, uma falha na informação (por exemplo, sobre as reais características do produto, seu funcionamento, uso correto e riscos que possam causar) também pode ser considerada um defeito e, logo, ser determinante da realização de um recall.

Com o intuito de regular tal procedimento, o Ministério da Justiça publicou, em 24 de agosto de 2001, a Portaria n. 789, que regulamentava o procedimento do Recall e as obrigações dos fornecedores. A normativa foi revogada pela Portaria 487, de 15 de março de 2012, que, atualmente, estabelece os procedimentos a serem seguidos pelos fornecedores.

## OBJETIVOS DO RECALL

Tendo em vista que o objetivo principal do recall é proteger a coletividade de riscos à saúde e à segurança ocasionados por defeitos, um dos aspectos mais relevantes é a ampla e correta divulgação da campanha na mídia, de modo a garantir ao consumidor o direito à informação, bem como evitar ou minorar as chances de ocorrência de acidentes de consumo, por meio da divulgação de medidas preventivas e corretivas a serem tomadas pelo consumidor. O recall também tem por objetivo reparar ou substituir o produto ou serviço defeituoso, de modo que o consumidor não tenha seu patrimônio diminuído ou sua expectativa frustrada.

Os objetivos do recall devem, ainda, incluir a informação dos fatos à cadeia de fornecedores, clientes e consumidores, além dos órgãos competentes, sobre a natureza e a característica do risco, e apresentar de forma clara as ações para sua redução; segregação do produto com vistas a prevenir distribuição ou venda de unidades afetadas; ações para recolhimento, reparo ou substituição dos produtos afetados o mais rápido possível; alterar o produto para eliminar riscos; sanar o defeito ou destruir os produtos afetados para garantir que não voltem ao mercado.

## INICIANDO UM RECALL

Quando é tomada a decisão de se realizar um recall, o fornecedor deve elaborar, formalmente, duas espécies de comunicado (além da comunicação à sua cadeia de fornecimento):

- 1** - Comunicado às autoridades;
- 2** - Comunicado aos consumidores.



## COMUNICADO ÀS AUTORIDADES

É dever legal do fornecedor informar todo e qualquer recall, independentemente do tipo de produto envolvido, ao Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC) da Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça (Senacon/MJ) e aos demais órgãos de defesa do consumidor e autoridades competentes, nos termos do Código de Defesa do Consumidor.

Apesar de o DPDC encaminhar ofício circular aos Procons estaduais, dando amplo conhecimento dos fatos aos órgãos de defesa do consumidor, também cabe ao fornecedor a prerrogativa de encaminhar aos Procons de localidades com maior quantidade de produtos afetados o mesmo comunicado. Além disso, há o dever legal de proceder ao mesmo encaminhamento sempre que houver provocação dos órgãos de defesa do consumidor. É importante destacar que os Procons são órgãos independentes, regidos pela legislação de cada estado ou município da Federação, e não têm relação de hierarquia com a Secretaria Nacional do Consumidor, que é órgão Federal, coordenador do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

O comunicado ao DPDC deverá ser feito por escrito à Coordenação-Geral de Consultoria Técnica e Processos Administrativos do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, com todas as informações previstas na Portaria MJ n. 487/2012 e encaminhado ao seguinte endereço:

Ministério da Justiça  
Secretaria Nacional do Consumidor  
Palácio da Justiça Raymundo Faoro  
Esplanada dos Ministérios, Bloco T,  
Edifício sede, 5º andar, Sala 522  
70064-900 Brasília/DF



De acordo com a Portaria, o comunicado deve ser realizado tão logo o fornecedor tenha conhecimento do risco. Como o objetivo do recall é evitar ou mitigar acidentes de consumo, é responsabilidade do fornecedor iniciar a campanha na maior brevidade possível, e não adiar eventuais medidas necessárias ao levantamento de dados e organização dos demais procedimentos necessários ao início do recall. Nos casos em que o conhecimento do risco for proveniente de comunicado da matriz, recomenda-se que o fornecedor encaminhe ao Departamento o respectivo comprovante, ou cópia do referido comunicado.

Ressalte-se que o fato de, eventualmente, não haver disponibilidade de peças de reposição e/ou pessoal capacitado para o atendimento imediato de todos os consumidores envolvidos no chamamento não exclui o dever legal do fornecedor em comunicar os fatos imediatamente às autoridades e, quando necessário, realizar, também, o comunicado aos consumidores quanto à necessidade de interrupção do uso do produto ou serviço envolvido, antes mesmo de solucionar as questões logísticas envolvidas.

Por fim, no que tange às autoridades competentes para o recebimento de recall, cumpre ressaltar que os órgãos normativos ou reguladores competentes à que se refere o inciso III do artigo 2º da Portaria serão diferentes, de acordo com o produto envolvido no caso concreto.

Dessa forma, a depender do produto envolvido, deverão receber o comunicado de recall, além do DPDC e órgãos de defesa do consumidor, a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa), o Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (Inmetro), o Departamento Nacional de Trânsito (Denatran), o Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento (MAPA), entre outros. O fornecedor deve ter em mente que todos os órgãos mencionados possuem competência concorrente para a vigilância da segurança dos produtos no mercado e, portanto, suas respectivas normas e regulamentos não são excludentes, senão complementares ao Código de Defesa do Consumidor. Desse modo, o cumprimento das regras de um dos órgãos não exclui o dever de cumprimento das demais, cabendo ao fornecedor o dever legal de conhecer e cumprir a normativa necessária ao caso concreto.

Ainda no tocante à Portaria 487, é importante que sejam encaminhadas ao DPDC todas as informações relevantes para a plena identificação e localização do fornecedor (CNPJ, sítio eletrônico, endereço atualizado, número de telefone e fax, etc.), bem como as do produto ou serviço defeituoso (número de série, de lote, data de fabricação, etc.), razão pela qual o fornecedor deve-se ater a todos os quesitos dispostos no §1º, incisos I e II da normativa.



**ATENÇÃO**

Em relação ao defeito detectado, deve o fornecedor não apenas descrever, detalhadamente, o problema envolvido no recall, como também encaminhar documentos pertinentes (laudos, testes, análises técnicas, fotos das peças ou componentes envolvidos de forma nítida), de forma a possibilitar, havendo necessidade, a análise técnica mais aprofundada, em conjunto com o respectivo órgão técnico competente, das informações trazidas aos autos. Ademais, devem ficar claros, no comunicado, o risco proporcionado pelo defeito e as implicações dele advindas. Por exemplo:

**Defeito:**

*Quebra do componente X, que pode gerar hastes pontiagudas no produto.*

**Risco e implicações:**

*As hastes podem oferecer perigo ao serem manuseadas, principalmente por crianças pequenas, podendo causar cortes, ferimentos e outros tipos de lesões físicas ao consumidor;*

---

**Defeito:**

*O componente X, por um problema Y, pode apresentar aquecimento além do previsto no funcionamento normal da peça;*

**Risco e implicações:**

*superaquecimento do produto e, em casos extremos, incêndio, podendo acarretar queimaduras e lesões físicas ao consumidor.*

---

**Defeito:**

*Por falha no processo produtivo, causado por razões X, houve envasamento do produto com o componente Y, que não faz parte de sua formulação normal;*

**Risco e implicações:**

*Em caso de ingestão do produto, os consumidores podem sentir enjôo, com provação de vômito e diarréia e, em casos extremos, morte.*

---

**Defeito:**

*A peça X do produto pode soltar-se de modo mais fácil que o previsto;*

**Risco e implicações:**

*As peças pequenas, geradas pelo defeito do produto, podem ser engolidas por crianças, causando engasgamento, asfixia e, em casos extremos, morte.*

---

**Defeito:**

*Devido a uma falha na montagem, o componente X do veículo Y pode deformar-se, comprometendo a deflagração do airbag;*

**Risco e implicações:**

*Em caso de acidente, a não deflagração do airbag diminui a proteção aos ocupantes do veículo, aumentando as chances de lesões físicas e morte;*

Ainda em relação aos produtos, o fornecedor deverá informar qual a quantidade total envolvida no chamamento, bem como sua distribuição territorial. Nesse caso, se por um lado não há necessidade de especificar os municípios que receberam o produto, por outro lado não basta a simples informação de que determinados estados receberam lotes do produto: deve-se detalhar quantas unidades do objeto do recall estão disponibilizadas em cada um dos estados. Por exemplo:

BA	17
DF	35
ES	14
GO	16
<b>TOTAL</b>	<b>82</b>

É importante que, havendo conhecimento acerca de acidentes de consumo envolvendo o problema em tela, o fornecedor encaminhe todas as informações referentes ao fato, bem como as providências adotadas tanto em relação ao acidente quanto em relação ao recolhimento/conserto/troca do produto objeto do recall. Desse modo, é essencial que o fornecedor trace um plano de ação amplo e efetivo que envolva toda a cadeia produtiva, do fabricante ao distribuidor, passando pelo fornecedor de insumos e chegando até o consumidor final.

A informação clara e ostensiva deve ser repassada a todos os envolvidos no processo, de modo a atingir o maior número possível de produtos recolhidos e a retirar, de forma eficaz, o risco do mercado de consumo.

Nesse sentido, o plano de mídia é um dos pontos mais importantes do recall, e que, consequentemente, merece atenção especial do fornecedor. No comunicado às autoridades, deve o fornecedor explicar, detalhadamente, o modo com que realizará o recolhimento do produto e indicar a forma com que o procedimento será comunicado ao consumidor. Para tanto, será informado, ao DPDC, em quais canais de mídia (jornal, rádio e TV) será veiculado o aviso de risco (vide Recomendação GEPAC n. 01/2013), com os respectivos horários, datas e custos decorrentes da contratação das mídias.



## O GRUPO DE ESTUDOS PERMANENTES DE ACIDENTES DE CONSUMO (GEPAC)

Tendo em vista que a proteção contra os riscos à saúde e segurança dos consumidores exige a articulação precisa dos órgãos competentes, e considerando a complexidade do mercado de consumo nacional, o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC) criou, por meio da Portaria n. 44/2008 da então Secretaria de Direito Econômico, o Grupo de Estudos Permanentes de Acidentes de Consumo (GEPAC), com vistas à definição e promoção de procedimentos e estratégias de atuação para coibir a comercialização de produtos ou a prestação de serviços que apresentem nocividade ou periculosidade no mercado pátrio, além da prevenção, detecção, identificação, acompanhamento e repressão dos acidentes de consumo.

O GEPAC, além da Secretaria Nacional do Consumidor, congrega representantes do Ministério Público Federal em São Paulo, do Ministério Público Estadual de São Paulo, do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios, da Fundação Procon/SP, do Instituto de Defesa do Consumidor – IDEC, do Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial – INMETRO, da Agência Nacional de Vigilância Sanitária – ANVISA, do Departamento Nacional de Trânsito – DENATRAN, da Associação Nacional do Ministério Público do Consumidor – MPCON, da Defensoria Pública e do Instituto Brasileiro de Política e Direito do Consumidor – BRASILCON.

A cooperação estabelecida entre os referidos órgãos e autoridades permite a discussão sobre meios de reduzir a ocorrência de acidentes de consumo e, sobretudo, de criar panorama de medidas que deverão ser implementadas para proteger e preservar a saúde e a segurança do consumidor.

Nesse sentido, foi divulgada, pelo Grupo, a Recomendação n. 01/2012 (em anexo), acerca de recalls em andamento no exterior, que não afetam o mercado brasileiro. De acordo com o referido texto, sempre que as subsidiárias e importadoras de fornecedores de tais produtos e serviços objeto de recalls no exterior tomarem conhecimento dos fatos, devem informar às autoridades brasileiras competentes de que o chamamento não atinge o mercado brasileiro. A Recomendação visa, dessa forma, garantir o direito à informação ao consumidor pátrio, bem como a saúde e a segurança de eventuais detentores dos produtos objeto do chamamento em território nacional.

Ressalte-se que, apesar de não haver o dever legal de realizar o recall de produtos que não tenham sido por eles comercializados no Brasil, o fornecedor nacional deve, como representante da marca, proceder ao reparo, troca ou resarcimento do custo, perante àqueles consumidores que assim o solicitarem.

O GEPAC publicou, ainda, outra recomendação de grande relevância, referente ao segundo comunicado a ser elaborado pelo fornecedor, quando da realização do recall: o comunicado à coletividade de consumidores.



## COMUNICADO AOS CONSUMIDORES

O comunicado aos consumidores, ou aviso de risco, é o elemento do recall que informa a coletividade e contribui para a prevenção de acidentes. Em outras palavras, trata-se do texto publicado na mídia, que convoca o consumidor a atender ao recall. Tendo em vista a relevância da matéria, o GEPAC lançou a Recomendação n. 01/2013 (na íntegra, em anexo), com instruções aos fornecedores quanto à elaboração e veiculação do aviso de risco, conforme segue:

- 1** O aviso de risco deverá ser elaborado com informações concisas, primando pela clareza e objetividade, de modo a evitar o uso de termos técnicos, informações ambíguas ou insuficientes ao entendimento do consumidor.
- 2** Em mídia impressa, o aviso de risco deverá ser dimensionado de forma a garantir a fácil visualização e em seção que lhe garanta destaque.
- 3** Em rádio e TV, a locução do aviso de risco deverá ser feita de forma clara e suficiente para garantir-se o pleno entendimento de todas as informações pelo consumidor.
- 4** Em página eletrônica, a inserção do aviso de risco deverá ser feita em local de destaque e de fácil visualização, garantindo seu acesso a partir da tela inicial, sem prejuízo da disponibilização dos avisos veiculados em rádio, TV e mídia impressa.
- 5** O aviso de risco também deverá ser veiculado nas mídias sociais do fornecedor, sempre que as possuir, sem prejuízo de quaisquer outras ações que ampliem a informação ao consumidor.
- 6** Para fins de orientar o cumprimento desta Recomendação, segue modelo de aviso de risco elaborado por este Grupo de Estudos Permanentes de Acidentes de Consumo

COMUNICADO DE RECALL		
Foto do produto que possibilite sua fácil identificação e, quando possível, identifique o componente ou lote envolvido.		
A empresa "X" convoca os consumidores do produto "Y" para, de forma gratuita, [Descrever medida corretiva].		
Defeito [Descrição clara, objetiva e suficiente, evitando-se termos estritamente técnicos e expressões que minimizem sua gravidade].		
Risco e suas implicações [Descrição clara, objetiva e suficiente do risco, especificando eventuais consequências aos consumidores].		
Início do atendimento [Data]		
Medidas preventivas [Ações a serem tomadas pelo consumidor até o atendimento].		
Informações de contato [Site, e-mail e SAC, com indicação de horário de atendimento, entre outros].		
Demais informações relevantes [Duração do atendimento, entre outros].		
Modelo (especificação do ano do modelo para veículos) Nome do produto	Data ou período de fabricação e data de validade em casos de produtos perecíveis	Chassi/Lote/Série

Veja a Recomendação nº01/2013 na íntegra nas páginas 12 e 13.

Quanto maior o número de inserções do Aviso de Risco na mídia, maior a probabilidade de o consumidor ser informado sobre a realização do recall e mais efetiva será a prevenção de danos. Por essa razão, é recomendável que haja, no mínimo, duas inserções do Aviso de Risco nos meios de comunicação.

Ademais, deve o fornecedor garantir que o consumidor receba comprovante de comparecimento, no momento do atendimento ao recall, nos termos do artigo 6º da Portaria 487. No caso de veículos automotores, o fornecimento de comprovante de atendimento ao recall é previsto, ainda, pela Portaria Conjunta n. 69/2010 (em anexo).



## O ATENDIMENTO AOS CONSUMIDORES

O fornecedor deve monitorar a campanha de chamamento e manter as autoridades competentes informadas sobre o andamento do recall. Deverá, dessa forma, apresentar ao DPDC e demais autoridades competentes, relatórios de acompanhamento da campanha de chamamento, com periodicidade mínima de 60 dias, informando a quantidade de produtos recolhidos ou reparados - inclusive os em estoque -, de acordo com a distribuição pelos estados da Federação, informada no comunicado inicial. É importante ressaltar que o envio do relatório é obrigação prevista expressamente na Portaria 487 e seu envio não depende de provocação do DPDC, por meio de notificação.<sup>3</sup>

Se a campanha de chamamento não houver atingido índice de atendimento satisfatório, nova campanha de mídia será necessária. É importante avaliar os registros junto à cadeia de fornecimento, para observar quais as regiões têm baixa taxa de retorno e escolher os métodos adequados para informar aos consumidores das respectivas localidades acerca do recall.



- Ao término da campanha, o fornecedor deverá apresentar relatório final ao DPDC e demais autoridades competentes no qual conste, além de outras informações que se fizerem necessárias, as seguintes:
- A quantidade de produtos ou serviços, tanto em valores numéricos quanto em percentual relativamente ao total, que foram efetivamente atingidos pelo chamamento, em termos globais e por Estados da Federação;
- A justificativa para o percentual de produtos ou serviços eventualmente não recolhidos ou reparados;
- As providências adotadas em relação aos produtos recolhidos e a identificação da forma como os consumidores tomaram conhecimento do recall.

3. Nesse sentido, se houver diferença de informação entre o comunicado inicial e o relatório de atendimento, quanto ao número de produtos afetados em cada estado da Federação, deverá o fornecedor encaminhar, formalmente e por escrito, as justificativas da referida mudança. Por exemplo: no comunicado inicial informa que há 10 produtos afetados em São Paulo. No relatório de atendimento, informa que 15 produtos foram reparados naquele mesmo estado. O fornecedor apresenta justificativa formal, de que 5 produtos foram comprados em outra unidade da federação e atendidos em São Paulo.

## **! CONSEQÜÊNCIAS DA NÃO-REALIZAÇÃO DO RECALL NOS TERMOS DA LEI**

A observância de casos concretos tem demonstrado que nem sempre o fornecedor reconhece, de iniciativa própria, a periculosidade apresentada por seu produto ou serviço.

Há circunstâncias ainda, em que, conhecendo o risco, o fornecedor não realiza o recall de acordo com os preceitos legais, mas procede ao reparo do produto ou serviço defeituoso de forma velada, sem comunicar às autoridades, à coletividade de consumidores e, por vezes, sem o conhecimento do próprio consumidor adquirente do produto envolvido. A doutrina convencionou chamar tal procedimento de “recall branco”, prática prevista, inclusive, como infração penal, no artigo 64 do Código de Defesa do Consumidor.

Outrossim, há casos em que o fornecedor, ciente da existência do risco advindo de seu produto ou serviço, deixa de prestar a informação de modo imediato, tanto às autoridades quanto à coletividade de consumidores, ou, ainda, recusa-se a acatar todas as determinações legais, em geral, alegando a especificidade de seu produto, e a inadequação da norma à sua situação concreta. Tal conduta também viola direitos e garantias previstos no Código de Defesa do Consumidor e constitui crime contra as relações de consumo, sujeitando o fornecedor às sanções previstas no Código e no Decreto nº 2.181, de 20 de março de 1997.

Não obstante, a demora na realização do recall, sua não realização ou realização fora dos padrões legais traduzem-se em imediato aumento de risco à coletividade de consumidores e, portanto, em maiores chances de ocorrência de acidentes de consumo, que serão, sempre, de inteira responsabilidade do fornecedor, que poderá sofrer consequências penais e administrativas.

Ademais, o Código estabelece, dentre os direitos básicos do consumidor, a facilitação do seu acesso aos instrumentos de defesa, prevalecendo, nas relações de consumo, a responsabilidade objetiva do fornecedor. Em outras palavras, havendo um dano causado por um produto ou serviço ao consumidor (acidente de consumo), só caberá a este provar que tais danos foram decorrentes de um determinado defeito: não há necessidade de provar que o fornecedor agiu com negligência, imprudência ou imperícia. Portanto, o fornecedor é responsável por seu produto ou serviço, a partir da sua colocação no mercado de consumo.

## **! CONCLUSÃO**

Diante do exposto, mostra-se de extrema relevância a atuação dos fornecedores na detecção e retirada de riscos do mercado consumo. A realização do recall, nos termos da Lei, garante não apenas o cumprimento de um dever legal, como também, e antes de tudo, a proteção à vida, à saúde e à segurança da coletividade de consumidores.

*As informações contidas neste guia não excluem ou substituem as determinações previstas na Portaria MJ n. 487/2012, tratando-se de mera orientação aos fornecedores.*



GRUPO DE ESTUDO PERMANENTES  
DE ACIDENTES DE CONSUMO

## **RECOMENDAÇÃO N. 01/2013**

O GRUPO DE ESTUDOS PERMANENTES DE ACIDENTES DE CONSUMO - GEPAC, criado por meio da Portaria MJ n. 44 de 7 de maio de 2008, com vistas à definição e promoção de procedimentos e estratégias de atuação para coibir a comercialização de produtos ou a prestação de serviços com alto grau de nocividade ou periculosidade, além da prevenção, detecção identificação, acompanhamento e repressão dos acidentes de consumo,

CONSIDERANDO a vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo e os princípios da transparência, boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores estabelecido na Lei n. 8.078/90;

CONSIDERANDO o direito básico do consumidor à proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços identificados como nocivos ou perigosos;

CONSIDERANDO a obrigação do fornecedor de não colocar, no mercado de consumo, produto ou serviço que sabe ou deveria saber apresentar alto grau de nocividade ou periculosidade à saúde e segurança;

CONSIDERANDO a obrigação do fornecedor de informar sobre o conhecimento da periculosidade de produtos ou serviços à saúde ou segurança dos consumidores às autoridades competentes e aos consumidores, bem como o direito à informação adequada e clara, garantindo ao consumidor, nos moldes do artigo 6º, I e III, do Código de Defesa do Consumidor;

CONSIDERANDO o teor da Portaria MJ n. 487, de 15 de março de 2012, que disciplina o procedimento de chamamentos dos consumidores ou Recall de produtos e serviços que, posteriormente à sua introdução no mercado de consumo, forem considerados nocivos ou perigosos.

O GEPAC RECOMENDA a adoção das seguintes práticas quando da elaboração e veiculação dos avisos de risco de Recall:

1) O aviso de risco deverá ser elaborado com informações concisas, primando pela clareza e objetividade, de modo a evitar o uso de termos técnicos, informações ambíguas ou insuficientes ao entendimento do consumidor.

2) Em mídia impressa, o aviso de risco deverá ser dimensionado de forma a garantir a fácil visualização e em seção que lhe garanta destaque.

3) Em rádio e TV, a locução do aviso de risco deverá ser feita de forma clara o suficiente para garantir-se o pleno entendimento de todas as informações pelo consumidor.

4) Em página eletrônica, a inserção do aviso de risco deverá ser feita em local de destaque e de fácil visualização, garantindo seu acesso a partir da tela inicial, sem prejuízo da disponibilização dos avisos veiculados em rádio, TV e mídia impressa.

5) O aviso de risco também deverá ser veiculado nas mídias sociais do fornecedor, sempre que as possuir, sem prejuízo de quaisquer outras ações que ampliem a informação ao consumidor.

6) Para fins de orientar o cumprimento desta Recomendação, segue modelo de aviso de risco elaborado por este Grupo de Estudos Permanentes de Acidentes de Consumo:

## COMUNICADO DE RECALL

Foto do produto que possibilite sua fácil identificação e, quando possível, identifique o componente ou lote envolvido.

A empresa "X" convoca os consumidores do produto "Y" para, de forma gratuita, [Descrever medida corretiva].

Defeito [Descrição clara, objetiva e suficiente, evitando-se termos estritamente técnicos e expressões que minimizem sua gravidade].

Risco e suas implicações [Descrição clara, objetiva e suficiente do risco, especificando eventuais consequências aos consumidores].

Início do atendimento [Data]

Medidas preventivas [Ações a serem tomadas pelo consumidor até o atendimento].

Informações de contato [Site, e-mail e SAC, com indicação de horário de atendimento, entre outros].

Demais informações relevantes [Duração do atendimento, entre outros].

Modelo (especificação do ano do modelo para veículos)  
Nome do produto

Data ou período de fabricação e data de validade em casos de produtos perecíveis

Chassi/Lote/Série

Brasília, 19 de junho de 2013.



GRUPO DE ESTUDO PERMANENTES  
DE ACIDENTES DE CONSUMO

## RECOMENDAÇÃO N. 01/2012

O GRUPO DE ESTUDOS PERMANENTES DE ACIDENTES DE CONSUMO - GEPAC, criado por meio da Portaria MJ N. 44 de 7 de maio de 2008, com vistas à definição e promoção de procedimentos e estratégias de atuação para coibir a comercialização de produtos ou a prestação de serviços com alto grau de nocividade ou periculosidade, além da prevenção, detecção, identificação, acompanhamento e repressão dos acidentes de consumo, CONSIDERANDO a vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo e os princípios da transparência, boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores estabelecido na Lei n. 8.078/90;

CONSIDERANDO o direito básico do consumidor à proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços identificados como nocivos ou perigosos;

CONSIDERANDO a obrigação do fornecedor de não colocar, no mercado de consumo, produto ou serviço que sabe ou deveria saber apresentar alto grau de nocividade ou periculosidade à saúde e segurança;

CONSIDERANDO a obrigação do fornecedor de informar sobre o conhecimento da periculosidade de produtos ou serviços à saúde ou segurança dos consumidores às autoridades competentes e aos consumidores;

CONSIDERANDO a atuação e participação dos fornecedores de produtos e serviços no mercado de consumo globalizado; bem como a articulação das autoridades competentes na proteção da saúde e segurança dos consumidores em nível transnacional;

O GEPAC RECOMENDA que as subsidiárias e importadoras de fornecedores de produtos e serviços objeto de campanhas de chamamento – recalls - no exterior informem às autoridades brasileiras competentes que os produtos ou serviços objeto do chamamento não atingiram o mercado brasileiro.

Brasília, 6 de março de 2012.

Portaria nº 487 de 15/03/2012 / MJ - Ministério da Justiça  
(D.O.U. 16/03/2012)

Procedimento de chamamento dos consumidores ou recall de produtos e serviços que, posteriormente à sua introdução no mercado de consumo, forem considerados nocivos ou perigosos.

Disciplina o procedimento de chamamento dos consumidores ou recall de produtos e serviços que, posteriormente à sua introdução no mercado de consumo, forem considerados nocivos ou perigosos.

Portaria MJ Nº 487 DE 15/03/2012

O Ministro de Estado da Justiça, no uso de suas atribuições previstas no art. 87, parágrafo único, inciso II, da Constituição, e no Decreto nº 6.061, de 15 de março de 2007, tendo em vista o disposto no art. 10, §§ 1º e 2º, no art. 55, e no art. 106 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, no art. 3º do Decreto nº 2.181, de 20 de março de 1997, no art. 19 do Anexo I do Decreto nº 6.061, de 2007, e

Considerando:

O direito básico do consumidor à proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços identificados como nocivos ou perigosos;

A necessidade de atualização das normas referentes ao procedimento de chamamento dos consumidores ou recall, a fim de incrementar o acompanhamento e a fiscalização pelos órgãos que integram o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC,

Resolve:

Art. 1º. Esta Portaria disciplina o procedimento de que trata o art. 10, §§ 1º e 2º, da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, de comunicação da nocividade ou periculosidade de produtos e serviços após sua colocação no mercado de consumo, doravante denominado chamamento ou recall.

Art. 2º. O fornecedor de produtos e serviços que, posteriormente à sua introdução no mercado de consumo, tiver conhecimento da nocividade ou periculosidade que apresentem, deverá comunicar o fato imediatamente:

I - ao Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor - DPDC;

II - aos órgãos estaduais, do Distrito Federal e municipais de defesa do consumidor - PROCON; e

III - ao órgão normativo ou regulador competente.

§ 1º A comunicação de que trata o caput deverá ser por escrito, contendo as seguintes informações:

I - identificação do fornecedor do produto ou serviço:

a) razão social;

b) nome de fantasia;

c) atividades econômicas principal e secundárias;

d) número de inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica - CNPJ ou no Cadastro de Pessoas Físicas - CPF;

e) endereço do estabelecimento;

f) telefone, fax e endereço eletrônico; e

g) nome dos administradores responsáveis, com a respectiva qualificação.

II - descrição pormenorizada do produto ou serviço, contendo as informações necessárias à sua identificação, em especial:

a) marca;

b) modelo;

c) lote;

d) série;

e) chassis;

f) data inicial e final de fabricação; e

g) foto.

III - descrição pormenorizada do defeito, acompanhada de informações técnicas necessárias ao esclarecimento dos fatos, bem como data, com especificação do dia, mês e ano, e modo pelo qual a nocividade ou periculosidade foi detectada;

IV - descrição pormenorizada dos riscos e suas implicações;

V - quantidade de produtos ou serviços sujeitos ao defeito e número de consumidores atingidos;

VI - distribuição geográfica dos produtos e serviços sujeitos ao defeito, colocados no mercado, por Estados da Federação, e os países para os quais os produtos foram exportados ou os serviços prestados;

VI - indicação das providências já adotadas e medidas propostas para resolver o defeito e sanar o risco;

IV - descrição dos acidentes relacionados ao defeito do produto ou serviço, quando cabível, com as seguintes informações:

a) local e data do acidente;

b) identificação das vítimas;

c) danos materiais e físicos causados;

d) dados dos processos judiciais relacionados ao acidente, especificando as ações interpostas, o nome dos autores e dos réus, as Comarcas e Varas em que tramitam e os números de cada um dos processos; e

e) providências adotadas em relação às vítimas.

VII - plano de mídia, nos termos do art. 3º;

VIII - plano de atendimento ao consumidor, nos termos do art. 4º; e

IX - modelo do aviso de risco ao consumidor, nos termos do art. 5º.

§ 2º Os órgãos de que tratam os incisos I, II e III do caput poderão, a qualquer tempo, expedir notificação solicitando informações adicionais ou complementares às descritas no § 1º, a fim de verificar a eficácia do chamamento.

§ 3º As comunicações do fornecedor referidas neste artigo poderão ser registradas por meio eletrônico, em procedimento a ser definido pelo DPDC.

Art. 3º. O plano de mídia de que trata o art. 2º, § 1º, inciso VII, deverá conter as seguintes informações:

I - data de início e fim da veiculação publicitária;

II - meios de comunicação a serem utilizados, horários e frequência de veiculação, considerando a necessidade de atingir a maior parte da população, observado o disposto art. 10, § 2º, da Lei nº 8.078, de 1990;

III - modelo do aviso de risco de acidente ao consumidor, a ser veiculado na imprensa, rádio e televisão, incluindo a imagem do produto, sem prejuízo de inserção na Internet e mídia eletrônica; e

IV - custos da veiculação, respeitado o sigilo quanto às respectivas informações.

Art. 4º. O plano de atendimento ao consumidor de que trata o art. 2º, § 1º, inciso VIII, deverá conter as seguintes informações:

I - formas de atendimento disponíveis ao consumidor;

II - locais e horários de atendimento;

III - duração média do atendimento; e

IV - plano de contingência e estimativa de prazo para adequação completa de todos os produtos ou serviços afetados.

Art. 5º. O fornecedor deverá, além da comunicação de que trata o artigo 2º, informar imediatamente aos consumidores sobre a nocividade ou periculosidade do produto ou serviço por ele colocado no mercado, por meio de aviso de risco de acidente ao consumidor, observado o disposto art. 10, § 2º, da Lei nº 8.078, de 1990.

§ 1º O aviso de risco ao consumidor deverá conter informações claras e precisas sobre:

I - produto ou serviço afetado, contendo as informações necessárias à sua identificação, em especial:

a) marca;

b) modelo;

c) lote;

d) série;

e) chassis;

f) data inicial e final de fabricação; e

g) foto.

II - defeito apresentado, riscos e suas implicações;

III - medidas preventivas e corretivas que o consumidor deve tomar;

IV - medidas a serem adotadas pelo fornecedor;

V - informações para contato e locais de atendimento ao consumidor;

VI - informação de que o chamamento não representa qualquer custo ao consumidor; e

VII - demais informações que visem a resguardar a segurança dos consumidores do produto ou serviço, observado o disposto nos arts. 12 a 17 da Lei nº 8.078, de 1990.

§ 2º O aviso de risco ao consumidor deve ser dimensionado de forma suficiente a garantir a informação e compreensão da coletividade de consumidores.

Art. 6º. O fornecedor deverá garantir ao consumidor certificado de atendimento ao chamamento, com indicação do local, data, horário e duração do atendimento e da medida adotada.

Art. 7º. O fornecedor deverá apresentar ao DPDC, aos PROCONS e ao órgão normativo ou regulador competente:

I - relatórios periódicos de atendimento ao chamamento, com intervalo máximo de 60 (sessenta) dias, informando a quantidade de produtos ou serviços efetivamente recolhidos ou reparados, inclusive os em estoque, e sua distribuição pelas respectivas unidades federativas;

II - relatório final do chamamento, informando quantidade de consumidores atingidos em número e percentual, em termos globais e por unidades federativas, justificativa e medidas a serem adotadas em relação ao percentual de produtos ou serviços não recolhidos ou reparados, e identificação da forma pela qual os consumidores tomaram conhecimento do aviso de risco.

Parágrafo único. O DPDC, os PROCONS e o órgão normativo ou regulador competente poderão solicitar a apresentação de relatório em periodicidade inferior à estipulada no inciso I do caput.

Art. 8º. O fornecedor poderá determinar, isolada ou cumulativamente, a prorrogação ou ampliação do chamamento, às expensas do fornecedor, caso demonstre que os resultados não foram satisfatórios.

Art. 9º. O fornecedor não se desobriga da reparação ou substituição gratuita do produto ou serviço mesmo findo o chamamento.

Art. 10º. Fica instituído o sistema de comunicação de avisos de risco ao consumidor que podem ensejar providências pelos órgãos normativos ou reguladores competentes pelo registro, controle e monitoramento da qualidade e segurança de produtos e serviços colocados no mercado de consumo.

Art. 11º. O não cumprimento às determinações desta Portaria sujeitará o fornecedor às sanções previstas na Lei nº 8.078, de 1990/Decreto nº 2.181, de 20 de março de 1997.

Art. 12º. Fica revogada a Portaria nº 789, de 24 de agosto de 2001, do Ministério da Justiça.

Art. 13º. Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

JOSÉ EDUARDO CARDOZO

**SECRETARIA DE DIREITO ECONÔMICO****PORTARIA CONJUNTA N° 69, DE 15 DE DEZEMBRO  
DE 2010**

O Secretário de Direito Econômico Interino do Ministério da Justiça, no uso da atribuição que lhe confere o art. 63 do Decreto 2.181, de 20 de março de 1997, e o Diretor do Departamento Nacional de Trânsito - DENATRAN, no uso das atribuições legais que lhe foram conferidas pelo art. 19, inciso I, da Lei nº 9.503, de 23 de setembro de 1.997, que instituiu o Código de Trânsito Brasileiro (CTB);

**CONSIDERANDO** o disposto no artigo 10, § 1º da Lei nº 8.078/90;

**CONSIDERANDO** o disposto no art. 55 e parágrafos da Lei nº 8.078/90;

**CONSIDERANDO** a competência do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), da Secretaria de Direito Econômico, do Ministério da Justiça, atribuída pelo artigo 106, inciso I da Lei 8078/90;

**CONSIDERANDO** o disposto na Portaria 789/2001/MJ, a qual regula a comunicação, no âmbito do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), relativa à periculosidade de produtos e serviços já introduzidos no mercado de consumo, prevista no art. 10, § 1º da Lei 8078/90;

**CONSIDERANDO** a competência do Departamento Nacional de Trânsito (DENATRAN) para a coordenação e controle das ações voltadas à segurança viária e veicular, atribuída pela Lei n. 9.503/1997;

**CONSIDERANDO** a criação do Sistema de Registro de Avisos de Risco - Recall de Veículos Automotores pelo DENATRAN; resolvem:

**Art. 1º** As montadoras e importadoras, fornecedoras de veículos automotores que, posteriormente à introdução do veículo no mercado de consumo, tiverem conhecimento da periculosidade ou

nocividade que apresente, deverão imediatamente comunicar o fato, por meio eletrônico, ao Departamento Nacional de Trânsito - DENATRAN, de acordo com os termos do Manual de Usuário Batch para registro de Recall no Sistema RENAVAM.

**Art. 2º** O fornecedor deverá entregar ao consumidor, quando do atendimento à campanha de chamamento e sempre que solicitado, documento que comprove o atendimento ao recall, contendo, pelo menos, o número da campanha, descrição do reparo ou troca, dia, hora, local e duração do atendimento.

**Art. 3º** O fornecedor deverá apresentar ao DENATRAN, em até 60 (sessenta) dias da comunicação da campanha de chamamento, relatório de atendimento, informando o universo de veículos atendidos no período, de acordo com os termos do Manual de Usuário

Batch para registro de Recall no Sistema RENAVAM.

§ 1º Os relatórios subsequentes deverão ser encaminhados com periodicidade quinzenal.

§ 2º Após o recebimento do relatório eletrônico de atendimento, o DENATRAN processará imediatamente a atualização das informações no Sistema RENAVAM.

**Art. 4º** As informações referentes às campanhas de recall não atendidas no prazo de 1 (um) ano, a contar da data de sua comunicação, constarão no Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo.

**Art. 5º** O não cumprimento às determinações desta portaria sujeitará o fornecedor às sanções previstas na Lei nº 8.078/90 e no Decreto nº 2.181/97.

**Art. 6º** Esta Portaria entra em vigor no prazo de 90 (noventa) dias da data de sua publicação.

**DIEGO FALECK**  
Secretário de Direito Econômico Interino

**ALFREDO PERES DA SILVA**  
Diretor do Departamento Nacional de Trânsito



Departamento de Proteção  
e Defesa do Consumidor

Secretaria Nacional do  
Consumidor

Ministério da  
Justiça