



9082199

08012.000732/2019-91



Ministério da Justiça e Segurança Pública

PORTARIA DO MINISTRO Nº 618/2019

Disciplina o procedimento de comunicação da nocividade ou periculosidade de produtos e serviços após sua colocação no mercado de consumo, previsto nos parágrafos 1º e 2º do art. 10 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

O MINISTRO DE ESTADO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA, no uso das atribuições previstas no art. 87, parágrafo único, inciso II, da Constituição, e tendo em vista o disposto nos parágrafos 1º e 2º do art. 10, 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, e no art. 17 do Anexo I do Decreto nº 9.662, de 1º de janeiro de 2019,

RESOLVE:

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

Art. 2º O fornecedor, conforme conceituação do art. 3º da Lei nº 8.078, de 1990, que tomar conhecimento da possibilidade de que tenham sido introduzidos, no mercado de consumo brasileiro, produtos ou serviços que apresentem nocividade ou periculosidade, deverá, no prazo de vinte e quatro horas, comunicar à Secretaria Nacional do Consumidor sobre o início das investigações.

§ 1º A investigação do fornecedor de produtos e serviços, para determinar a comunicação de que trata o art. 3º desta Portaria não deve ultrapassar o prazo de dez dias úteis, a menos que o fornecedor demonstre circunstancialmente que a extensão do prazo é necessária para a conclusão dos trabalhos.

§ 2º Concluída a investigação de que trata o **caput**, o fornecedor de produtos e serviços deverá apresentar o comunicado que trata o art. 3º ou os motivos pelos quais não será necessário iniciar campanha de chamamento.

Art. 3º O fornecedor que, posteriormente à introdução do produto ou serviço no mercado de consumo, tiver conhecimento da sua nocividade ou periculosidade, deverá comunicar o fato, no prazo de dois dias úteis, contados da decisão de realizar o chamamento, à Secretaria Nacional do Consumidor e ao órgão normativo ou regulador competente.

§ 1º A comunicação de que trata o **caput** deverá ser realizada, preferencialmente, por meio do Sistema Eletrônico de Informações - SEI, ou por outro sistema que tenha sido designado para

tanto pela Secretaria Nacional do Consumidor, contendo as seguintes informações:

I - identificação do fornecedor do produto ou serviço, através do fornecimento dos seguintes dados:

- a) razão social;
- b) nome de fantasia;
- c) atividades econômicas desenvolvidas;
- d) número de inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica - CNPJ ou no Cadastro de Pessoas Físicas - CPF;
- e) endereço da sede do estabelecimento;
- f) telefone e endereço eletrônico para recebimento de comunicações;
- g) nome de procuradores que venham a representar o fornecedor nos processos administrativos ou judiciais relativos ao procedimento de chamamento; e
- h) existência, se houver, de representação nos Estados Partes do MERCOSUL, indicando sua identificação e dados para contato;

II - descrição pormenorizada do produto ou serviço e do componente defeituoso, com características necessárias à sua identificação, em especial:

- a) marca;
- b) modelo;
- c) lote, quando aplicável;
- d) série, quando aplicável;
- e) chassi, quando aplicável;
- 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, de forma clara e ostensiva;

V - quantidade de produtos ou serviços sujeitos ao defeito, inclusive os que ainda estiverem em estoque, e número de consumidores atingidos;

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

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

VIII - 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 autuação de cada um dos processos; e
- e) providências adotadas em relação às vítimas;

IX - plano de mídia para informação dos consumidores afetados, nos termos do art. 4º;

X - plano de atendimento ao consumidor, nos termos do art. 5º; e

XI - modelo do aviso de risco ao consumidor, nos termos do art. 6º.

§ 2º A Secretaria Nacional do Consumidor e o órgão normativo ou regulador poderão, a qualquer tempo, expedir notificação solicitando informações adicionais ou complementares às descritas no § 1º deste artigo, a fim de verificar a eficácia do chamamento.

§ 3º As comunicações referidas neste artigo serão registradas por meio eletrônico, em procedimento a ser definido pela Secretaria Nacional do Consumidor, preferencialmente com a utilização de documentos originariamente digitais, em formato aberto, processáveis por máquina, nos termos do inciso IV do art. 2º do Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016.

§ 4º Sem prejuízo do prazo estabelecido no **caput** deste artigo, poderá o fornecedor requerer, justificadamente, que seja autorizada a juntada posterior de informações da campanha de chamamento.

§ 5º Deferido o pedido previsto no § 4º deste artigo, a Secretaria Nacional do Consumidor estabelecerá prazo de até 15 quinze dias úteis, contados da data em que o comunicante protocolou a campanha de chamamento, para juntada das informações restantes.

§ 6º Recebida a documentação, a Secretaria Nacional do Consumidor manifestar-se-á no prazo máximo de cinco dias úteis.

Art. 4º O plano de mídia de que trata o art. 3º, § 1º, inciso IX, 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 se atingir a maior parte dos interessados;

III - modelo do aviso de risco de acidente ao consumidor a ser veiculado na campanha, permitindo a compreensão da extensão do risco por todos os consumidores, inclusive leigos;

IV - custos de veiculação, apresentados de forma discriminada por estrutura empregada, respeitado o sigilo quanto às respectivas informações; e

V - justificativa de escolha dos meios, nos termos do § 2º deste artigo.

§ 1º Para fins de observância ao disposto no § 2º do art. 10 da Lei nº 8.078, de 1990, as mensagens a que se referem o **caput** deste artigo deverão ser veiculadas em meio escrito, por transmissão de sons e por transmissão de sons e imagens, admitidos como aptos quaisquer um dos seguintes meios de veiculação, considerada sempre a necessidade de se atingir o maior número possível de interessados:

I - mídia escrita impressa, além da veiculação no **site** da empresa;

II - radiodifusão de sons;

III - radiodifusão de sons e imagens;

IV - mídia digital escrita na internet, além da veiculação no site da empresa;

V - transmissão de sons pela internet; e

VI - transmissão de sons e imagens pela internet.

§ 2º O emprego dos meios escolhidos deverá ser devidamente justificado dentre as alternativas que garantam a maior efetividade de alcance da mensagem para o público alvo que a campanha visa atingir.

§ 3º O fornecedor deverá escolher, pelo menos, uma estrutura de veiculação escrita, uma estrutura de veiculação de sons e uma estrutura de veiculação de sons e imagens.

§ 4º A veiculação no **site** da empresa deverá ser feita de forma a permitir a visualização do Aviso de Risco em até dois **clicks** e deverá ficar disponível ao consumidor pelo prazo de cinco anos, podendo ser estendido a critério da Secretaria Nacional do Consumidor, conforme art. 9º desta Portaria.

§5º Caso o fornecedor esteja impossibilitado de realizar o efetivo reparo do produto ou serviço, o plano de mídia deverá apresentar previsão de nova veiculação, quando da possibilidade do reparo.

Art. 5º O plano de atendimento ao consumidor de que trata o art. 3º, § 1º, inciso X, deverá levar em conta as melhores práticas nacionais e internacionais e conter as seguintes informações:

I - formas de atendimento disponíveis ao consumidor, preferencialmente com a previsão de atendimento pela plataforma consumidor.gov.br para a resolução de eventuais conflitos;

II - locais e horários de atendimento;

III - duração média do atendimento;

IV - data do início do atendimento; e

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

Parágrafo único. As diretrizes e outros documentos e estudos do Grupo de Trabalho sobre Segurança de Bens de Consumo da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico, notadamente as relacionadas a aplicação de indutores (**insights**) comportamentais ao consumidor, deverão ser levadas em consideração pelos fornecedores quando da elaboração da documentação referente ao plano de atendimento.

Art. 6º O fornecedor deverá, além da comunicação de que trata o art. 3º, 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 no 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 e sobre o componente defeituoso, contendo as informações necessárias à sua identificação, em especial:

a) marca;

b) modelo;

c) lote, quando aplicável;

d) série, quando aplicável;

e) chassi, quando aplicável;

f) data inicial e final de fabricação; e

g) foto.

II - data do início do atendimento;

III - defeito apresentado, riscos e suas implicações, de forma clara e ostensiva, permitindo a compreensão da extensão do risco por qualquer consumidor;

IV - medidas preventivas e corretivas que o consumidor deve tomar, quando cabíveis;

V - medidas a serem adotadas pelo fornecedor;

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

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

VIII - demais informações que visem 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 acerca da nocividade ou periculosidade oferecida pelo produto ou serviço objeto da campanha de chamamento.

§ 3º A comunicação individual direta aos consumidores não afasta a obrigação da comunicação coletiva a toda a sociedade acerca da nocividade ou periculosidade de produtos e serviços introduzidos no mercado.

Art. 7º O fornecedor deverá fornecer ao consumidor, por meio físico ou eletrônico, certificado de atendimento ao chamamento, com indicação do local, data, horário e duração do atendimento e da medida adotada.

Art. 8º O fornecedor deverá apresentar à Secretaria Nacional do Consumidor:

I - relatórios de atendimento, que serão exigíveis até o último dia útil do mês seguinte ao período de referência e informarão a quantidade de produtos ou serviços efetivamente recolhidos ou reparados, inclusive os em estoque, e sua distribuição pelas respectivas unidades federativas; e

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

§ 1º Os relatórios periódicos de atendimento serão apresentados quadrimensalmente.

§ 2º A Secretaria Nacional do Consumidor poderá solicitar a apresentação de relatório em periodicidade inferior à estipulada neste artigo.

§ 3º A critério do fornecedor interessado, poderão ser apresentados relatórios parciais antes do encerramento do período de referência respectivo.

§ 4º Após o encerramento do quinto ano da campanha de chamamento, o fornecedor poderá requerer a dispensa ou a diliação do prazo para a apresentação dos relatórios periódicos.

§ 5º O pedido a que se refere o § 4º deste artigo será analisado tendo em vista as peculiaridades da campanha de chamamento, o número de consumidores que tomaram conhecimento da campanha, o índice de comparecimento, além de outros fatores que a Secretaria Nacional do Consumidor considerar relevantes para o caso.

§ 6º Em caso de deferimento do pedido de dispensa de relatório, o fornecedor deverá apresentar o relatório final de chamamento referido no inciso II do caput deste artigo.

§ 7º O relatório final de chamamento também será exigível quando a campanha alcançar cem por cento de atendimento ou quando for o caso de seu arquivamento por perda de objeto.

Art. 9º A Secretaria Nacional do Consumidor poderá determinar, isolada ou cumulativamente, a prorrogação ou ampliação do chamamento, às expensas do fornecedor, caso fique demonstrado que os resultados não foram satisfatórios.

Art. 10. O fornecedor não se desobriga da reparação ou substituição gratuita do produto ou serviço abrangido pela campanha de chamamento, mesmo com a dispensa da apresentação de relatório de atendimento pela Secretaria Nacional do Consumidor.

Art. 11. Fica mantido 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. 12. A Secretaria Nacional do Consumidor dará conhecimento da abertura de campanhas de chamamento aos Procons estaduais e aos municipais localizados em capitais dos estados da federação, por meio físico ou eletrônico.

Art. 13. O fornecedor de produtos ou serviços que, posteriormente à comunicação da campanha de chamamento, tiver conhecimento de acidentes relacionados ao defeito do produto ou serviço, deverá prestar as mesmas informações exigíveis no art. 3º, § 1º, inciso VIII, desta Portaria.

Art. 14. O não cumprimento às determinações desta Portaria sujeitará o fornecedor às sanções previstas na Lei nº 8.078, de 1990, e no Decreto nº 2.181, de 20 de março de 1997.

Art. 15. Fica revogada a Portaria nº 487, de 15 de março de 2012, do Ministério da Justiça.

Art. 16. Esta Portaria entra em vigor na data da sua publicação.

SERGIO MORO



Documento assinado eletronicamente por **SERGIO MORO, Ministro de Estado da Justiça e Segurança Pública**, em 01/07/2019, às 09:36, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **9082199** e o código CRC **648E9114**.

O trâmite deste documento pode ser acompanhado pelo site <http://www.justica.gov.br/acesso-a-sistemas/protocolo> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.