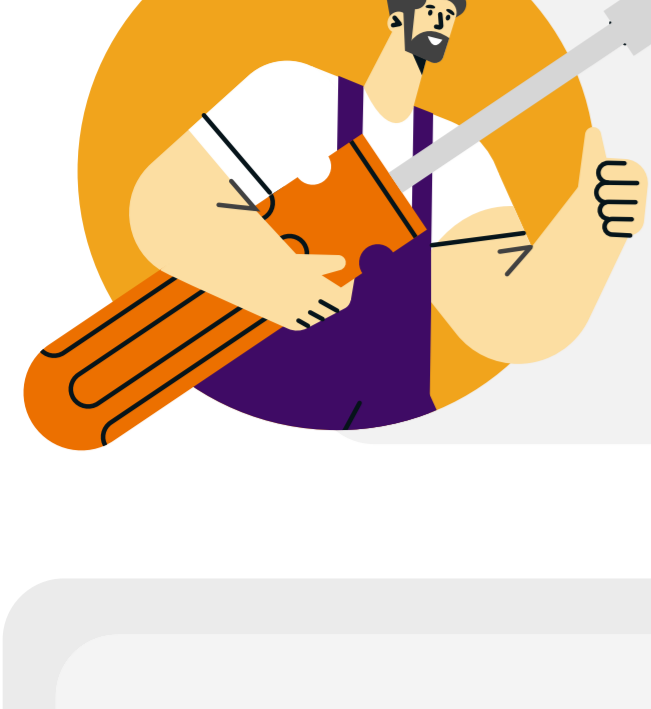


A campanha de chamamento consiste na obrigação legal de retirada ou correção de produtos e serviços que ofereçam risco à saúde e segurança dos consumidores, assegurando a proteção de seus direitos fundamentais. Ela foi instituída em razão dos riscos inerentes a sistemas de produção em série, com grandes lotes de peças padronizadas, pois a identificação de defeito em uma unidade pode indicar sua replicação em várias outras unidades de um mesmo lote.



[Clique aqui](#) e acesse

PASSO A PASSO

Recall



Atos normativos específicos editados pelo Ministério da Justiça e Segurança Pública

No Brasil, a base legal do recall é o art. 10, §1º, da Lei Federal nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor, "CDC"). Esse dispositivo legal estabelece a responsabilidade de o fornecedor comunicar, imediatamente, por meio de anúncios publicitários, o conhecimento da introdução de produto perigoso ou nocivo no mercado de consumo às autoridades competentes e aos consumidores. O CDC também define que esses anúncios devem ser veiculados na "imprensa, rádio e televisão, às expensas do fornecedor do produto ou serviço" (art. 10, § 2º, do CDC).

Para regulamentar o procedimento estabelecido no art. 10, §§ 1º e 2º, do CDC, o Ministério da Justiça e Segurança Pública, por meio da Secretaria Nacional do Consumidor ("Senacon") e com base na competência dos Ministros de Estado de expedir instruções para execução de leis (art. 87, parágrafo único, II, da Constituição Federal), editou a Portaria do Ministro nº 618/2019 ("Portaria 618/2019").

A Portaria 618/2019, ao disciplinar o procedimento da campanha de chamamento, estabelece **(i)** regras e prazos sobre a comunicação à Senacon e a investigação prévia ao recall; **(ii)** informações e dados sobre o defeito, riscos e quantidade de produtos afetados, que devem ser informados no ato de lançamento da campanha de recall; **(iii)** detalhes do plano de mídia e **(iv)** a flexibilização do § 2º do art. 10 do CDC, com a ampliação dos veículos de informação, considerando a necessidade de atingir o maior número possível de interessados.



Para além da Portaria 618/2019, há outras ferramentas importantes na regulamentação do recall no Brasil: as notas técnicas. Por meio da edição de notas técnicas, a Senacon visa garantir a regulamentação e uniformização de situações específicas, assegurando maior previsibilidade e segurança jurídica. Elencamos abaixo algumas dessas notas técnicas.

Nota Técnica nº 4/2020/CCSS/CGCTSA/DPDC/SENACON/MJ (Nota Técnica 4/2020)

A Nota Técnica 4/2020 trata sobre a possibilidade de a Senacon eleger, no caso concreto, os meios mais adequados para a veiculação das campanhas de chamamento, no caso de produto inserido no mercado de consumo que **(i)** não o tenha sido em quantidade expressiva, **(ii)** esteja relacionado a segmento restrito do mercado e **(iii)** seja de fácil rastreabilidade.

Para tanto, a Senacon deve, por meio de avaliação subjetiva do caso concreto, analisar a forma mais eficiente de retirada de produtos e serviços defeituosos do mercado de consumo, podendo determinar a supressão de meios de comunicação estabelecidos na legislação brasileira, ou mesmo estabelecer meios de comunicação diversos dos já estabelecidos.

Essa avaliação subjetiva da Senacon deve ser norteada pelos parâmetros elencados no Anexo I da Nota Técnica 4/2020: rastreabilidade do produto; regularidade do Aviso de Risco; quantidade de produtos distribuídos; histórico da empresa; e tempestividade do recall. Medidas como a utilização da plataforma consumidor.gov.br e de indutores comportamentais, assim como a adesão ao Projeto Capacitação, serão considerados como diferenciais pela Senacon ao analisar a solicitação do fornecedor de supressão de meios de comunicação do plano de mídia.

A decisão sobre a aplicabilidade da campanha de chamamento reduzida compete à Senacon, após a apresentação de elementos concretos e informações específicas por parte dos fornecedores.

Parâmetro de rastreabilidade

O Anexo I da Nota Técnica 4/2020 determina a quantidade de meios de comunicação a serem utilizados, conforme quantidade de consumidores identificados:

- **90% ou mais dos consumidores identificados:** plano de mídia com Aviso de Risco no site e um ou mais meios de veiculação, dentre os previstos na Portaria MJSP nº 618/2019.
- **80% ou mais dos consumidores identificados:** plano de mídia com Aviso de Risco no site e dois ou mais meios de veiculação, dentre os previstos na Portaria MJSP nº 618/2019.
- **Menos de 80% dos consumidores identificados:** plano de mídia nos termos da Portaria MJSP nº 618/2019, não sendo possível a supressão de nenhum dos meios nela previstos.

Parâmetro de quantidade

O número de produtos ou serviços inseridos no mercado de consumo deverá ser proporcional ao esforço da empresa de divulgar a campanha de recall e reforçar sua mensagem, e levará em conta as peculiaridades do caso concreto.

Apesar de a Senacon não poder estipular o número exato do que considera muitos produtos, ela poderá adotar como parâmetro para tanto a quantidade de lotes e de produtos por lote.

Metas de retirada de bens

Uma vez constatada a possibilidade de supressão de meios de veiculação do Aviso de Risco, a Senacon estabelecerá **metas de retirada de bens** e redução do prazo para apresentação dos relatórios periódicos de atendimento:

- Para **bens duráveis**, devem ser retirados, no mínimo, 80% dos bens objeto do recall; e
- Para **bens não duráveis**, devem ser retirados, no mínimo, 60% dos bens objeto do recall.

O prazo para retirada desses bens do mercado de consumo será estabelecido pela Coordenação de Consumo Seguro e não poderá ser superior a 3 anos. Ainda, deverão ser estabelecidos metas intermediárias, com prazos não inferiores a 6 meses, para a retirada dos bens objeto do recall.

O descumprimento das **metas intermediárias** poderá resultar na complementação do plano de mídia. Já o descumprimento da **meta final** poderá resultar na necessidade de execução de novo plano de mídia.

Parâmetro de histórico de conduta

A Senacon deverá analisar, no mínimo, as 5 últimas campanhas de chamamento lançadas pela empresa, com análise da **(i)** transparência com o consumidor, **(ii)** adequação dos planos de mídia e **(iii)** regularidade das campanhas. Caso a empresa não tenha lançado campanhas após a edição da Portaria 618/2019, esse parâmetro não deverá ser adotado como requisito para a supressão ou adição de meios de comunicação do recall.

Nota Técnica nº 6/2020/CCSS/CGCTSA/DPDC/SENACON/MJ (Nota Técnica 6/2020)

A Nota Técnica 6/2020 esclarece a interpretação dada pela Senacon ao art. 2º da Portaria 618/2019, segundo o qual o fornecedor, a partir do momento que tiver conhecimento da possibilidade de introdução de produtos nocivos no mercado de consumo, deverá, no prazo de 24 horas, comunicar a Senacon sobre o início das investigações.

Para a Senacon, esse dispositivo normativo não é claro quanto ao momento exato da comunicação nele mencionada. Assim, o órgão editou a Nota Técnica 6/2020, com o objetivo de esclarecer que essa comunicação **não se aplica a falhas pontuais das empresas**. Deve haver duas investigações:

Na **primeira investigação**, cabe ao fornecedor identificar se o problema de produção atingiu pouquíssimas unidades ou uma série, por meio de processo interno de checagem da empresa e sem necessidade de comunicação à Senacon.

A **segunda investigação** terá início apenas se for constatado, na primeira investigação, que se trata de falha em série, e é a esta investigação que o art. 2º da Portaria 618/2019 faz referência.



Nota Técnica nº 28/2020/CCSS/CGCTSA/DPDC/SENACON/MJ ("Nota Técnica 28/2020")

A Portaria 618/2019 estabelece, em seu art. 8º, I, a obrigatoriedade de o fornecedor apresentar relatórios periódicos de atendimento à Senacon, com indicação da quantidade de produtos recolhidos/reparados e sua distribuição pelas unidades federativas.

Esse dispositivo é complementado pelo art. 8º, §4º, da Portaria 618/2019, que estabelece a possibilidade de solicitação de dispensa ou dilação de prazo para a apresentação de relatórios periódicos pelo fornecedor após o encerramento do quinto ano da campanha de chamamento. Contudo, não há indicação dos parâmetros para deferimento desses pedidos de dispensa ou dilação de prazo.

Para suprir essa lacuna legislativa, a Senacon editou a Nota Técnica 28/2020. Os requisitos para deferimento dos pedidos de dispensa dos relatórios de atendimento (e consequente arquivamento do processo de recall) foram estabelecidos de acordo com a durabilidade do bem objeto da campanha de chamamento:

Bens não duráveis - após ultrapassado 1 ano da data de vencimento do bem objeto do recall; e

Bens duráveis - após o 5º ano da campanha de chamamento, sendo que:

- quando se tratar de **veículos automotores**, deverá ter sido ultrapassado o índice de 80% de retirada do mercado de consumo (o ato normativo faz referência aos percentuais de 70% e de 80% para esses bens em momentos distintos, recomendando-se adotar o de maior percentual, por conservadorismo); e
- quando se tratar de **demais bens duráveis**, deverá ter sido ultrapassado o índice de 50% de retirada do mercado de consumo.

A dispensa de apresentação dos relatórios de atendimento não desobriga o fornecedor frente ao consumidor em posse de bem defeituoso após o arquivamento do processo de recall. O fornecedor continua responsável pela reparação, substituição e ressarcimento dos consumidores afetados a qualquer momento, independentemente do arquivamento do processo da campanha de chamamento.

Nota Técnica nº 482/2019/CCSS/CGCTSA/DPDC/SENACON/MJ (Nota Técnica 482/2019)

A Nota Técnica 482/2019 esclarece a interpretação dada pela Senacon à elaboração do plano de mídia (art. 4º da Portaria 618/2019) à luz dos avanços da plataforma de comunicação e da Internet das Coisas, com o objetivo de **modernizar os meios de comunicação dos Avisos de Risco** em procedimentos de recall.

Os algoritmos, em conjunto com a utilização inteligente de dados, são uma das formas mais eficazes de garantir o acesso a determinada informação na geração da internet. Isso significa dizer que também é uma das formas mais rápidas de retirada do risco do mercado de consumo, protegendo o consumidor e a coletividade.

Diante disso, por meio da Nota Técnica 482/2019, a Senacon reconhece que, para a comunicação do Aviso de Risco, o fornecedor pode se valer, por exemplo, de aplicativos próprios, pop-ups em gadgets e da conexão dos objetos com a rede (a Internet das Coisas), desde que se entenda que os meios adotados serão mais eficazes para a comunicação do Aviso de Risco.

A ampliação dos meios possíveis para comunicação do Aviso de Risco, contudo, não dispensa a necessidade de o fornecedor atender aos três meios indicados no art. 4º da Portaria 618/2019 (veiculação escrita, veiculação de sons e veiculação de sons e imagens).

Portaria Conjunta nº 3/2019, de 01 de julho de 2019, do Ministério de Estado da Infraestrutura e do Ministério de Estado da Justiça e da Segurança Pública (Portaria Conjunta 3/2019)

A Portaria Conjunta 3/2019 disciplina o procedimento de campanha de chamamento para substituição ou reparo de veículos considerados nocivos ou perigosos.



Sintetizamos, abaixo, algumas das obrigações estabelecidas na Portaria Conjunta 3/2019, que devem ser observadas por empresas fabricantes, montadoras, importadoras, encarregadoras ou transformadoras de veículos automotores, elétricos, reboques e semirreboques:

Comunicação imediata, à Secretaria Nacional de Trânsito (antiga Denatran, "Senatran"), do defeito ou periculosidade constatada, por meio eletrônico, além da notificação à Senacon estabelecida na Portaria 618/2019 (Art. 2º);

Adoção de providências relativas ao recall em sistema integrado ao Sistema de Registro Nacional de Veículos Automotores ("RENAVAM"): registros, consultas, notificações aos proprietários e as baixas do recall (Art. 2º, §2º);

Comunicação individual ao proprietário do veículo, acompanhada do Aviso de Risco, por meio de solução tecnológica disponível pela Senatran, salvo se o proprietário do veículo não tiver aderido à essa solução tecnológica, hipótese na qual o fornecedor deverá, às suas próprias expensas, realizar o envio da comunicação por remessa postal (Art. 3º, caput e §§ 1º a 3º);

Armazenamento, em meio físico ou eletrônico, de acordo com a forma de divulgação, dos comprovantes de comunicação individual de recall de veículos enquanto a totalidade de veículos não tiver atendido a campanha, que poderão ser requisitados a qualquer momento pela Senacon ou Senatran (Art. 3º, §§ 6º e 7º);

Emissão (com posterior entrega ao consumidor) de certificado de atendimento ao chamamento, o qual deverá conter identificação do recall, local, data, horário e duração do atendimento, medida adotada e a garantia dos serviços. Os fornecedores devem fornecer, em seu site eletrônico, a possibilidade de impressão desse certificado a qualquer tempo, podendo, adicionalmente, enviar o documento em extensão PDF, por meio da solução tecnológica disponibilizada pela Senatran e/ou para endereço de e-mail do atual proprietário do veículo, caso seja por ele informado no momento da realização do serviço (Art. 4º);

Apresentação, no máximo a cada 15 dias, de informação quanto ao universo atualizado de veículos atendidos, de acordo com os termos do manual para registro de recall no RENAVAM (Art. 5º);

Informação, no RENAVAM, sobre o atendimento do recall em até 15 dias da realização do serviço no veículo (Art. 6º, § 1º); e

Inclusão, no Certificado de Registro e Licenciamento de Veículos ("CRLV"), de informações relativas ao recall, no caso de o proprietário do veículo não ter atendido a campanha após um ano de seu lançamento (Art. 6º);

As informações de recall contidas nas bases de dados da Senatran são de responsabilidade dos fornecedores, os quais respondem por eventual dano causado ao cidadão ou à sociedade em decorrência dessas informações (Art. 7º).

O não cumprimento das determinações da Portaria Conjunta 3/2019 poderá ensejar a aplicação das penalidades previstas no CDC e no Decreto nº 2.181/97, bem como poderá ensejar o cancelamento do Certificado de Adequação à Legislação de Trânsito – CAT do veículo pela Senatran.

AS REGRAS DESCRITAS REFEREM-SE À SENACON. A DEPENDER DO TIPO DO PRODUTO OU SERVIÇO, O FORNECEDOR TAMBÉM ESTARÁ SUJEITO AO CUMPRIMENTO DE REGRAS E NORMAS ESPECÍFICAS DE OUTROS ÓRGÃOS E AGÊNCIAS REGULADORAS SOBRE RECALL, COMO ANVISA, SENATRAN, INMETRO, MAPA ETC., DEVENDO TOMAR MEDIDAS ADICIONAIS PERANTE ESSES ÓRGÃOS.