

GABINETE DO MINISTRO

PORTARIA Nº 487, DE 15 DE MARÇO DE 2012

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.

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) chassi;

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) chassi;
- 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.

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

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 DPDC e o órgão normativo ou regulador competente poderão 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. 10. 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. 11. 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. 12. Fica revogada a Portaria nº 789, de 24 de agosto de 2001, do Ministério da Justiça.

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

JOSÉ EDUARDO CARDOZO