



Ministério da Justiça

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:

- razão social;
- nome de fantasia;
- atividades econômicas principal e secundárias;
- número de inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica - CNPJ ou no Cadastro de Pessoas Físicas - CPF;
- endereço do estabelecimento;
- telefone, fax e endereço eletrônico; e
- nome dos administradores responsáveis, com a respectiva qualificação.

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

- marca;
- modelo;
- lote;
- série;
- chassi;
- data inicial e final de fabricação; e
- 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:

- local e data do acidente;
- identificação das vítimas;
- danos materiais e físicos causados;
- 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
- 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:

- formas de atendimento disponíveis ao consumidor;
- locais e horários de atendimento;
- duração média do atendimento; e
- 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:

- marca;
- modelo;
- lote;
- série;
- chassi;
- data inicial e final de fabricação; e
- 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 letividade 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

CONSELHO ADMINISTRATIVO DE DEFESA ECONÔMICA

DESPACHOS DO PRESIDENTE

Em 13 de fevereiro de 2012

Nº 17/2012. Ato de Concentração nº 08012.000045/2011-18. Requerentes: Elemídia Consultoria e Serviços de Marketing S.A., AOH S.A. e Shopping Mídia Consultoria e Serviços de Marketing Ltda. Relator: Conselheiro Marcos Paulo Veríssimo. Concorde com o posicionamento da Procuradoria pelo cumprimento da decisão do CADE e pelo consequente arquivamento dos autos, nos termos do art. 160 do Regimento Interno do CADE. Ao Plenário para homologação. Depois retornem os autos à ProCADE para monitoramento.

Nº 18/2012. Atos de Concentração nº 08012.007500/2003-04 e 08012.007406/2003-47. Requerentes: Sendas S.A. e DM Empreendimentos Comerciais S.A. Relator: Conselheiro Olavo Zago Chinaglia. Concorde com a recomendação do pagamento da atualização da primeira parcela, dado que essa não foi quitada em sua totalidade, faltando o importe de R\$ 1.642,72 e, posteriormente, o arquivamento do processo. Ao Plenário para homologação. Depois retornem os autos à ProCADE para monitoramento.

Nº 19/2012. Ato de Concentração nº 08012.008463/2011-53. Requerentes: Kroton Educacional S.A. e União de Ensino Vila Velha LTDA ("União"). Relator: Conselheiro Carlos Emmanuel Joppert Razzzo. Concorde com o posicionamento da Procuradoria pelo cumprimento da decisão do CADE e pelo consequente arquivamento dos autos, nos termos do art. 160 do Regimento Interno do CADE. Ao Plenário para homologação. Depois retornem os autos à ProCADE para monitoramento.

Nº 20/2012. Ato de Concentração nº 08012.007451/2011-10. Requerentes: Odebrecht Realizações Imobiliárias ("OR") e Promovalor - Sociedade Gestora de Participações Sociais S.A. ("Promovalor"). Relator: Conselheiro Olavo Zago Chinaglia. Concorde com o posicionamento da Procuradoria pelo cumprimento da decisão do CADE e pelo consequente arquivamento dos autos, nos termos do art. 160 do Regimento Interno do CADE. Ao Plenário para homologação. Depois retornem os autos à ProCADE para monitoramento.

Nº 21/2012. Atos de Concentração nº 08012.003820/2010-14, 08012.003821/2010-51, 08012.003822/2010-03 e 08012.003824/2010-94. Requerentes: Laticínios Bom Gosto. Relator: Conselheiro Olavo Zago Chinaglia. De acordo com o parecer nº 52/2012 da Procuradoria em que conclui-se que o parcelamento deferido foi cumprido integral e tempestivamente. Recomendando o arquivamento do processo. Ao Plenário para homologação. Depois retornem os autos à ProCADE para monitoramento.

Nº 22/2012. Ato de Concentração nº 08012.002916/2011-38. Requerentes: Companhia Brasileira de Distribuição e Sendas Distribuição S.A. Relator: Conselheiro Elvino de Carvalho Mendonça. De acordo. Aprovo o parecer nº 63/2012 da Procuradoria, entendendo pelo cumprimento da decisão do CADE e pelo consequente arquivamento dos autos, nos termos do art. 160 do Regimento Interno do CADE. Ao Plenário para homologação. Depois retornem os autos à ProCADE para monitoramento.

Nº 23/2012. Atos de Concentração nº 08012.005697/2009-24. Requerentes: Bemis Company Inc. Relator: Conselheiro Olavo Zago Chinaglia. De acordo. Aprovo o parecer n. 38/2012 da Procuradoria, em que o Setor de Cumprimento de Decisões entende que a compromissária cumpriu, até esta data, duas obrigações assumidas no TCD, as dispostas nas cláusulas 2.4 e 2.5. O prazo para cumprimento das outras é até 07 de outubro de 2016, cinco anos após a execução do Termo. Os autos do processo devem, porém, retornar ao SCD para acompanhamento do TCD durante o prazo de duração. Ao Plenário para homologação. Depois retornem os autos à ProCADE para monitoramento.

Nº 24/2012. Ato de Concentração nº 08012.011114/2007-32. Requerentes: Logística S.A. e Empreendimentos Comerciais Mesquita Ltda. Relator: Conselheiro Olavo Zago Chinaglia. De acordo. Acompanho o parecer n. 62/2012 da Procuradoria, atestando o cumprimento da decisão proferida pelo CADE. Recomendando o arquivamento dos autos. Ao Plenário para homologação. Depois retornem os autos à ProCADE para monitoramento.

Nº 25/2012. Atos de Concentração nº 08012.003820/2010-14, 08012.003821/2010-51, 08012.003822/2010-03 e 08012.003824/2010-94. Requerentes: Laticínios Bom Gosto. Relator: Conselheiro Olavo Zago Chinaglia. De acordo com o parecer nº 39/2012 da Procuradoria em que conclui-se que o parcelamento deferido foi cumprido integral e tempestivamente. Recomendando o arquivamento do processo. Ao Plenário para homologação. Depois retornem os autos à ProCADE para monitoramento.

Nº 27/2012. Atos de Concentração nº 08012.003820/2010-14, 08012.003821/2010-51, 08012.003822/2010-03 e 08012.003824/2010-94. Requerentes: Laticínios Bom Gosto. Relator: Conselheiro Olavo Zago Chinaglia. De acordo com o parecer nº 51/2012 da Procuradoria em que conclui-se que o parcelamento deferido foi cumprido integral e tempestivamente. Recomendando o arquivamento do processo. Ao Plenário para homologação. Depois retornem os autos à ProCADE para monitoramento.