

Recall

Boletim Recall 2012

Secretaria Nacional do Consumidor

Ministro da Justiça

José Eduardo Cardozo

Secretária-Executiva

Márcia Pelegrini

Secretária Nacional do Consumidor

Juliana Pereira da Silva

Diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor

Amaury Martins de Oliva

Coordenadora-Geral de Consultoria Técnica e Processos Administrativos

Tamara Amoroso Gonçalves

Coordenadora de Saúde e Segurança

Tháisa Melo

Atuação da Senacon

Na qualidade de coordenador da Política Nacional de Defesa do Consumidor, o Ministério da Justiça, por meio da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), acompanha e fiscaliza os procedimentos de recall realizados pelos fornecedores, nos termos do artigo 10 da Lei n. 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor - CDC), bem como desenvolve ações voltadas à prevenção de acidentes de consumo. A importância dos temas relacionados à saúde e segurança motivou, inclusive, a criação de uma coordenação específica - Coordenação de Saúde e Segurança -, na estrutura do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor.

De acordo com o Código de Defesa do Consumidor, o fornecedor não pode colocar no mercado de consumo produto ou serviço que sabe ou deveria saber apresentar alto grau de nocividade ou periculosidade à saúde ou segurança. Caso o fornecedor venha a ter conhecimento da existência de defeito após a inserção dos produtos no mercado, é sua obrigação comunicar o fato imediatamente às autoridades competentes. Deve também divulgar campanha de chamamento na mídia (em jornal impresso, televisão e rádio), com informações claras e precisas quanto ao objeto do *recall*, descrição do defeito e riscos, além das medidas preventivas e corretivas que o consumidor deve tomar. É também dever da empresa atender os consumidores que tiverem adquirido o produto objeto de recall, trocando-o ou consertando-o.

Para qualificar estes processos de chamamento, no ano de 2012 o Ministro da Justiça editou a Portaria 487/2012, que regula a comunicação de recall, substituindo a Portaria 789/01. A nova portaria estabelece a comunicação do recall pelos fornecedores a todas as autoridades reguladoras (Anvisa, Denatran, Inmetro, etc.); amplia as informações que devem ser apresentadas pelas empresas (informação sobre países para os quais os produtos foram exportados, custos da veiculação dos avisos de risco, etc.); institui o dever de fornecer ao consumidor comprovante de atendimento ao recall; e cria o Sistema Nacional de Alertas Rápidos de Recall, com a comunicação direta entre órgãos competentes pelo registro, controle e monitoramento da qualidade e segurança de produtos.

O Sistema Nacional de Alertas Rápidos de *Recall*, o primeiro da América Latina, possibilita que consumidores previamente cadastrados recebam alertas de *recall*, por correio eletrônico, sempre que uma nova campanha for apresentada à Senacon. A ferramenta permite também que outros órgãos de defesa do consumidor tenham acesso a informações completas, aprimorando a cooperação interinstitucional, que tem se mostrado um importante mecanismo de monitoramento do mercado e de prevenção de acidentes de consumo.

O sistema brasileiro está conectado à Rede Consumo Seguro e Saúde, que agrega, no âmbito da Organização dos Estados Americanos (OEA), informações acerca de *recalls* de todo o mundo. O Brasil foi também convidado, recentemente, a integrar o sistema de recalls a ser lançado, no ano de 2013, pela Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE), órgão que reúne economias desenvolvidas e visa alinhar políticas públicas e potencializar o crescimento econômico dos países membros.

O novo sistema de recalls brasileiro permite, ainda, a consulta e a geração de relatórios acerca de todos os chamamentos em trâmite no Brasil. Amplia-se assim, o direito à informação, que é um dos principais objetivos do processo de chamamento, além da retirada do risco do mercado e o afastamento de eventuais prejuízos ao consumidor adquirente do produto. O cadastro no sistema pode ser feito por meio do site do Ministério da Justiça: www.mj.gov.br/recall.

Atualmente, há cerca de 3.200 (três mil e duzentos) endereços eletrônicos cadastrado no Sistema Nacional de Alertas Rápidos de *Recall* da Senacon, que recebem os alertas.

Articulação institucional

Tendo em vista que a proteção contra os riscos à saúde e segurança dos consumidores constitui questão de Estado, e considerando a complexidade do mercado de consumo nacional, a Senacon também promove a articulação precisa dos diversos órgãos competentes (Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – Procons, Ministério Público, Defensoria e Entidades Cíveis – além dos órgãos reguladores) para o tratamento do tema.

Órgãos reguladores como a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa), Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (Inmetro), Departamento Nacional de Trânsito (Denatran), entre outros, exercem a atividade primária de regulamentação e fiscalização do padrão de segurança dos produtos e serviços colocados no mercado de consumo, nas suas respectivas áreas de atuação.

A atribuição dos órgãos de proteção e defesa do consumidor, por sua vez, consiste em verificar a eficácia do aviso de risco feito pelos fornecedores, por meio das campanhas de recall, e acompanhar a eliminação do potencial danoso desses produtos, por meio dos relatórios de atendimento apresentados pelas empresas.

Nesse sentido, destacam-se as atividades do Grupo de Estudos Permanentes de Acidentes de Consumo (GEPAC). O Grupo é composto por representantes do Ministério Público Federal em São Paulo, Ministério Público do Estado de São Paulo, Ministério Público do Distrito Federal e Territórios, Procon São Paulo, IDEC (Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor), Anvisa, Inmetro, Denatran, entre outros. Reune-se quatro vezes ao ano, com o propósito de trocar informações e experiências, analisar casos relevantes, definir estratégias para coibir a comercialização de produtos com potencial danoso e monitorar acidentes de consumo, bem como propor ações que diminuam sua ocorrência.

No ano de 2012, o Grupo, coordenado pela Senacon, editou recomendação aos fornecedores, para que os representantes nacionais de indústrias estrangeiras

passassem a informar as autoridades brasileiras acerca de novos *recalls* realizados por suas matrizes no exterior, mesmo quando tais produtos não fossem comercializados no mercado brasileiro. A ação visa, novamente, garantir o acesso à informação à coletividade de consumidores, considerando-se que, em um mundo globalizado, não há limites para o fluxo de mercadorias. De posse de tais informações, a Senacon publica as comunicações em seu sítio eletrônico, de modo que tanto consumidores quanto entidades parceiras possam tomar conhecimento do assunto.

Outra importante iniciativa foi a realização da 1ª Oficina da Escola Nacional de Defesa do Consumidor sobre Saúde e Segurança, em parceria com o Gepac, que teve como objetivo aprimorar e harmonizar o entendimento técnico quanto ao tema, e discutir estratégias conjuntas entre os membros do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) e os órgãos reguladores envolvidos.

Em âmbito internacional, destaca-se a participação da Senacon nas atividades da Rede Consumo Seguro e Saúde (RCSS), coordenada pela Organização dos Estados Americanos (OEA). Por meio da RCSS, os países do continente aprimoram o intercâmbio de informações, o diálogo e as boas práticas entre órgãos governamentais. Dessa forma, países em desenvolvimento podem tomar conhecimento acerca de regulações e ações sobre saúde e segurança de outros Estados e, conseqüentemente, aprimorar políticas públicas, tendo em consideração não somente suas próprias realidades, mas também a postura dos fornecedores em relação a outros mercados. Busca-se, desse modo, evitar práticas como o '*double standard*' – duplo padrão de conduta - adotado por alguns fornecedores que procuram encaminhar mercadorias rejeitadas por países mais desenvolvidos, para aqueles considerados como de legislação menos rígida.

Nesse sentido, foi criado o GT-Brasil RCSS, grupo de trabalho composto por Senacon, Anvisa e Inmetro, que busca incrementar a articulação em âmbito nacional e coordenar a participação brasileira na Rede. O Grupo no ano de 2012 realizou o primeiro Seminário Internacional de Saúde e Segurança, que contou com a participação de membros da OEA, órgãos integrantes do sistemas nacionais de defesa do consumidor, vigilância sanitária e metrologia. Dentre outros encaminhamentos,

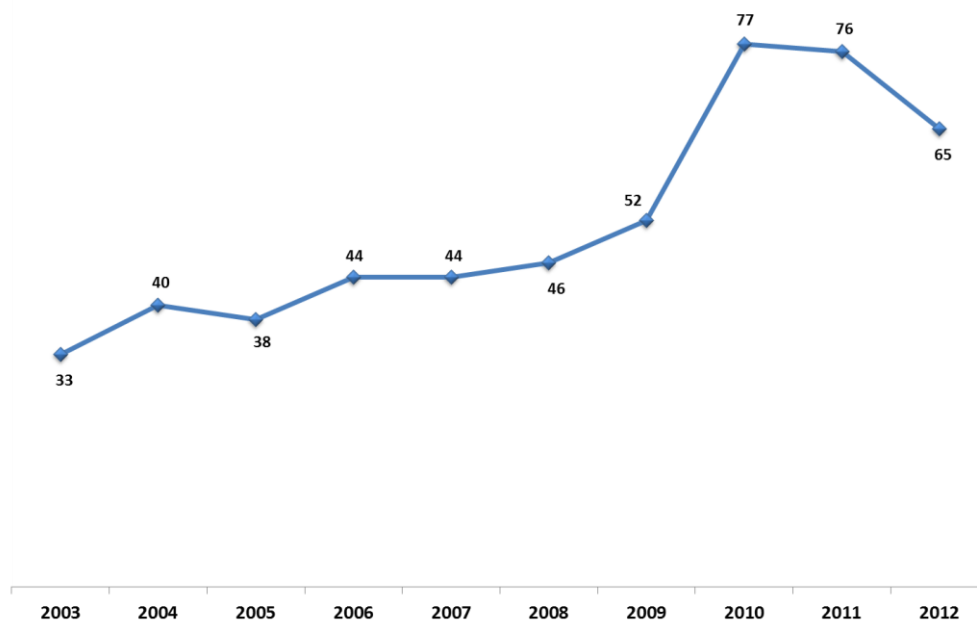
discutiu-se medidas para se incentivar a criação de redes locais voltadas à proteção da saúde e segurança do consumidor.

Por meio de iniciativas como a RCSS, o GT Brasil e o GEPAC, a Senacon e entidades parceiras buscam garantir a introdução de produtos cada vez mais seguros, não apenas no mercado brasileiro mas em todos os países da região. Ressalte-se, nesse sentido, que, por meio da Senacon, o Brasil tem trocado informações referentes a *recall* com os demais membros do Mercosul, encaminhando, periodicamente, informações acerca de novos chamamentos ao Comitê Técnico No. 7 do Mercosul (voltado a proteção e defesa do consumidor), para que eventuais medidas cabíveis sejam também tomadas nesses países.

A evolução dos processos de chamamento no Brasil: de 2003 a 2012

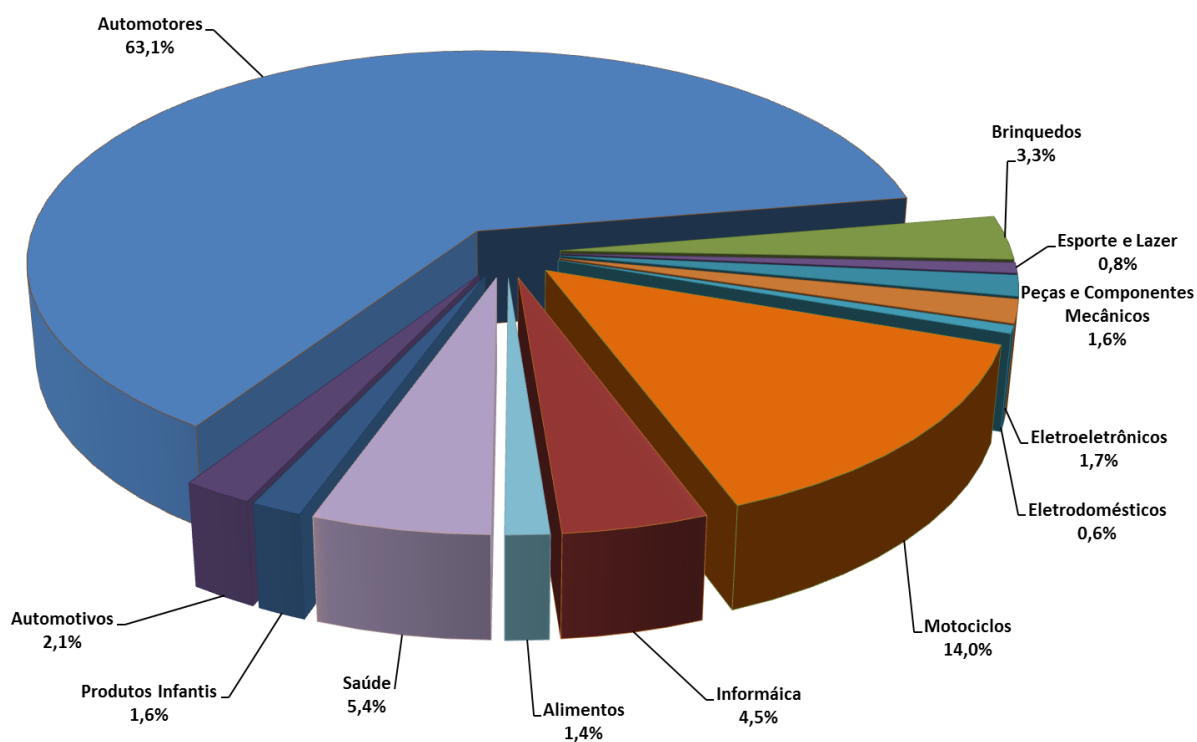
Ao longo dos últimos anos, observa-se o crescimento constante do número de chamamentos no Brasil. Dentre outras razões, tal fato deve-se a maior institucionalização do procedimento de recall no Brasil, incremento da articulação entre os órgãos envolvidos e à mudança de postura das empresas, que cada vez mais se conscientizam de que o recall é a forma de se comunicar de maneira transparente com a coletividade de consumidores e evitar acidentes de consumo.

Gráfico 01: Evolução das campanhas de Recall no período de 2003 a 2012



No que se refere aos produtos que têm sido objeto de *recall* no Brasil, nota-se uma maior concentração no setor automobilístico, conforme gráfico abaixo:

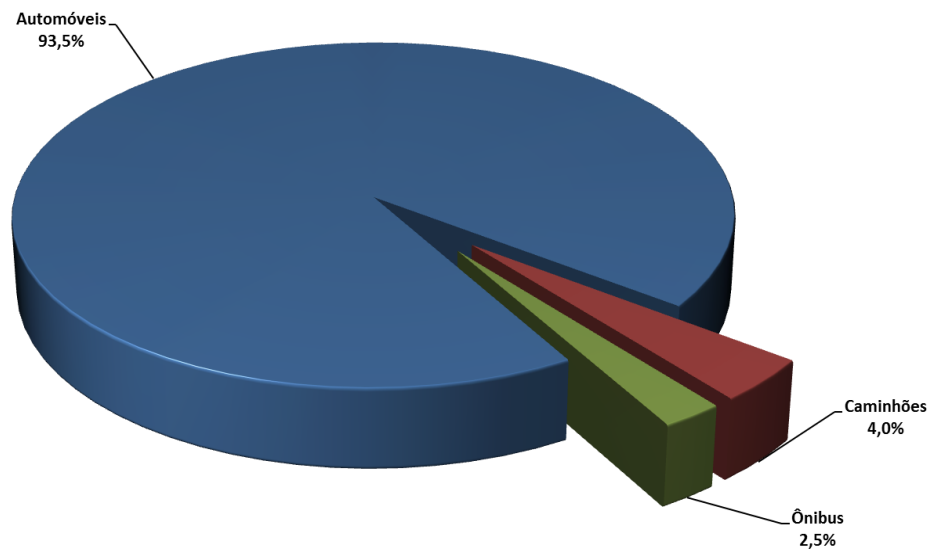
Gráfico 02: Categorias de produtos sujeitos a Recall entre os anos de 2003 a 2012



Tendo em vista o fato de que alguns setores do mercado não apresentam quantidade expressiva de campanhas de chamamento, este balanço concentra-se nos dados relacionados a veículos automotivos (63,1% das campanhas de chamamento no período), produtos infantis e brinquedos (4,9% de campanhas no período) e itens de saúde (5,4% das campanhas no período).

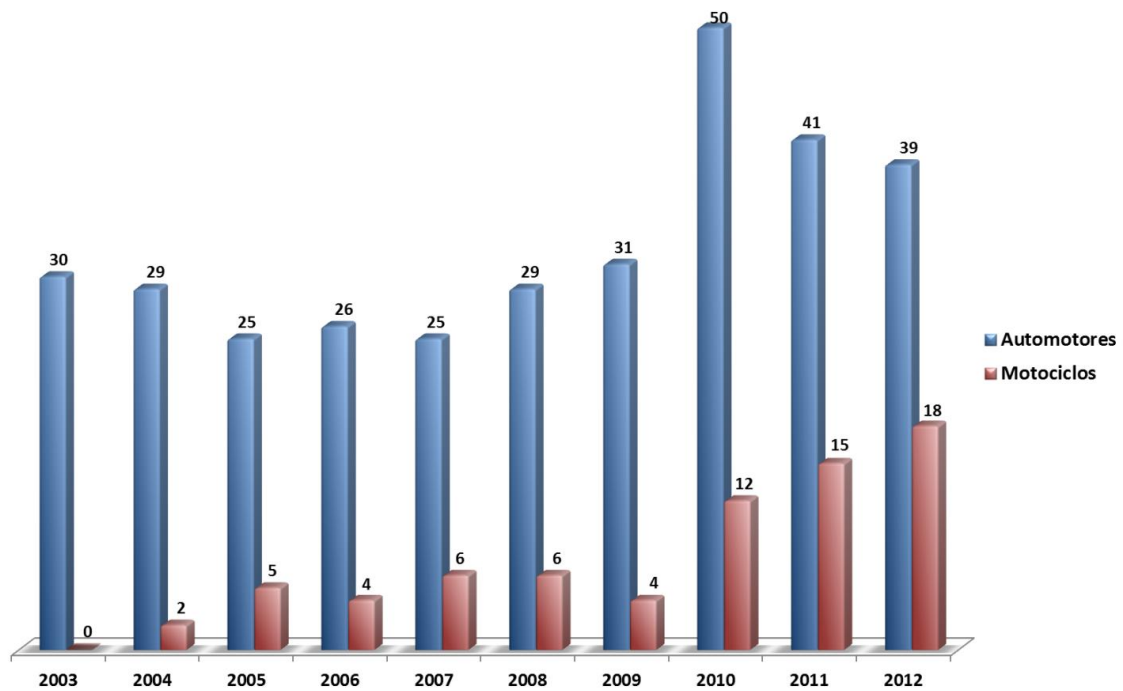
Nesse sentido, tem-se que dentre os veículos, a incidência de *recalls* de automóveis é a mais expressiva, congregando 93,5% das campanhas entre 2003 e 2012, seguida por caminhões (4%) e ônibus (2,5%).

Gráfico 03: *Recalls de veículos automotores no período de 2003 a 2012*



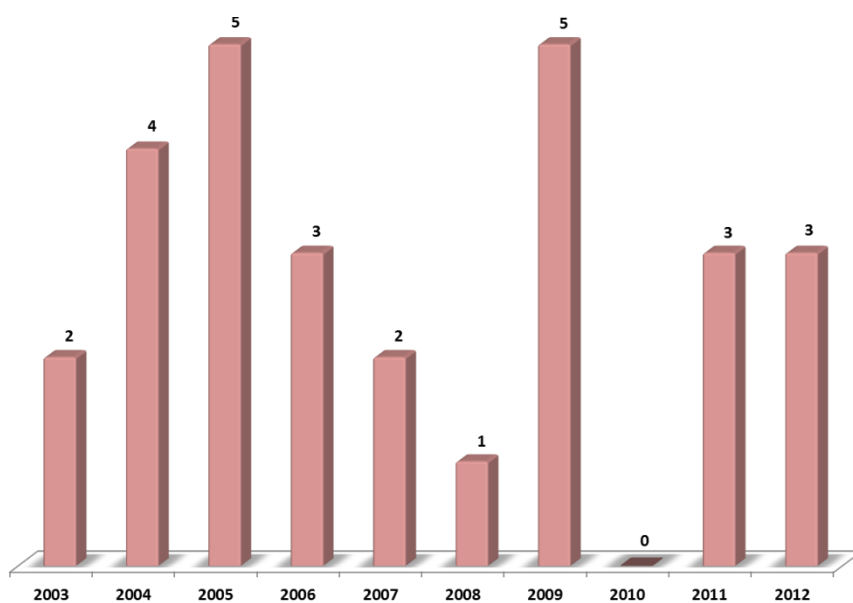
Quando os dados são observados com detalhamento em cada ano, mantém-se a predominância das campanhas de automotores, com índices bastante superiores aos de motocicletas.

Gráfico 04: Recalls de veículos automotores e motocicletas no período de 2003 a 2012



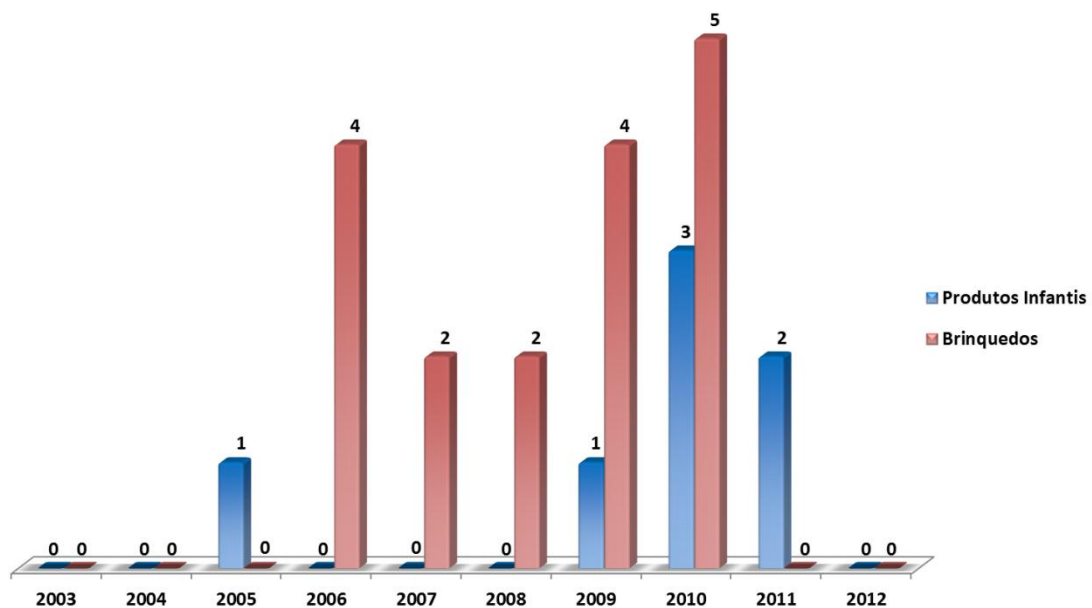
No que se refere aos 4% de campanhas relacionadas a itens de saúde (medicamentos, produtos para saúde, cosméticos, etc.), estas se distribuem da seguinte forma no período analisado:

Gráfico 05: Recalls de itens de saúde no período de 2003 a 2012



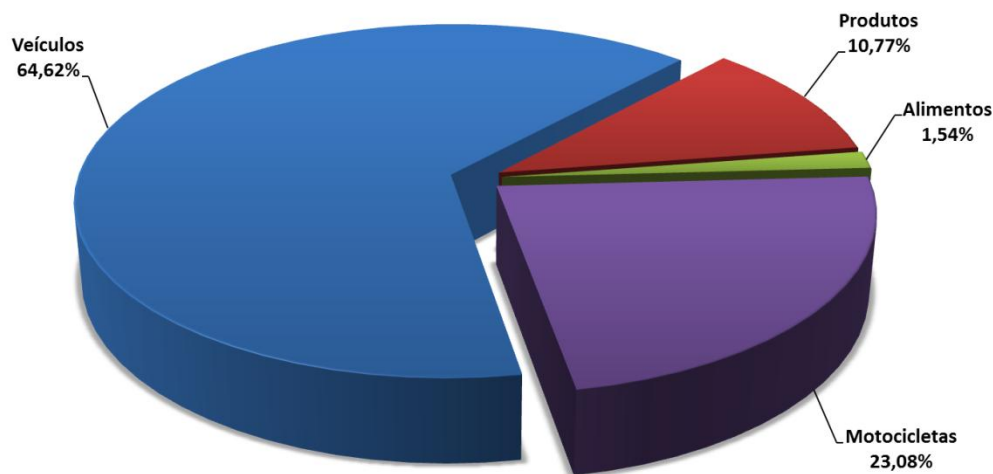
Nota-se, por fim, reduzido número de campanhas de chamamento para brinquedos e produtos infantis, com uma maior expressividade em 2010. Na categoria produtos infantis inserem-se os seguintes itens: cadeiras infantis, carrinhos de bebê e utensílios infantis.

Gráfico 06: Recalls de brinquedos e produtos infantis no período de 2003 a 2012



No ano de 2012, especificamente, houve 65 campanhas de *recall*, sendo que a tendência de maior quantidade de campanhas de veículos permanece, representando 64,6% do total.

Gráfico 06: Recalls de 2012



Embora a maior incidência de campanhas de chamamento ainda envolva veículos (42 campanhas) e motocicletas (15 campanhas), nota-se que os produtos objeto de *recall* têm se diversificado bastante, em comparação a anos anteriores. No ano de 2012, houve *recall* de 7 Produtos: Cilindros de Propileno (Worthington); Computadores (LeNovo); Disjuntores bipolares de corrente residual (General Eletric); Preservativos (Hypermarcas); Módulo Acoustimass (Disac); Tubos de Coleta de Sangue (Becton Dickinson); Shampoo (Avon). Também foi feito *recall* de ovos de páscoa (Arcor), na categoria alimentos (1 campanha).