

BOLETIM

RECALL EM NÚMEROS

2019



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
E SEGURANÇA PÚBLICA
Secretaria Nacional do Consumidor

A proteção da saúde e segurança do consumidor

A Constituição Federal, em seus artigos 5º e 6º, declarou como direitos fundamentais e sociais a vida, a saúde e a segurança dos cidadãos brasileiros. A Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor – CDC) igualmente estabeleceu como um dos direitos básicos do consumidor a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por produtos e serviços considerados perigosos.

Nesse sentido, o artigo 10 do CDC prevê que o fornecedor não pode colocar no mercado de consumo produto ou serviço que apresente risco ao consumidor. Caso o fornecedor tome conhecimento de tal risco, é sua obrigação comunicar o fato imediatamente às autoridades competentes e à coletividade de consumidores e promover a retirada do risco do mercado, ação conhecida como recall ou processo de chamamento.

Na qualidade de coordenador do Sistema 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 do Código de Defesa do Consumidor, 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, a Coordenação de Consumo Seguro e Saúde, na estrutura do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor.

Com o intuito de regular a ação de recall ou processo de chamamento, o Ministério da Justiça publicou a Portaria nº 487, de 15 de março de 2012, que estabelece os procedimentos a serem seguidos pelos fornecedores ao se iniciar um recall.

Tendo em vista que o objetivo principal do procedimento é proteger a coletividade de riscos à saúde e segurança ocasionados por defeitos, um dos aspectos mais relevantes é a ampla e correta divulgação do Aviso de Risco na campanha de mídia, de modo a garantir ao consumidor o direito à informação, um dos pilares básicos da defesa do consumidor, bem como evitar ou minorar acidentes de consumo, por meio da divulgação de medidas preventivas e corretivas a serem tomadas pelo consumidor.

Entre os objetivos do recall está, ainda, incluir a informação dos fatos à cadeia de fornecedores, clientes e consumidores, além dos órgãos competentes, sobre a natureza e a característica do risco, e apresentar de forma clara as ações para sua redução: segregação do produto com vistas a prevenir distribuição ou venda de unidades afetadas, ações para recolhimento, reparo, substituição ou reembolso dos produtos afetados, alteração do projeto do produto para sanar o defeito, ou destruição dos produtos afetados para garantir que não voltem ao mercado de consumo.

Assim, considerando a relevância do tema da proteção da vida, saúde e segurança dos consumidores, a Senacon dá ampla divulgação aos dados sob sua tutela e inicia uma fase de modernização da sua atuação, iniciando pela revisão da atual legislação consumerista sobre o tema (Portaria 487/2012) e pelo aprimoramento do Sistema Nacional de Alertas Rápidos - SNAR.

Recalls 2019 – 1º Semestre

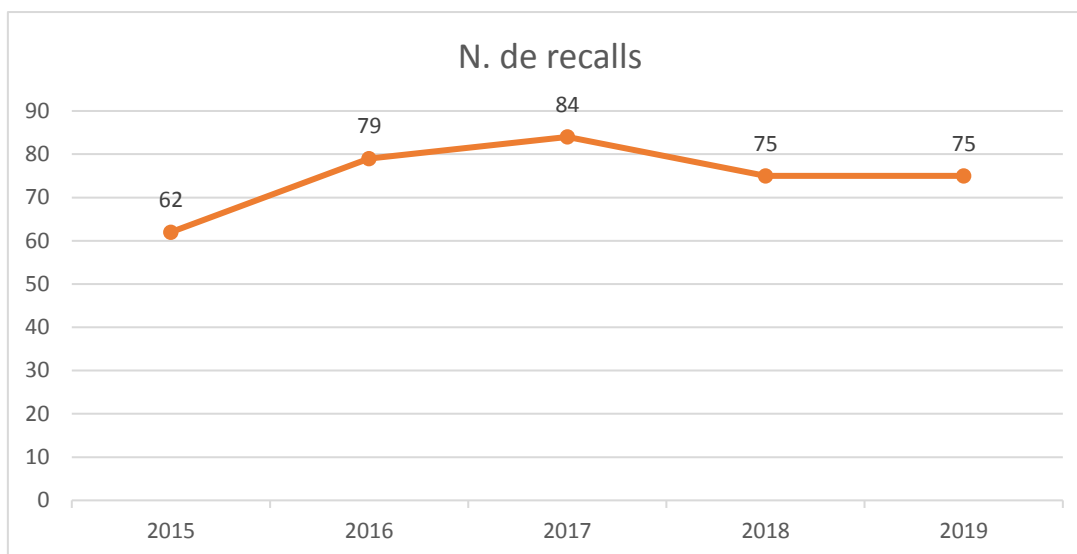
No primeiro semestre de 2019, 75 novas Campanhas de Chamamento foram iniciadas no Brasil a partir do protocolo da documentação necessária por parte dos fornecedores junto à Senacon. É importante que sejam encaminhadas todas as informações relevantes para a plena identificação e localização do fornecedor (CNPJ, sítio eletrônico, endereço atualizado, número de telefone e fax, etc.), bem como as do produto ou serviço defeituoso (número de série, de lote, data de fabricação, etc.), razão pela qual o fornecedor deve-se ater a todos os quesitos dispostos no §1º, incisos I e II da normativa.

Em relação ao defeito detectado, deve o fornecedor não apenas descrever, detalhadamente, o problema envolvido no recall, como também encaminhar documentos pertinentes (laudos, testes, análises técnicas, fotos das peças ou componentes envolvidos de forma nítida), de forma a possibilitar, havendo necessidade, a análise técnica mais aprofundada, em conjunto com o respectivo órgão técnico competente, das informações trazidas aos autos. Ademais, devem ficar claros, no comunicado, o risco proporcionado pelo defeito e as implicações dele advindas.

As campanhas apresentadas no período acima destacado foram distribuídas da seguinte forma:

Classificação Produto	Nº de recalls	Quantidade de Produtos
Acessório Automotivo	01	10
Alimento	01	165.831
Esporte e Lazer	01	18.141
Produto Infantil	01	5.709
Bicicletas	01	998
Notebook	01	181
Eletrodoméstico	01	61.631
Medicamentos	02	2.719.120
Motocicletas	04	9116
Caminhões e ônibus	04	16.769
Automóvel	58	1.125.627
Total	75	4.123.133

Em um comparativo com os últimos cinco anos (1º semestre):



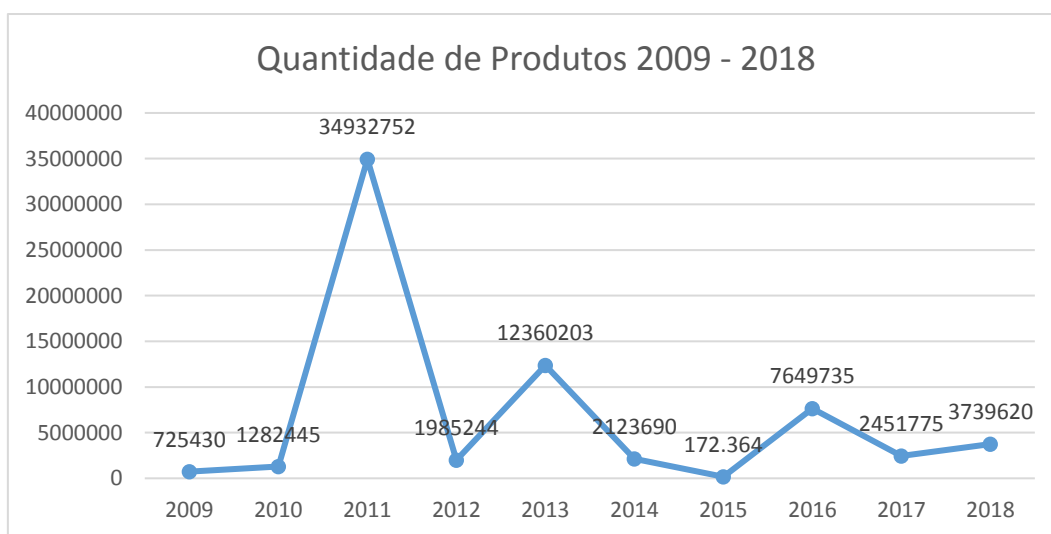
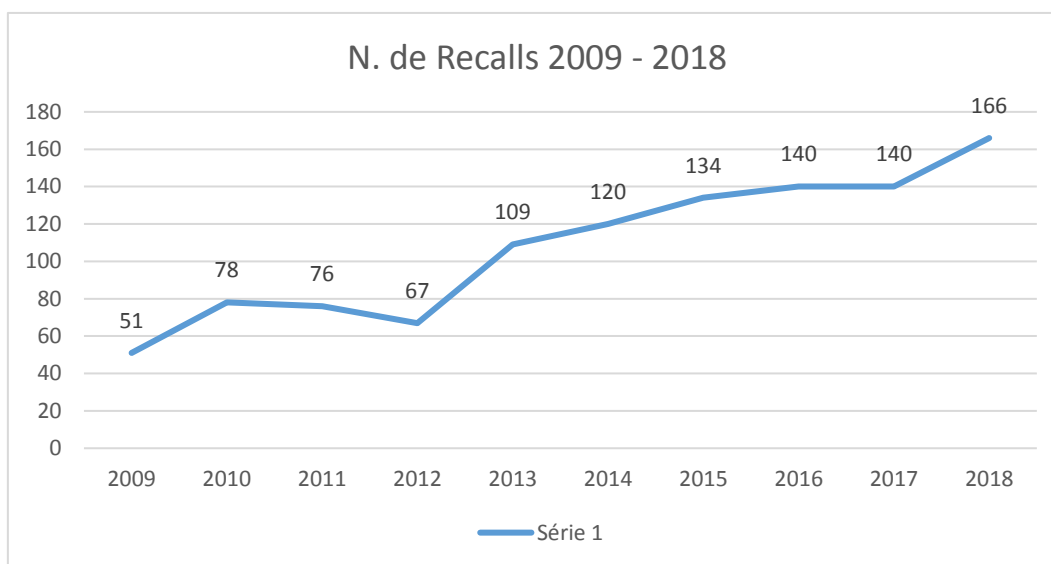
Os dados demonstram que o 1º semestre de 2016 foi atípico, uma vez que houve uma distribuição de 7x mais produtos defeituosos do que nos demais anos. Isso se justifica por um recall dos plugues adaptadores de tomada comercializados pela empresa “Apple” ao longo de 12 anos. O total de produtos distribuídos foi de 7.222.033 e, conforme último relatório apresentado da empresa, foram recolhidas apenas 28.679 unidades.

Já no 1º semestre do presente ano, tivemos mais um salto no número de produtos distribuídos, em virtude do recall dois recalls de medicamentos promovidos que, juntos, buscam retirar do mercado de consumo 2.719.120 produtos, 65,94% do total de produtos distribuídos no período em comento.

Recalls 2009 a 2018 – Panorama Geral

Ao longo da última década, observa-se o crescimento do número de chamamento no Brasil, bem como sua maior diversificação. Dentre outras razões, tal fato deve-se à maior institucionalização do procedimento no Brasil, ao incremento da articulação entre os órgãos envolvidos, ao maior monitoramento do mercado nacional e internacional, por parte das autoridades brasileiras, e à mudança de postura das empresas, com maior conscientização do tema.

Abaixo, podemos visualizar a evolução do número das Campanhas desde o ano de 2009, com corte temporal em 31 de dezembro de 2018:



Quando comparado a distribuição de produtos defeituosos X ano, verificamos a ocorrência de três picos, em 2011, 2013 e 2016, os quais explicamos abaixo:

2011 – O maior recall já feito em território nacional, abrangendo um total de 34.000.000 de unidade de fermento em pó, distribuídos pela Kraft Foods Brasil S/A e que, devido a uma falha no selo de vedação, poderia fazer com que o produto fosse projetado para fora da embalagem. Apesar do produto estar, teoricamente, em perfeitas condições para o uso, a empresa optou por realizar a campanha uma vez que, em contato com nariz e/ou olhos, o produto poderia causar irritações dermatológicas no consumidor. De acordo com o último relatório encaminhado pela empresa, apenas 3.444 unidades do produto foram recolhidas;

2013 – Neste ano houveram dois fatores que influenciaram no número de produtos defeituosos distribuídos. Um deles é o recall do medicamento Tylenol, devido a possibilidade de o gotejador de desprender, total ou parcialmente, podendo ocorrer a ingestão acidental de dose excessiva do medicamento, e consequente possibilidade de náusea, sonolência e dano ao fígado. Foram distribuídas 3.384.432 unidades do produto e, de acordo com o último relatório da empresa, apenas 689.885 foram recolhidas.

Outro fator foi a descoberta de fraude na qual era adicionado ureia, que contém formol, em leite. Foram realizadas três campanhas de chamamento para o recolhimento de um total de 1.837.450 mil unidades. De acordo com os últimos relatórios, apenas 108.031 unidades foram recolhidas.

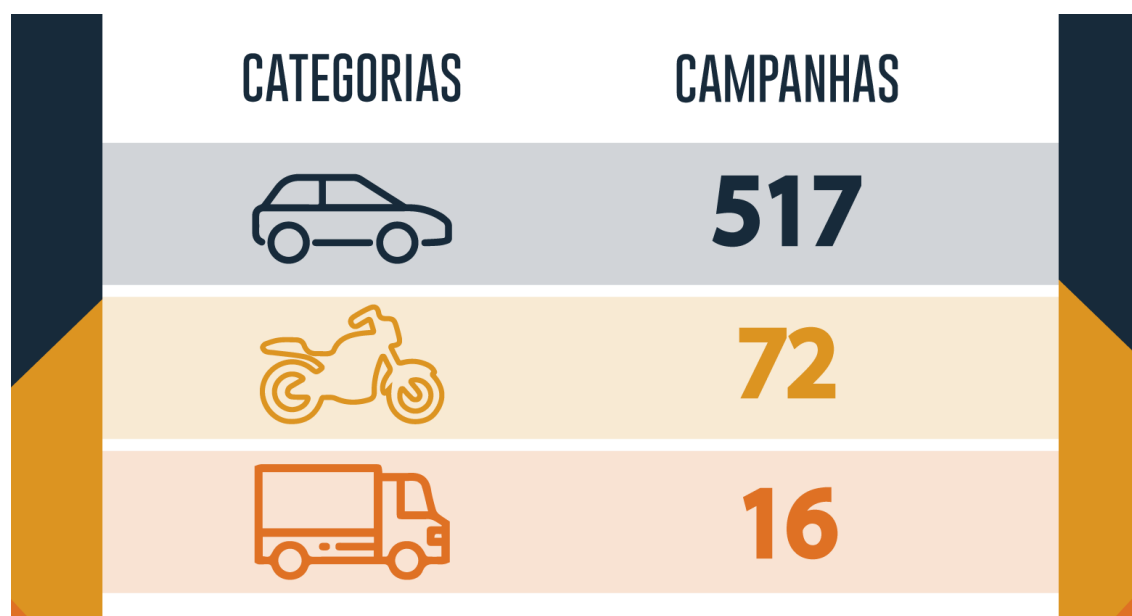
2016 – Conforme já mencionado, tratou-se de um recall dos plugues adaptadores de tomada comercializados pela empresa “Apple” ao longo de 12 anos. O total de produtos distribuídos foi de 7.222.033 e, conforme último relatório apresentado da empresa, foram recolhidas apenas 28.679 unidades.

Recalls 2014 a 2018

Nos últimos cinco anos foram iniciadas 701 novas campanhas de chamamento no país.

Classificação Produto	Nº	%
Acessórios Automotivos	1	0,14%
Autopeças	1	0,14%
Notebooks	1	0,14%
Peças e Componentes Mecânicos	1	0,14%
Produtos de Limpeza	1	0,14%
Utensílios Domésticos	1	0,14%
Brinquedos	2	0,28%
Carrinhos de Bebê	2	0,28%
Eletroeletrônicos	2	0,28%
Pneus	2	0,28%
Produtos de Higiene Pessoal	2	0,28%
Eletrodomésticos	3	0,42%
Ciclomotores	4	0,57%
Cosméticos	4	0,57%
Ferramentas	4	0,57%
Equipamentos Náuticos	5	0,71%
Bebidas	6	0,85%
Cadeiras Plásticas	6	0,85%
Produtos Infantis	6	0,85%
Medicamentos	8	1,14%
Bicicletas	9	1,28%
Acessórios de Informática	11	1,56%
Alimentos	14	1,99%
Caminhões	16	2,28%
Motocicletas	72	10,27%
Automóveis	517	73,75%
Total	701	

Pela análise dos dados acima apresentados, nota-se que a maior concentração de Campanhas de Chamamento continua nos automóveis. Este setor lançou 517 novas campanhas de chamamento, enquanto o segundo setor, de motocicletas, lançou 72 e o terceiro, de caminhões, com 16 novas campanhas.



No entanto, ao analisarmos as campanhas pela quantidade de produtos defeituosos, ou seja, perigosos, distribuídos no mercado de consumo, visualizamos algumas alterações significativas.



Novamente, o setor de automóveis continua à frente. Suas 517 campanhas estão chamando 9.504.580 de consumidores para efetuarem reparos em seus veículos.

No entanto, o segundo lugar passa a ser do setor de Acessórios de informática. Este setor apresentou 11 novas campanhas, chamando 7.386.622 de consumidores para reparos ou substituições.

Já o terceiro maior setor em número de produtos defeituosos é a indústria de alimentos. Suas 14 campanhas estão chamando 2.076.980 consumidores para o atendimento do recall.



Juntos, esses três setores distribuíram 18.968.182 produtos defeituosos. Este número representa 89,31% de todos os produtos defeituosos distribuídos entre os anos de 2014 e 2018.

Índices de Atendimento

De forma a incentivar os fornecedores a aprimorar os mecanismos de atendimento ao consumidor, a segurança dos produtos e serviços, além de garantir o permanente controle social sobre o mercado de consumo, com vistas a seu aperfeiçoamento, apresentamos, abaixo, os índices de atendimento de cada setor.

Dessa forma busca-se aumentar a eficácia do recolhimento de produtos perigosos do mercado, por meio da disponibilização da informação aos consumidores e aos outros setores da sociedade.

Classificação Produto	N. Afetados	N. Atendidos	% atendimento
Produtos de Limpeza	6.072	0	0
Utensílios Domésticos	7.842	0	0
Cadeiras Plásticas	8.395	0	0
Bicicletas	10.603	0	0
Produtos de Higiene Pessoal	164.064	739	0,45
Acessórios de Informática	7.386.622	34.061	0,46
Medicamentos	106.931	871	0,81
Carrinhos de Bebê	5.964	79	1,32
Eletroeletrônicos	284	4	1,4
Brinquedos	38.254	573	1,49
Eletrodomésticos	38.785	955	2,46
Peças e Componentes Mecânicos	2.649	70	2,64
Bebidas	975.520	36.627	3,75
Cosméticos	21.501	1.169	5,43
Produtos Infantis	263.710	15.939	6,04
Alimentos	2.076.980	304.145	14,64
Autopeças	32.646	4.799	14,7
Pneus	32.264	12.460	38,61
Caminhões	89.555	35.028	39,11
Automóveis	9.504.580	4.584.144	48,23
Motocicletas	456.048	234.414	51,4
Equipamentos Náuticos	1.418	888	62,62
Acessórios Automotivos	24	17	62,96
Ciclomotores	801	517	64,54
Ferramentas	5.378	3.887	72,27
Notebooks	162	144	88,88
Total	21.237.052	5.271.530	

Alguns destaques

DAS 701 CAMPANHAS:

189

ENCONTRAM-SE COM NÍVEIS
DE ATENDIMENTO ABAIXO DE

10%

103

ENCONTRAM-SE COM NÍVEIS
DE ATENDIMENTO ENTRE

10% e 40%

207

ENCONTRAM-SE COM NÍVEIS
DE ATENDIMENTO ENTRE

40% e 80%

202

ENCONTRAM-SE COM NÍVEIS
DE ATENDIMENTO ENTRE

80% e 100%

57 COM 100% DE ATENDIMENTO



61.274 AUTOMÓVEIS (53 CAMPANHAS)



4.021 MOTOCICLETAS (03 CAMPANHAS)



81 NOTEBOOKS (01 CAMPANHA)

Classificação Produto	Nº de recalls	N. Produtos Afetados	N. Produtos Atendidos
Acessórios Automotivos	01	24	17
Acessórios de Informática	11	7.386.622	34.061
Alimentos	14	2.076.980	304.145
Automóveis	517	9.504.580	4.584.144
Autopeças	01	32.646	4.799
Bebidas	06	975.520	36.627
Bicicletas	09	10.603	0
Brinquedos	02	38.254	573
Cadeiras Plásticas	06	8.395	0
Caminhões	16	89.555	35.028
Carrinhos de Bebê	02	5.964	79
Ciclomotores	04	801	517
Cosméticos	04	21.501	1.169
Eletrodomésticos	03	38.785	955
Eletroeletrônicos	02	284	04
Equipamentos Náuticos	05	1.418	888
Ferramentas	04	5.378	3.887
Medicamentos	08	106.931	871
Motocicletas	72	456.048	234.414
Notebooks	01	162	144
Peças e Componentes Mecânicos	01	2.649	70
Pneus	02	32.264	12.460
Produtos de Higiene Pessoal	02	164.064	739
Produtos de Limpeza	01	6.072	0
Utensílios Domésticos	01	7.842	0
Produtos Infantis	06	263.710	15.939
Total	701	21.237.052	5.271.530

Classificação Produto	N. Produtos Afetados	N. Produtos Atendidos
Acessórios Automotivos	24	17
Acessórios de Informática	7.386.622	34.061
Alimentos	2.076.980	304.145
Automóveis	9.504.580	4.584.144
Autopeças	32.646	4.799
Bebidas	975.520	36.627
Bicicletas	10.603	0
Brinquedos	38.254	573
Cadeiras Plásticas	8.395	0
Caminhões	89.555	35.028
Carrinhos de Bebê	5.964	79
Ciclomotores	801	517
Cosméticos	21.501	1.169
Eletrrodomésticos	38.785	955
Eletroeletrônicos	284	04
Equipamentos Náuticos	1.418	888
Ferramentas	5.378	3.887
Medicamentos	106.931	871
Motocicletas	456.048	234.414
Notebooks	162	144
Peças e Componentes Mecânicos	2.649	70
Pneus	32.264	12.460
Produtos de Higiene Pessoal	164.064	739
Produtos de Limpeza	6.072	0
Utensílios Domésticos	7.842	0
Produtos Infantis	263.710	15.939
Total	21.237.052	5.271.530