



10331017



08012.003317/2019-99



Ministério da Justiça e Segurança Pública
Secretaria Nacional do Consumidor
Coordenação de Consumo Seguro e Saúde

ANEXO

MINUTA

TABELA DE EXPRESSÕES

- a) **Campanha de Recall** – refere-se à ação de comunicação do risco aos consumidores e autoridades.
- b) **Processo de Chamamento** – refere-se ao processo que tramita internamente à Secretaria Nacional do Consumidor, reunindo toda a documentação referente à Campanha de Chamamento, além de outras informações da própria Secretária ou fornecidas pela empresa.
- c) **Aviso de Risco ou Alerta de Risco** – referem-se ao documento apresentado ao consumidor, seja em qualquer mídia, que transmite informações suficientes para identificação do fornecedor, do produto ou serviço, do defeito, do risco e suas implicações, além de informações de contato, meios de atendimento e eventuais ações a serem tomadas pelo consumidor para mitigar a manifestação do risco. O Aviso de Risco a ser apresentado a Senacon deverá ser o que se pretende veicular em meio impresso.
- d) **Plano de Mídia** – refere-se à estratégia a ser apresentada pela empresa com o objetivo de transmitir o Aviso de Risco aos consumidores brasileiros. Nele, o fornecedor deverá apresentar os meios de mídia a serem utilizados, os valores despendidos (de forma individualizada) e as justificativas de escolha de cada meio.

INTRODUÇÃO

1. O presente Anexo visa estabelecer parâmetros a serem utilizados pelo agente público, objetivando a análise do pedido de dispensa da utilização de meios de mídia ou da inclusão de outros. Desde já, esclarecemos que a veiculação do Aviso de Risco no site da empresa será sempre obrigatória, não contemplando a possibilidade de dispensa.
2. Ademais, não é facultado ao agente público a dispensa total de veiculação do Aviso de Risco, devendo ser sempre assegurada a utilização de meios suficientes para que os consumidores que estejam na posse do produto sejam cientificados.

3. Outrossim, a utilização de sistemas de alertas ou notificações desenvolvidos pelo Estado não poderão ser utilizados como um meio de veiculação do Aviso de Risco em substituição aos previstos na Portaria nº 618/2019. A Secretaria Nacional do Consumidor entende que a utilização desses sistemas é complementar ao Plano de Mídia.

PARÂMETROS A SEREM UTILIZADOS:

1 - Rastreabilidade

A rastreabilidade dos produtos ou serviços fornecidos é fator primordial a ser analisado pelo agente público para verificar se é necessária a inclusão de outros meios no Plano de Mídia ou se é possível a dispensa de alguns dos meios de mídia.

Caso o produto não seja rastreável, o agente público deverá verificar se o Plano de Mídia se encontra bem dimensionado, apresentando meios suficientes que atinjam o máximo de consumidores possíveis em posse do produto ou serviço objeto do *Recall*.

Caso o produto seja rastreável, o agente público poderá, desde que solicitado pela empresa, analisar a possibilidade de dispensa de alguns meios de veiculação. No entanto, é obrigatório que o fornecedor prove a rastreabilidade eficaz do produto, alcançando 100% das unidades distribuídas ou dos serviços prestados, inclusive dos atuais donos, em caso de comercialização.

2 – Aviso de Risco regular

O agente público deverá observar a qualidade do Aviso de Risco apresentado junto com a Campanha de Recall. Para que seja considerado regular, o Aviso de Risco deverá atender ao disposto no artigo 6º da Portaria Nº 618/2019, inclusive com o risco e suas implicações apresentadas de forma clara ao consumidor, com o alerta para risco de morte sempre que este estiver presente.

O Aviso de Risco deverá atender aos ditames legais desde o primeiro momento em que for apresentado a Senacon. Assim, com o intuito de trazer esclarecimentos a dúvida suscitada pelos fornecedores, esclarecemos que esta Secretaria entenderá pela possibilidade de risco de morte do consumidor sempre que houver riscos de intoxicação, incêndio, perda de eficácia, perda de controle, perda de aceleração e/ou perda de frenagem.

Deste modo, caberá ao fornecedor, no momento do protocolo da Campanha de *Recall*, comprovar, com argumentos técnicos e de forma clara, que os riscos acima mencionados não apresentarão o risco de morte.

A não apresentação do Aviso de Risco regular no primeiro momento excluirá a possibilidade de supressão de meios midiáticos para a veiculação do Aviso de Risco, independentemente se os demais parâmetros forem atendidos.

A utilização de indutores comportamentais será considerado um diferencial no momento da análise do Aviso de Risco.

3 - Quantidade de produtos distribuídos

O agente público deverá observar a quantidade de produtos defeituosos inseridos no mercado de consumo. Espera-se que, quanto maior a quantidade de produtos defeituosos inseridos no mercado,

maior o esforço da empresa na Campanha de *Recall*.

Assim, almeja-se que os fornecedores façam veiculações do Aviso de Risco mais incisivas, em maior quantidade de inserções e/ou em diversos meios midiáticos quando tiver grande quantidade de produtos defeituosos inseridos no mercado ou de serviços prestados. Em caso de poucos produtos no mercado ou de serviços prestados, quando solicitado pelo fornecedor, o agente público poderá analisar a possibilidade de supressão, em conjunto com os demais requisitos.

Por fim, esclarecemos que esta Secretaria não poderá estipular número exato do que considera muitos produtos ou serviços, ou o contrário. Como parâmetro, o agente público poderá se valer da quantidade de lotes afetados e quantos produtos cada um deles representa.

Esse parâmetro deverá sempre ser analisado levando em conta as peculiaridades de cada caso concreto, e em conjunto com o requisito da rastreabilidade.

4 – Histórico da empresa – regularidade da campanha

O agente público deverá observar o histórico da empresa sempre que for analisar um Plano de Mídia e opinar pela adição de novos meios ou pela supressão. Assim, recomenda-se que sejam observadas, no mínimo, as 05 (cinco) últimas Campanhas apresentadas pela empresa com o intuito de verificar a sua conduta.

Os seguintes tópicos deverão ser levados em consideração pelo agente público: (i) a transparência da informação ao consumidor, em especial o Aviso de Risco; (ii) os Planos de Mídia apresentados, se estes foram apresentados de forma regular e dimensionados de forma suficiente a alertar o consumidor; (iii) se as campanhas foram apresentadas de forma regular^[1].

5 – Histórico da empresa – existência de processos administrativos

Caso a empresa tenha processo administrativo em curso na Secretaria pela não realização de Campanha de *Recall*, o agente público não poderá proceder com a análise do pedido de supressão de meios do Plano de Mídia.

6 – Outros impeditivos para supressão de meios do Plano de Mídia:

- Campanhas de produtos não duráveis;
- Campanhas de Chamamento intempestivas;
- Campanhas de Chamamento com acidentes de consumo prévios ao lançamento.

7 - Estabelecimento de metas de atendimento

Constada a possibilidade de supressão de meios de veiculação do Aviso de Risco, o agente público deverá, ouvido o fornecedor, estipular metas de atendimento e a redução do prazo para o encaminhamento dos relatórios de atendimento. O prazo limite para o atendimento de 100% dos consumidores não deverá ser superior a 1 ano.

O não atendimento das metas intermediárias incorrerá em revisão, por parte do agente público, da supressão do meio midiático. Já o descumprimento da meta de 100% obrigará o fornecedor à fazer novas veiculações do aviso de risco, em conformidade com os ditames da Portaria nº 618/2019 ou outra que venha a substituí-la.

Em caso de destruição do produto ou recusa do atendimento, ambos por parte do consumidor, o fornecedor deverá apresentar provas suficientes da destruição ou da efetiva comunicação ao consumidor. Nos casos de não atendimento por recusa do consumidor, o agente público deverá verificar a viabilidade de prorrogação das metas ou o encerramento do processo.

8 - O Consumidor.gov e o Projeto CapacitAção

A utilização da plataforma Consumidor.gov e a adesão ao Projeto CapacitAção serão considerados um diferencial no momento da avaliação da solicitação da empresa.

TABELA (SEI 10331216)

REQUISITOS IMPEDITIVOS (preenchido apenas se houver solicitação de supressão de meio midiático)		
	Sim/Não	
Trata-se de campanha de recall de produto não durável?		
Houve acidentes de consumo prévios ao lançamento?		
A campanha foi apresentada de forma tempestiva?		
Há processos administrativos pela não realização de recall?		
O produto é rastreável?		
HISTÓRICO DA EMPRESA		
	Sim/Não	
O Aviso de Risco das últimas 05 Campanhas de recall apresentadas foi considerado regular na primeira apresentação?		
Os planos de Mídia das últimas 05 Campanhas de Recall foram bem dimensionados?		
PLANO DE MÍDIA		
Requisito	Sim / Não	Quantas?
Mídia Escrita		
Mídia de Sons		
Mídia de Sons e Imagens		
Site em até 2 clicks		
Justificativa de escolha de acordo com o público alvo?		
Plano de Mídia bem dimensionado?		
AVISO DE RISCO		
Requisito	Sim / Não	
Imagem		
Identificação do Produto ou Serviço		
Defeito de forma clara e objetiva		
Risco de forma clara e objetiva		
Data do início do atendimento		
Medidas preventivas do consumidor		
Medidas corretivas do consumidor		
Medidas adotadas pelo fornecedor		
Informações de contato		
Locais de atendimento		
Indutores Comportamentais		

[1] Para produtos regulados pelo Departamento Nacional de Trânsito (Denatran), o agente público não deverá considerar a Campanha de Chamamento irregular caso a empresa tenha deixado de apresentar apenas o comprovante de comunicação de abertura de recall ao Denatran. Isso se justifica dado ao fluxo de informações existentes atualmente. Em caso de alteração, este requisito poderá tornar o item como obrigatório para que a Campanha seja considerada regular.

Documento assinado eletronicamente por **NICOLAS ERIC MATOSO MEDEIROS DE SOUZA**,
Coordenador(a) de Consumo Seguro e Saúde, em 04/12/2019, às 17:29, conforme o § 1º do art. 6º e
 art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **10331017** e o código CRC **4E1D1E0E**

O trâmite deste documento pode ser acompanhado pelo site <http://www.justica.gov.br/acesso-a-sistemas/protocolo> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.

Referência: Processo nº 08012.003317/2019-99

SEI nº 10331017