



10685935



08012.003317/2019-99



## MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA

### Nota Técnica n.º 6/2020/CCSS/CGCTSA/DPDC/SENACON/MJ

**Assunto:** Interpretação da Secretaria Nacional do Consumidor quanto ao teor do artigo 2º da Portaria nº 618, de 01 de julho de 2019, que trata do comunicado de investigação.

#### 1. CONTEXTUALIZAÇÃO

1.1. Em respeito ao direito básico dos consumidores, diversas ações vêm sendo desenvolvidas pelo Governo Federal com o intuito de se proteger à vida, à saúde e à segurança dos consumidores. Dentre elas, merece destaque a campanha de chamamento ou *recall*, como é mundialmente conhecido que, além de garantir os direitos básicos acima descritos, visa, também, garantir o direito à informação aos consumidores. A campanha de chamamento é o procedimento pelo qual o fornecedor, após constatar que inseriu produto ou serviço defeituoso no mercado de consumo, informa à sociedade acerca do fato e adota as providências necessárias para promover o reparo, tornando o produto ou serviço seguro, resguardando o direito do consumidor e prevenindo possíveis acidentes de consumo.

1.2. Nesse sentido, a obrigação da realização de uma retirada do mercado de consumo decorre da violação de direitos garantidos constitucionalmente e repetidos no Código de Defesa do Consumidor, uma vez que existe a exposição do consumidor a um perigo real ou potencial, e do dever do fornecedor de não inserir produtos perigosos no mercado de consumo. Ademais, a responsabilidade do fornecedor é objetiva, não podendo ser excluída, *per se*, pelo não atendimento do consumidor ao chamamento. Ressalta-se que a realização das campanhas de chamamento não retiram do fornecedor a obrigação de reparação dos danos uma vez que já violou seu dever originário quando ofertou o que não poderia.

1.3. A regulamentação das campanhas de chamamento se faz necessária devido às produções em série, que são caracterizadas pela utilização de lotes de peças para a montagem de uma série de produtos. Sendo assim, detectada a falha em uma peça, existe a probabilidade de as demais possuírem o mesmo defeito, acarretando a fabricação de uma série de produtos que apresentam riscos aos consumidores. Consequentemente, tendo em vista a detecção do defeito em uma única unidade, presume-se que as demais da mesma série possam ter sido afetadas, sendo necessária a convocação, por meio do *recall*, de todos aqueles que possuem o produto defeituoso.

1.4. Posto isso, com o intuito de regulamentar a campanha de chamamento prevista no artigo 10 do Código de Defesa do Consumidor e promover a atualização do regramento referente ao *recall*, o Ministério da Justiça e Segurança Pública, por meio da Secretaria Nacional do Consumidor, editou a Portaria n. 618/2019, que elenca uma série de deveres do fornecedor a respeito (i) da notificação do ocorrido aos órgãos competentes; (ii) das informações a serem imediatamente fornecidas, permitindo a rápida identificação dos produtos e serviços defeituosos, alertando a população quanto a possíveis riscos existentes e aos modos de evitá-los; (iii) da elaboração de plano de mídia para comunicação do risco aos consumidores; e, (iv) dos meios de reparo do defeito.

1.5. Diante do exposto e considerando que esta Nota possui como objetivo expor a interpretação dada pela Secretaria Nacional do Consumidor ao artigo 2º da Portaria MJSP 618, de 1º de

julho de 2019, passa-se a analisar a regulamentação do comunicação sobre abertura de investigação sobre a nocividade ou periculosidade de produtos e serviços após sua colocação no mercado de consumo.

## 2. DA NECESSÁRIA ATUALIZAÇÃO DA PORTARIA QUE REGULAMENTA AS CAMPANHAS DE CHAMAMENTO

2.1. O constante aprimoramento das regras que envolvem a proteção da vida, saúde e segurança do consumidor é tratado com especial atenção por esta Secretaria Nacional do Consumidor tendo em vista a importância da temática não apenas para a Política Nacional de Defesa do Consumidor, como também, para a proteção dos cidadãos brasileiros, frequentemente expostos a produtos e serviços nocivos ou perigosos, colocados no mercado de consumo.

2.2. Ligado diretamente ao direito fundamental previsto no artigo 5º da Constituição Federal, a proteção da vida, da saúde e da segurança do consumidor previsto no CDC representa, entre os direitos básicos dos consumidores, o que possui o caráter mais essencial de todos. Sem a proteção desse direito, não se justifica o esforço de proteger os demais, uma vez que sem vida não há direitos a serem protegidos, motivo pelo qual o Estado deve empenhar seus melhores esforços para garantir a manutenção desse direito. Vale lembrar, ainda, que, como o direito a vida é um direito fundamental, essencial à personalidade e indisponível, não pode ser limitado voluntariamente, contratualmente ou por meio de renúncia, e que sua proteção e garantia tem preferência sobre os demais, mesmo em caso de colisão com outros direitos.

2.3. Não obstante, tendo em vista a complexidade intrínseca à cadeia de fornecimento de produtos e serviços em um mundo globalizado, não podem ser ignoradas possíveis falhas nos respectivos processos de produção e distribuição, as quais podem ter, como consequência, danos físicos ou psíquicos aos consumidores. Com isso em mente, o legislador previu, desde a promulgação do Código de Defesa do Consumidor, a obrigação de o fornecedor em arcar com a retirada de produtos e serviços que, após a sua inserção no mercado de consumo, apresentem riscos aos cidadãos.

2.4. Fala-se, aqui, da campanha de chamamento, ou *recall*, que é o procedimento pelo qual o fornecedor, após constatar que inseriu produto ou serviço defeituoso no mercado de consumo, informa a sociedade acerca do fato e adota as providências necessárias para promover o reparo, tornando o produto ou serviço seguro, resguardando o direito do consumidor e prevenindo possíveis acidentes de consumo. Esta obrigação decorre da violação de direitos garantidos constitucionalmente e repetidos no Código de Defesa do Consumidor, uma vez que existe a exposição do consumidor a um perigo real ou hipotético, e do dever do fornecedor de não inserção de produtos perigosos no mercado de consumo.

2.5. Anteriormente regulamentada pela Portaria 487, de 15 de março de 2012, o procedimento do *recall* foi revisitado pela Secretaria Nacional do Consumidor, que promoveu a sua atualização por meio da atual Portaria 618, de 01 de julho de 2019. No entanto, esta Portaria foi além de apenas regulamentar o procedimento, criando um mecanismo que permite o monitoramento e o acompanhamento das investigações sobre possibilidade de risco no mercado de consumo por parte do Governo Federal.

## 3. DO COMUNICADO DE INVESTIGAÇÃO - ARTIGO 2º DA PORTARIA 618/2019

3.1. O artigo 2º é um importante avanço na proteção da vida, saúde e segurança do consumidor. Seu principal objetivo é permitir o acompanhamento, pelo Governo Federal, da investigação feita pelo fornecedor que antecede o lançamento de uma campanha de *recall*.

3.2. Desde a promulgação da atual Portaria, todo fornecedor de produtos ou serviços que identificar a possibilidade de risco no mercado de consumo deverá, no prazo de 24 horas, informar a Secretaria Nacional do Consumidor acerca do fato. Assim, a SENACON efetuará o acompanhamento da investigação, podendo conceder prazo adicional para conclusão dos trabalhos ou determinar a apresentação de *recall*, quando entender que a vida, a saúde e a segurança dos cidadãos estiverem em risco.

3.3. No entanto, a redação do artigo 2º deixa margens para diferentes interpretações quanto ao momento da comunicação. Para estabelecer um momento para a comunicação, devemos lembrar o momento histórico no qual o *recall* foi criado. Conforme ensina Adolfo Mamoru Nishiwama, a proteção jurídica do consumidor surgiu após a revolução industrial, quando se percebeu que o controle dos processos de produção pelos fornecedores frente ao mercado de consumo tornava os consumidores mais vulneráveis. Nesta época, houve um aumento na oferta e na demanda de produtos produzidos em série, uma vez que a produção artesanal diminuiu drasticamente dando lugar às grandes indústrias. Assim, tendo em vista a produção em série, um maior número de produtos foi inserido no mercado de consumo a um baixo custo.

3.4. A produção em série é caracterizada pela utilização de lotes de peças para a montagem de uma série de produtos. Assim, detectada a falha em uma peça, existe a possibilidade de que as demais possuam o mesmo defeito, acarretando na fabricação de uma série de produtos que apresentam riscos aos consumidores.

3.5. Com isso exposto, deve-se separar o processo de investigação em dois momentos. O primeiro, no qual o fornecedor investiga se a falha é pontual, ou seja, ocorrida em pouquíssimas unidades, ou em série. Essa primeira fase não deve ser comunicada à SENACON, uma vez que trata-se de processo interno da empresa, não cabendo qualquer intervenção do Estado nesta ação.

3.6. No entanto, a partir do momento em que for constatado que a falha ocorreu em série, atingindo mais de um lote, o fornecedor deverá efetuar a comunicação à SENACON, e iniciar o processo de investigação nos termos da Portaria 618/2019, fornecendo informações suficientes à SENACON que permita o acompanhamento da ação do fornecedor.

3.7. Com isso, a Secretaria Nacional do Consumidor terá acesso à informações suficientes que permitam acompanhar a investigação e conceder prazo adicional para conclusão dos trabalhos ou determinar a realização do *recall* em tempo hábil e de forma célere.

#### 4. CONCLUSÃO

4.1. Diante do exposto, conclui-se que os fornecedores de produtos e serviços deveram atender ao disposto no artigo 2º da Portaria 618/2019 apenas quanto detectarem que a falha ocorrida no processo de fabricação atingiu um série de produtos, ou seja, quando afastar a possibilidade de que o fato seja um caso isolado.

4.2. Por fim, vale lembrar a Secretaria Nacional do Consumidor deve ser municiada de informações suficientes para que, com o auxílio dos órgãos reguladores, compreenda o fato que deu causa a investigação e as ações que estão sendo tomadas pelo fabricante.

À consideração superior.

**NICOLAS ERIC MATOSO MEDEIROS DE SOUZA**

Coordenador de Consumo Seguro e Saúde

De acordo. Ao Secretário Nacional do Consumidor.

**LEONARDO ALBUQUERQUE MARQUES**

Diretor de Proteção de Defesa do Consumidor, Substituto

De acordo. À CCSS para providências cabíveis.

**LUCIANO BENETTI TIMM**  
Secretário Nacional do Consumidor

1 - TOLEDO, Geraldo Luciano; NAKAGAWA, Marcelo Hiroshi; YAMASHITA, Sandra Sayuri. O Composto de Marketing no Contexto Estratégico da Internet. Revista de Administração do Mackenzie, Ano 3, n.1, p. 33-78, São Paulo, 2008.

2 - Turchi, Sandra R. Estratégias de marketing digital e e-commerce – 2. ed. - [2. Reimpr.]. - São Paulo : Atlas, 2019.



Documento assinado eletronicamente por **Leonardo Albuquerque Marques, Diretor(a) do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor - Substituto(a)**, em 07/01/2020, às 16:39, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



Documento assinado eletronicamente por **Luciano Benetti Timm, Secretário(a) Nacional do Consumidor**, em 09/01/2020, às 17:32, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



Documento assinado eletronicamente por **NICOLAS ERIC MATOSO MEDEIROS DE SOUZA, Coordenador(a) de Consumo Seguro e Saúde**, em 09/01/2020, às 17:56, 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 **10685935** e o código CRC **212707FF**

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.