

Audiência Pública para debater os índices de atendimento do RECALL

SENACON
Secretaria Nacional do Consumidor

MINISTÉRIO DA
JUSTIÇA 

A Garantia Constitucional à Proteção da Saúde e Segurança do Consumidor

A Constituição Federal e o Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90) estabeleceram como um dos direitos fundamentais do consumidor a **proteção da vida, saúde e segurança** contra os riscos provocados por produtos e serviços considerados perigosos.

Caso o fornecedor tome conhecimento do risco após a inserção do produto no mercado de consumo, **deve comunicar** às autoridades competentes e à coletividade de consumidores (Artigo 10 CDC).



Boletim Saúde e Segurança do Consumidor 2015

Em 23/03/2015 a SENACON lança o Boletim

Objetivos:

- ✓ Promover o debate público sobre a efetividade do recall;
- ✓ Promover a melhoria dos índices de atendimento;
- ✓ Incentivar a Participação Social na qualidade das campanhas veiculadas.



Cooperação Institucional



Monitoramento Permanente

-Rede Consumo Seguro e Saúde das Américas – RCSS



- Rapid Alert System for non-food Dangerous Products – RAPEX



-Australian Competition & Consumer Commission – ACCC



- Consumer Product Safety Commission – CPSC



- National Highway Traffic Safety Administration – NHTSA



Averiguações Instauradas - Monitoramento Permanente

- Abertura de ofício

Redes Internacionais

Australian Competition & Consumer Commission	03
CPSC	09
NHTSA	22
Rapex	40
RCSS	17
Total Parcial	91

Mídia e Consumidores	100
Total Geral	191



Averiguações Instauradas - Denúncias Encaminhadas

Órgãos de Defesa do Consumidor

Anvisa	25
Inmetro	13
Procons	06
Entidades de Defesa do Consumidor	05
Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento	02
Consultoria Jurídica do Ministério da Justiça	01
Total	52



Averiguações Instauradas - Recall no Exterior

Recomendação n. 01/2012 do Grupo de Estudos Permanentes de Acidentes de Consumo – GEPAC.

Comunicados Encaminhados pelas Empresas

	66
Total	66

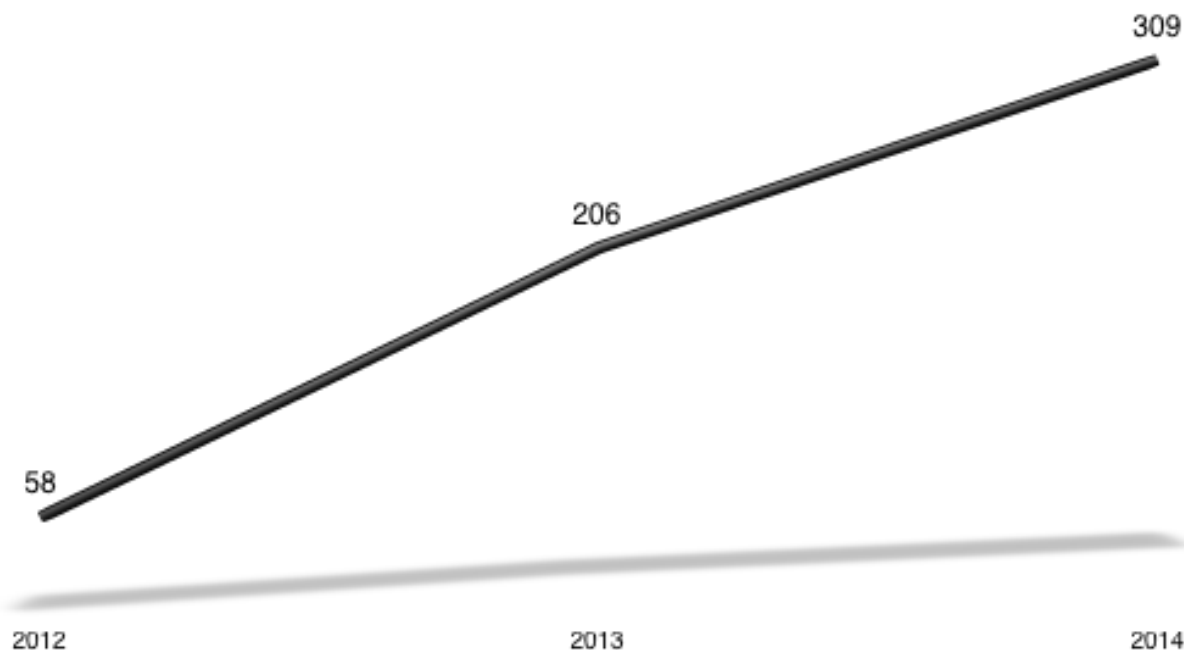


Averiguações Instauradas - Quadro Geral

Instaurações por:

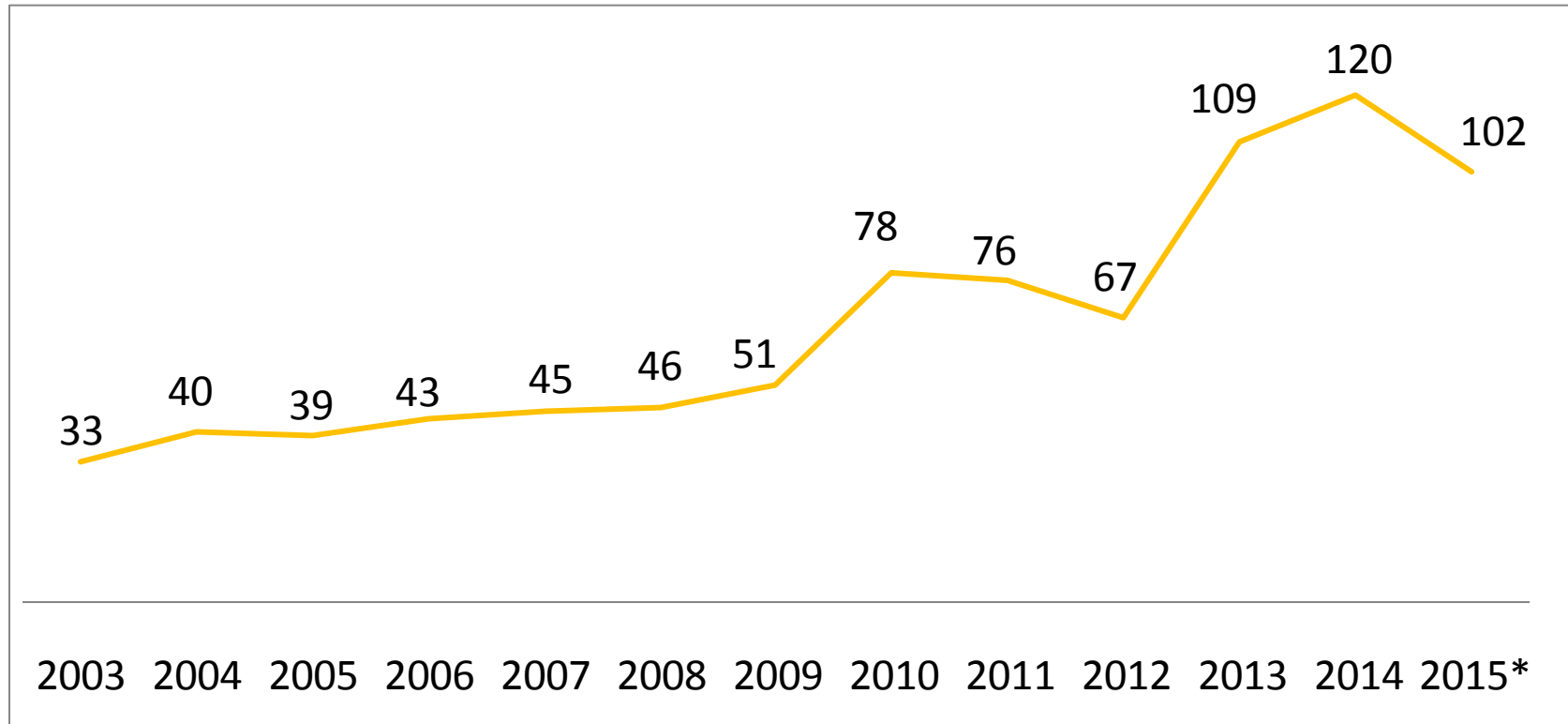
Monitoramento (De Ofício)	191
Denúncias Encaminhadas	52
Comunicados de Recall no Exterior	66
Total	309

2012	58
2013	206
2014	309



Evolução das Campanhas de Recall

Ao longo dos últimos anos, observa-se o crescimento do número de chamamentos no Brasil, bem como sua maior diversificação



Portaria n. 487/2012 – Ministério da Justiça

Disciplina o procedimento de chamamento dos consumidores ou *recall*

Informações necessárias

1. Identificação do fornecedor do produto ou serviço
2. Descrição pormenorizada do defeito
3. Descrição pormenorizada do risco à saúde e segurança
4. Quantidade dos produtos ou serviços sujeitos aos defeito e consumidores atingidos
5. A distribuição geográfica dos produtos e serviços
6. A data e o modo pelo qual o defeito foi constatado
7. Medidas adotadas para resolver o defeito e sanar o risco
8. Descrição dos acidentes relacionados ao defeito
9. Plano de mídia
10. Plano de atendimento ao consumidor
11. Modelo de aviso de risco ao consumidor

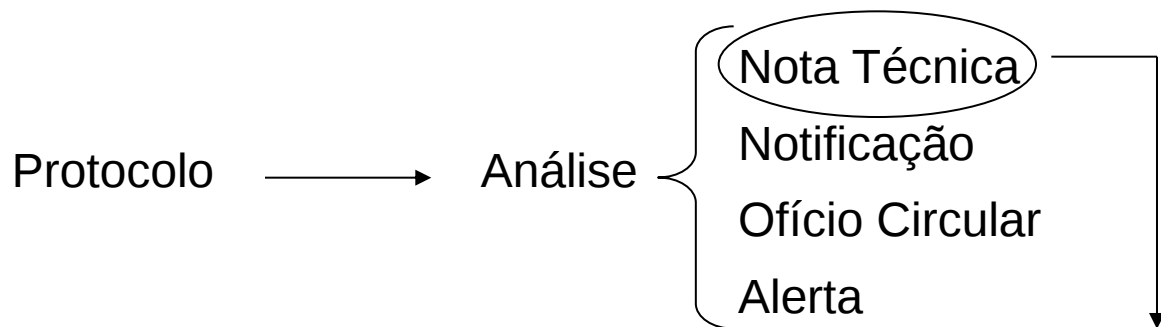


Guia Prático do Fornecedor

Em 2014, foi publicado pela Secretaria Nacional do Consumidor, com a colaboração do Grupo de Estudos Permanentes de Acidentes de Consumo – GEPAC, com o objetivo de facilitar o entendimento das normas aplicáveis aos fornecedores que necessitem realizar um recall.



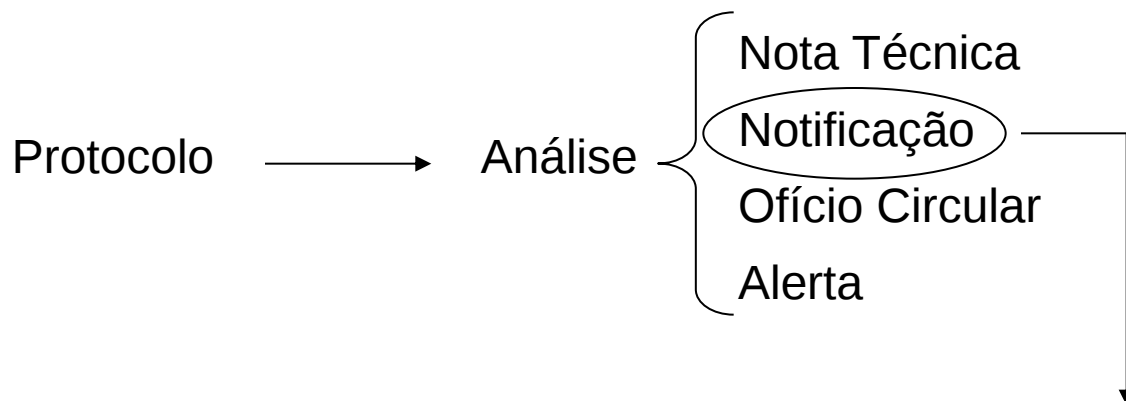
Trâmite da Campanha de Chamamento



Posicionamento da Coordenação-Geral de Consultoria Técnica e Processos Administrativos quanto à regularidade e adequação do recall



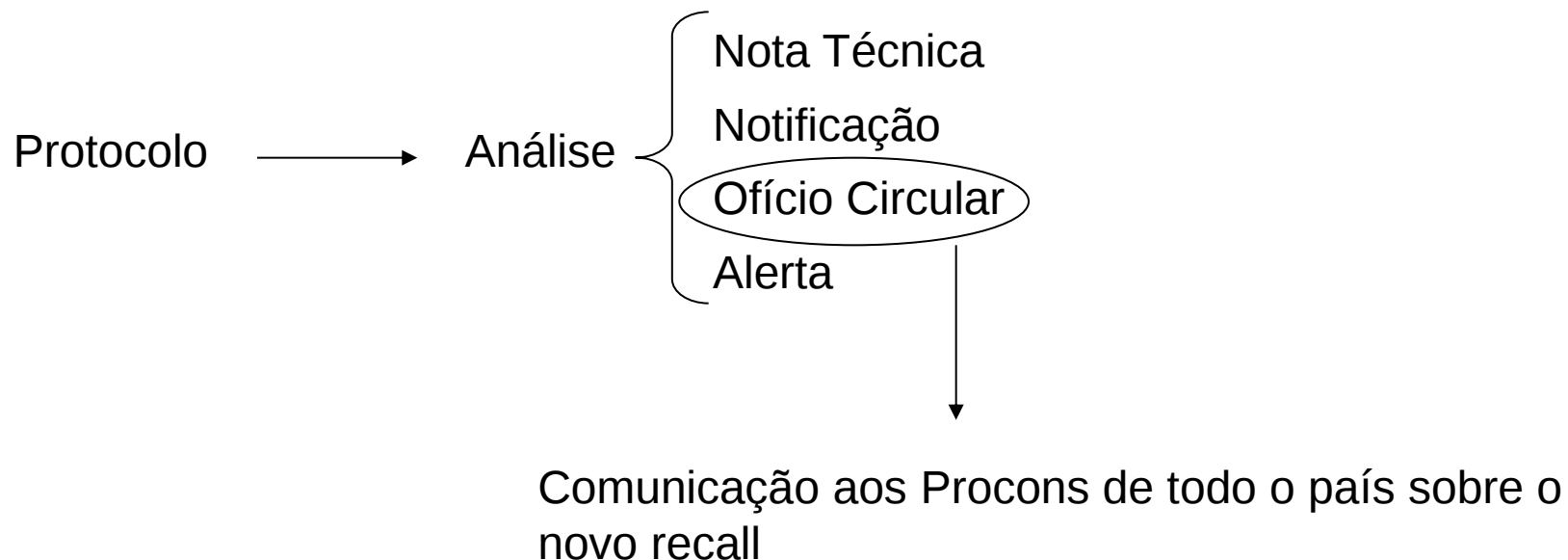
Trâmite da Campanha de Chamamento



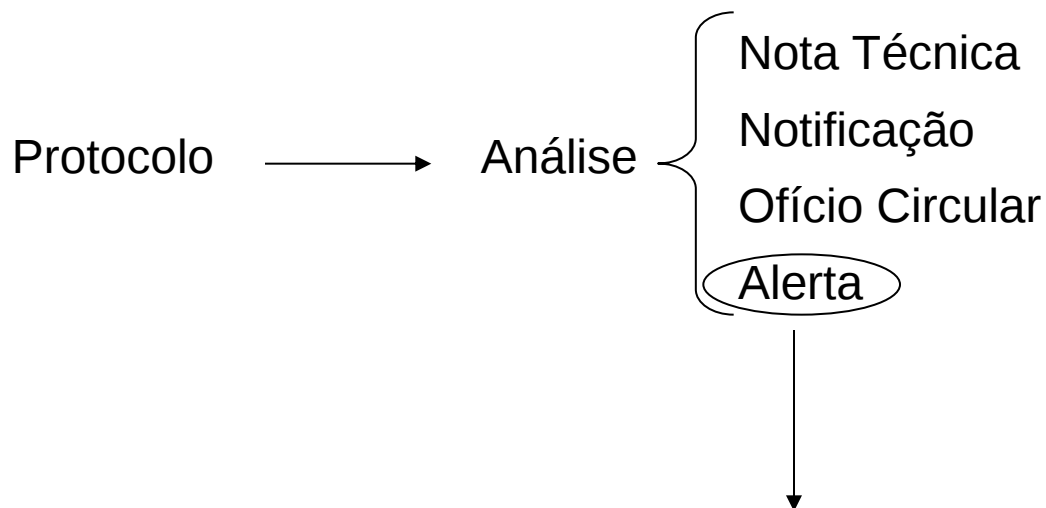
Encaminhada para a empresa para que regularize a Campanha de Chamamento e/ou apresente esclarecimentos adicionais

Caso não atenda a Notificação, um Ofício é emitido para o Ministério Público local para providências e é elaborada uma Nota Técnica de Instauração de Processo Administrativo. Após, o processo é encaminhado para a Coordenação de Processos Administrativos para análise e possível sanção.

Trâmite da Campanha de Chamamento



Trâmite da Campanha de Chamamento

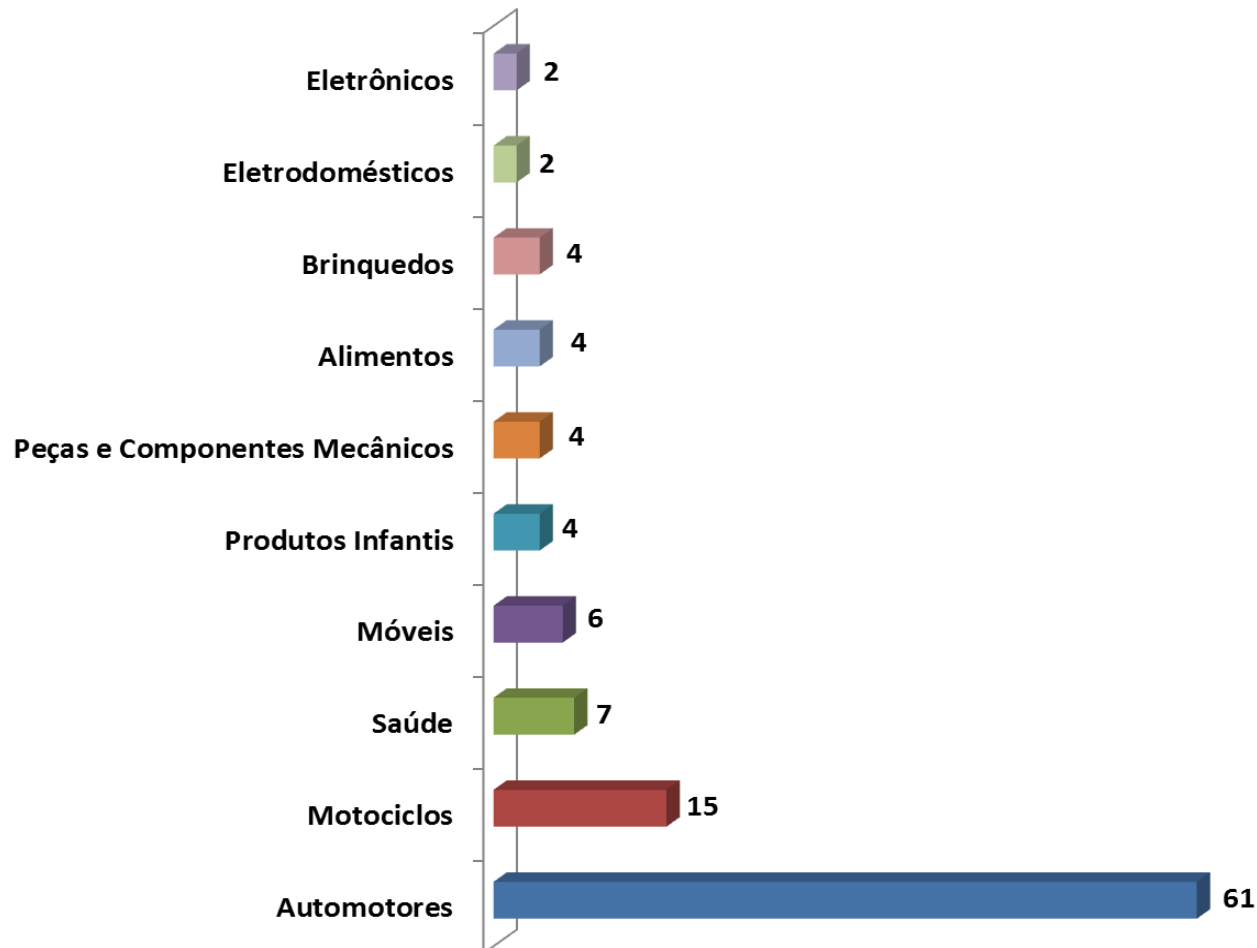


- É o comunicado público da Senacon sobre o novo recall
- Emissão de alerta pelo Sistema Nacional de Alertas Rápidos de Recall
- Encaminhamento às autoridades ligadas à segurança de produtos
- Publicação no Facebook do Ministério da Justiça



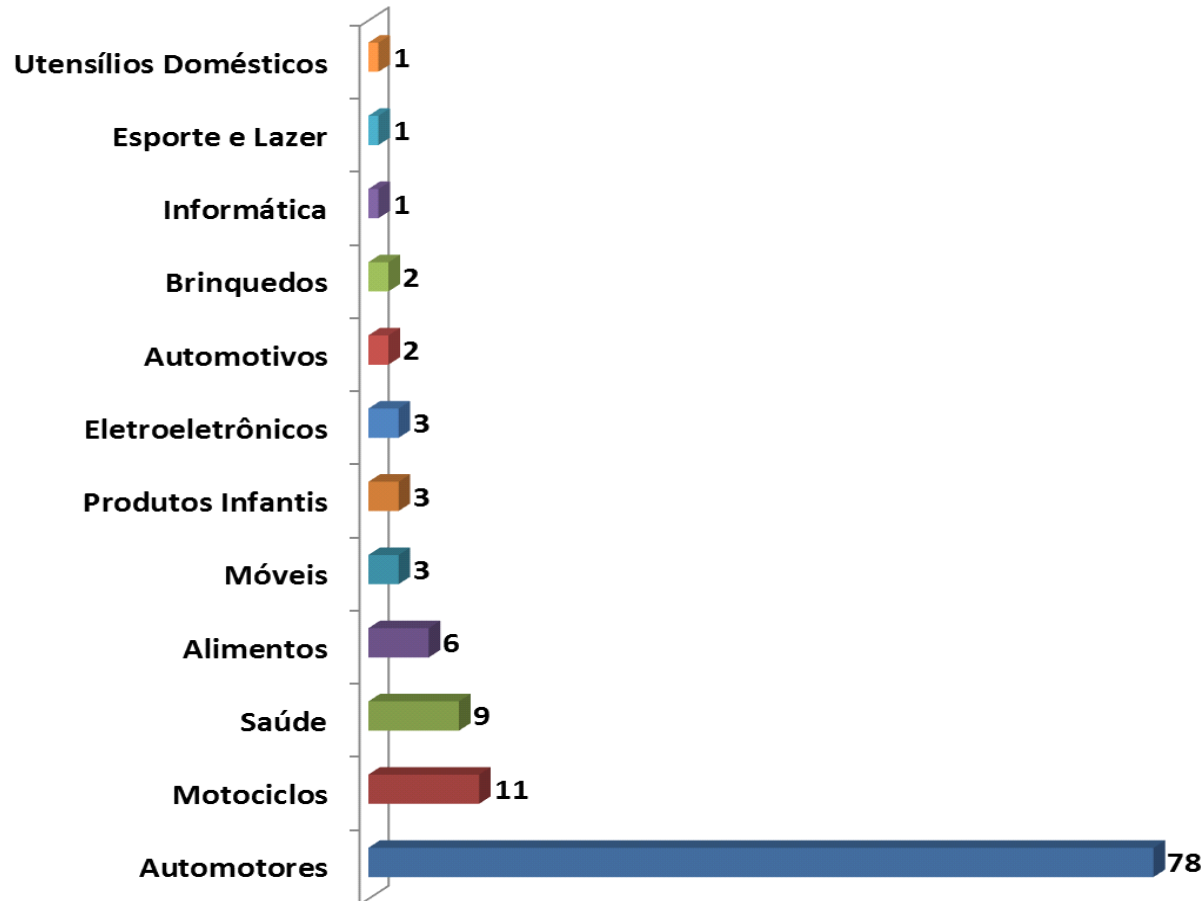
Recalls Apresentados em 2013

No ano de 2013, especificamente, houve 109 campanhas de *recall*, sendo a maior quantidade de campanhas de automotores, representando 55,96% do total.



Recalls Apresentados em 2014

No ano de 2014, especificamente, houve 120 campanhas de *recall*, sendo que a tendência de maior quantidade de campanhas de automotores permanece, representando 65% do total.



Quantidade de Produtos Defeituosos no Mercado

	2013		2014	
	Afetados	%	Afetados	%
Automóveis	656.827	5,3	1.380.053	57,0
Autopeças	98.248	0,8	34.397	1,4
Bebidas	1.837.546	14,8	309.030	12,7
Bicicletas	42.443	0,3	200	0
Brinquedos e Produtos Infantis	5.646.283	45,5	49.846	2,6
Cadeiras Infantis	128.558	1,0	-	-
Cadeiras Plásticas	10.565	0,1	5.314	0,2
Caminhões	8.222	0,1	34.345	1,4



Quantidade de Produtos Defeituosos no Mercado

	2013		2014	
	Afetados	%	Afetados	%
Cosméticos	905	0,0	20.859	0,8
Eletrodomésticos e Computadores	7.781	0,1	208.778	8,6
Equipamentos Náuticos	-	-	791	0
Medicamentos	3.486.374	28,1	160.651	6,6
Motocicletas	16.738	0,1	12.838	0,5
Peças e Componentes Elétricos	1.337	0,0	-	-
Peças e Componentes Mecânicos	496	0,0	-	-
Produtos e Equipamentos para Saúde	465.015	3,7	158.328	6,5
Utensílios Domésticos	-	-	47.842	1,9
Total	12.407.338	-	2.417.272	-



RECALL

Índices de Atendimento

Os fornecedores devem apresentar relatórios periódicos de atendimento da Campanha de Recall, a cada 60 dias, informando a quantidade de produtos ou serviços efetivamente recolhidos ou reparados.

Essa informação permite a avaliação do andamento do recall e a eventual necessidade de novas ações para maior proteção dos consumidores.

A Secretaria Nacional do Consumidor usa a seguinte fórmula para o cálculo dos Índices de Atendimento:

$$\text{Índice de Atendimento} = \left(\frac{\text{Nº produtos recolhidos}}{\text{Nº de produtos afetados}} \right) \times 100 *$$

*Número em %



Índices de Atendimento – Rol Exemplificativo

Setor	Empresa	Produto	Afetados	Recolhidos	%
Eletrodomésticos	Ventisol	Umidificador de ar	2.920	2.920	100
Automotores	Peugeot	208	775	764	98,6
Peças e Componentes Elétricos	Philips do Brasil	Lâmpadas de Led	1.320	1.128	85,5
Autopeças	SKF do Brasil	Barra de Articulação Axial	65.261	56.977	87,3
Caminhões	Ford	Cargo 2622/2626/2623/2628	4.400	2.624	58,8
Bebidas	Unilever	Suco Ades	96	54	56,3
Produtos e Equipamentos para Saúde	Kimberly-Clark	Absorvente Interno	172.000	94.518	55,0
Cadeiras Infantis	Burigotto	Neonato, Peg-Pérego e Navetta	5.122	2.494	48,7



Índices de Atendimento – Rol Exemplificativo

Setor	Empresa	Produto	Afetados	Recolhidos	%
Automotores	Honda	Civic	541	78	14,4
Cadeiras Plásticas	Bahia Embalagens	Cadeiras Maemba	281	11	3,9
Cadeiras Infantis	Galzerano	Orion Master	60	2	3,3
Eletrodomésticos	Mabe	Lava Louças	4.861	140	2,9
Produtos e Equipamentos para Saúde	Raia Drogasil	Removedor de Esmaltes	293.000	300	0,1



Possíveis variáveis sobre índices de atendimento

- ✓ Preço de venda do produto;
- ✓ Período de vida útil do produto;
- ✓ Forma de realização do Recall;
- ✓ Quantidade de unidades afetadas;
- ✓ Período em quem o produto ficou no mercado;
- ✓ Percentual de produtos em posse dos consumidores;
- ✓ Forma de comunicação direta com o consumidor.



Fonte: Consumer Product Safety Commission - CPSC (EUA)
(<http://www.cpsc.gov/PageFiles/101932/recalleffectiveness.pdf>)



Próximos Passos

- ✓ Ampliar ações de orientação e conscientização do consumidor para as questões sobre saúde e segurança de produtos;
- ✓ Iniciar um amplo debate público sobre os índices de atendimento;
- ✓ Disseminar a cultura da transparência das informações sobre recalls;
- ✓ Promover em conjunto com o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, órgãos reguladores e setor produtivo uma ampla discussão sobre resultados e novas propostas para área de segurança de produtos.



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA



Kleber José Trinta Moreira e Lopes
Coordenador Geral de Consultoria Técnica e Processos Administrativos
Kleber.lopes@mj.gov.br