MERCOSUL/GMC/RES. Nº 04/17

PROCEDIMENTO SOBRE ALERTA E RETIRADA DE PRODUTOS E SERVIÇOS CONSIDERADOS POTENCIALMENTE NOCIVOS OU PERIGOSOS NO MERCOSUL (*RECALL*)

TENDO EM VISTA: O Tratado de Assunção, o Protocolo de Ouro Preto e as Resoluções Nº 124/96, 125/96, 01/10 e 34/11 do Grupo Mercado Comum.

CONSIDERANDO:

Que é necessário avançar nas ações de proteção da vida, da saúde e da segurança dos consumidores no âmbito do MERCOSUL.

Que é conveniente harmonizar os procedimentos de alerta aos consumidores e retirada de produtos e serviços considerados potencialmente nocivos ou perigosos (*recall*), a fim de melhorar seu acompanhamento e sua fiscalização pelos Estados Partes do MERCOSUL.

Que é fundamental alcançar um padrão comum de comunicação relativa à segurança dos produtos e serviços na região, bem como a respeito de seu acompanhamento por parte dos organismos nacionais competentes.

O GRUPO MERCADO COMUM
RESOLVE:

Art. 1° - Aprovar o "Procedimento sobre alerta e retirada de produtos e serviços considerados potencialmente nocivos ou perigosos no MERCOSUL (*recall*)", que consta como Anexo e faz parte da presente Resolução.

Art. 2° - Os Estados Partes indicarão, no âmbito do Comitê Técnico Nº 7 "Defesa do Consumidor" (CT N° 7), os organismos nacionais competentes para a implementação da presente Resolução.

Art. 3° - Esta Resolução deverá ser incorporada ao ordenamento jurídico dos Estados Partes antes de 06/IV/2018.

CIII GMC - Buenos Aires, 06/IV/17.

ANEXO

PROCEDIMENTO SOBRE ALERTA E RETIRADA DE PRODUTOS E SERVIÇOS CONSIDERADOS POTENCIALMENTE NOCIVOS OU PERIGOSOS NO MERCOSUL (*RECALL*)

Art. 1°- A presente Resolução regula o procedimento de alerta e retirada de produtos e serviços com potencial risco, nocividade ou periculosidade, detectado após sua introdução no mercado de consumo.

Art. 2°- **Comunicação às autoridades** - Os fornecedores que posteriormente à introdução de seus produtos e/ou serviços no mercado de consumo, em todos ou em algum dos Estados Partes, tiverem conhecimento de sua potencial nocividade ou periculosidade, deverão comunicar imediatamente tal circunstância:

1° - ao órgão nacional de defesa do consumidor de seu Estado Parte; e
2°- aos órgãos reguladores competentes de seu Estado Parte, quando aplicável.

Recebida a comunicação, a autoridade nacional de proteção ao consumidor deverá informá-lo imediatamente à autoridade de aplicação dos demais Estados Partes mediante o Sistema Interamericano de Alertas Rápidos (SIAR).

Art. 3° - **Conteúdo da comunicação às autoridades** - A comunicação referida no artigo acima deverá ser feita por escrito e conter a seguinte informação:

1° - Identificação do ou dos fornecedores do produto ou serviço:

a) pessoa jurídica ou razão social;
b) nome ou denominação comercial;
c) atividades econômicas principais e secundárias;
d) número de identificação fiscal;
e) domicílio do estabelecimento;
f) telefone, fax e endereço eletrônico;
g) nome e cargo dos representantes responsáveis; e
h) existência de representação do fornecedor nos Estados Partes do MERCOSUL e, nesse caso, indicando sua identificação e dados para contato.

2° - Descrição pormenorizada do produto ou serviço, contendo a informação necessária para sua individualização, em particular:

a) nome comercial;
b) marca;
c) modelo;
d) número ou código (lote, série, chassi, código de barras, etc.);
e) data inicial e final de fabricação;
f) país de fabricação;

g) imagem em formato digital;
h) quantidade e data de comercialização;
i) produtos em estoque sem comercializar; e
j) se couber, países aos que foi exportado o produto ou serviço.

3° - Descrição pormenorizada do defeito, acompanhada da informação técnica necessária e indicação da data e forma em que foi detectado o defeito.

4° - Descrição pormenorizada dos riscos e das consequências.

5° - Localização geográfica dos produtos e serviços que apresentam o defeito.

6° - Indicação das medidas já adotadas e das propostas para corrigir o defeito e eliminar o risco.

7° - Quando cabível, descrição dos acidentes relacionados ao defeito do produto ou serviço, com a seguinte informação:

a) local e data do acidente;
b) identificação das vítimas;
c) danos materiais e físicos causados;
d) se existirem, dados dos processos judiciais relacionados ao acidente, especificando a ação judicial interposta, o nome das partes, as varas e juizados em que tramitam e o número dos processos; e
e) providências adotadas com relação às vítimas.

8° - Plano de divulgação na mídia.

9° - Plano de atendimento ao consumidor.

As autoridades nacionais acima referenciadas poderão solicitar ao fornecedor as informações adicionais ou complementares que julgarem pertinentes.

Art. 4° - **Plano de divulgação -** A respeito do plano de divulgação na mídia referido no artigo 3º, nº 8, será necessário detalhar as seguintes informações:

1° - modelo do aviso, incluindo a imagem do produto;
2° - datas de início e fim da difusão do aviso;
3° - meios de comunicação (imprensa, rádio, televisão, Internet, etc.) de divulgação do aviso, horários e frequência com a que será emitido, considerando a necessidade de atingir a maior parte da população.

Sua publicação na Internet e em outros meios de comunicação não exime o fornecedor da obrigação de divulgar o aviso na mídia;

4° - custos do plano de divulgação.

Art. 5° - **Aviso ao consumidor** - O aviso deverá conter informações claras e precisas sobre:

1° - identificação do fornecedor (indicando razão social, nome comercial e marca);
2° - identificação do produto ou serviço afetado, indicando:

a) nome ou denominação comercial;
b) marca;
c) modelo;
d) número ou código (lote, série, chassi, código de barras, etc.);
e) data inicial e final de fabricação;
f) país de fabricação;
g) imagem; e
h) quantidade e data de comercialização;

3° - descrição pormenorizada e clara do defeito;
4° - descrição pormenorizada e clara dos riscos e consequências;
5° - localização geográfica dos produtos e serviços que apresentam o defeito;
6° - medidas preventivas e corretivas que o consumidor deve tomar;
7° - medidas a serem adotadas pelo fornecedor;
8° - vias de atendimento ao consumidor. Em caso de ser presencial, indicação dos locais e horários; e
9° - demais informações visando a proteger a segurança dos consumidores do produto ou serviço afetado.

O aviso de risco deve ser redigido de modo tal a garantir informação suficiente e facilmente compreensível pela coletividade de consumidores indeterminados.

Art. 6° - **Plano de atendimento** - A respeito do plano de atendimento ao consumidor referido no artigo 3°, nº 9°, será necessário especificar as seguintes informações:

1° - vias de atendimento ao consumidor;
2° - em caso de atendimento presencial, indicação dos locais e horários de atendimento;
3° - indicação do prazo necessário para a solução ao consumidor; e
4° - plano de contingência e estimativa do prazo requerido para a adequação completa de todos os produtos ou serviços afetados.

Art. 7° - **Certificado de atendimento ao consumidor** - O fornecedor deverá entregar ao consumidor certificado indicando local, data, horário e duração do atendimento e a medida adotada.

Art. 8° - **Relatórios** - O fornecedor deverá apresentar à autoridade de aplicação e ao órgão regulador competente, se couber:

1° - relatórios periódicos de atendimento, com intervalo máximo de sessenta (60) dias, informando a quantidade de serviços ou produtos efetivamente

recolhidos ou reparados, e sua distribuição geográfica;

2º - relatório final do alerta, informando a quantidade de consumidores atendidos (em número e porcentagem) e identificação da forma mediante a qual os consumidores tiveram conhecimento do aviso de risco.

A autoridade de aplicação e o órgão regulador competente poderão solicitar a apresentação do relatório com periodicidade inferior à estipulada no parágrafo 1º deste artigo.

Art. 9° - A autoridade de aplicação e o órgão regulador competente poderão determinar, isolada ou conjuntamente, a prorrogação ou a ampliação do alerta, que também será por conta do fornecedor, bem como outros requisitos ou modalidades adicionais, tais como as características do aviso, sua periodicidade, dentre outros.

Art. 10 - O fim do alerta não exime o fornecedor da obrigação de reparar ou substituir gratuitamente o produto e/ou serviço.

Art. 11 - O não cumprimento das obrigações previstas na presente Resolução sujeitará o fornecedor às sanções estabelecidas no ordenamento jurídico dos Estados Partes.