

UNIVERSIDADE ESTADUAL DO PIAUÍ - UESPI
CURSO DE BACHARELADO EM DIREITO

MARCELO FRANK DE OLIVEIRA

O RECALL DE AUTOMOVEIS NO BRASIL À LUZ DO
CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Biblioteca UESPI PHB
Registro Nº M1397
CDD 346.07
CUTTER 048n
V _____ EX 04
Data 21 / 05 / 10
Visto Alex

PARNAÍBA

2014

MARCELO FRANK DE OLIVEIRA

**O RECALL DE AUTOMOVEIS NO BRASIL À LUZ DO
CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado à Universidade Estadual do
Piauí como requisito essencial para
obtenção do título de Bacharel em Direito,
elaborado sob orientação do Professor
Geilson Silva Pereira.

PARNAÍBA

2014

Dedico este trabalho à minha esposa Leoneide que com todo amor e carinho me apoiou nos momentos da minha vida, especialmente durante minha vida acadêmica, não medindo esforços para que eu chegasse até aqui.

“O sucesso nasce do querer, da determinação e persistência em chegar a um objetivo. Mesmo não atingindo o alvo, quem busca e vence obstáculos, no mínimo fará coisas admiráveis”.

José de Alencar

MARCELO FRANK DE OLIVEIRA

**O RECALL DE AUTOMOVEIS NO BRASIL À LUZ DO
CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

Monografia aprovada pela banca
examinadora para obtenção de grau no
Curso de Bacharelado em Direito da
Universidade Estadual do Piauí, UESPI.

Data da Defesa: 13 de janeiro de 2014.

Resultado: _____

BANCA EXAMINADORA

Prof. (º) Geilson Silva Pereira - Especialista - UESPI - Orientador

Prof. (º). Emmanuel Rocha Reis - Especialista - UESPI

Advogado Mauricio de Sousa Teles - Especialista - INTA

AGRADECIMENTOS

Nesta etapa conclusiva do meu curso, gostaria de agradecer primeiramente a Deus, que me guiou até aqui, me possibilitando a usufruir de vida e saúde para alcançar meus objetivos e meus sonhos, dando-me forças e coragem para concluir mais esta etapa tão importante de minha vida.

A minha família que sempre esteve ao meu lado, apoiando-me e auxiliando-me nas horas em que mais precisei.

De forma especial, deixo meus agradecimentos ao meu mestre e orientador. Geilson Silva Pereira, que sempre esteve disponível para esclarecer minhas dúvidas, oferecendo seus conhecimentos e me ajudando a desenvolver este trabalho.

De forma também especial, agradeço aos nobres professores que durante todo o curso souberam compreender as minhas dificuldades de presença e pontualidade.

À banca examinadora, por dispor do seu valioso tempo para ler e corrigir a presente monografia.

A todos os meus amigos que conquistei durante este longo período acadêmico, em especial, meu amigo Gilberto que contribuiu muito para a conclusão deste trabalho.

RESUMO

O presente trabalho de monografia tem por objetivo compreender a atuação do Código de Defesa do Consumidor na sociedade consumerista do segmento automobilístico no que se refere ao recall. Considerando que nas últimas décadas houve uma significativa evolução de uma massa consumidora com poder de compra e em razão disso, começaram a surgir novos riscos para os consumidores. A produção em larga escala e a colocação de bens no mercado com características potencialmente nocivas ou perigosas para a saúde ou segurança do usuário, em razão de falhas no controle de qualidade, faz surgir a necessidade da intervenção estatal que se dá através da previsão do instituto do *recall* no art. 10 da Lei 8.078/90, impondo ao fornecedor, a retirada, reparação do defeito ou recompra de produtos ou serviços do mercado de consumo, a fim de sanar tais defeitos. A pesquisa será embasada em dados disponíveis e em matérias já publicadas. Para tanto, abordará o surgimento da tutela e proteção do consumidor, como também, os princípios constitucionais previstos em nossa Carta Magna, seus direitos básicos, bem como as responsabilidades do fornecedor e os aspectos gerais do *recall*.

Palavras-chave: *recall* de automóveis. Código de Defesa do Consumidor. Consumidor.

ABSTRACT

The present monograph work aims to understand the role of the consumer defense code in consumer automotive segment society with regard to the recall. Whereas in recent decades there has been a significant evolution of a mass consumer with purchasing power and as a result, began to emerge new risks to consumers. Large-scale production and the placing of goods on the market with potentially harmful characteristics or very dangerous substances to the health or safety of the user, due to flaws in quality control, brings out the need of State intervention that takes place through the Institute's forecast of recall in the art. 10 of the law 8.078/90, imposing to the supplier, the removal, repair of the defect or repurchasing products or services to the consumer market, in order to remedy such defects. The research will be based on available data and on news already published. To do so will address the emergence of guardianship and consumer protection, but also the constitutional principles laid down in our Magna Carta, their basic rights, as well as the responsibilities of the supplier and the general aspects of the recall.

Key-words: Automobile recall. The Consumer Defense Code. Consumer.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ADCT – Ato das Disposições Constitucionais Transitórias

Art. – Artigo

CDC – Código de Defesa do Consumidor

CEPAC – Comissão de Estudos Permanentes de Acidentes de Consumo

CF – Constituição Federal

CRLV – Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo

DENATRAN – Departamento Nacional de Trânsito

DJe – Diário de Justiça Eletrônica

DPDC – Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor

GEPAC – Grupo de Estudos Permanentes de Acidentes de Consumo

MJ – Ministério da Justiça

PROCON – Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor

RENAVAM – Registro Nacional de Veículos Automotores

REsp. – Recurso Especial

§ - Parágrafo

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	10
CAPÍTULO – 1. ORIGENS E FONTES NORMATIVAS DO DIREITO DO CONSUMIDOR.....	13
1.1 As normas de proteção ao consumidor no Brasil.....	15
CAPÍTULO – 2. NOÇÕES E ANÁLISE DE CONFIABILIDADE	18
CAPÍTULO – 3. O CONCEITO DE <i>RECALL</i> : DEFINIÇÃO E ABRANGÊNCIA.....	22
3.1 Tipos de <i>recall</i>	22
3.2 O <i>recall</i> na indústria automotiva: histórico e evolução.....	23
CAPÍTULO – 4. ATUAÇÃO DO CDC NO <i>RECALL</i>	26
4.1 <i>Recall</i> e o dever que tem as montadoras de carro em reparar os danos causados pelo defeito de fábrica	30
4.2 RENAAM – CDC e <i>Recall</i>	33
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	35
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	38

1 INTRODUÇÃO

Há um processo de mudanças consideráveis nos aspectos econômico, tecnológico, comercial e social, verificáveis em todo o planeta, sobretudo, no período pós-revolução industriais.

Esse conjunto de características que identificam a sociedade consumidora acaba por influenciar as transformações do direito dos cidadãos para o enfrentamento das arbitrariedades e riscos que ocasionam as alterações sociais, econômica e comerciais que se estabelecem.

Assim, buscou-se com este trabalho, esclarecer o tratamento dado pelo ordenamento jurídico pátrio, por intermédio do Código de Defesa do Consumidor, ao instituto do *recall*, partindo-se da linha histórica que norteou o seu surgimento, passando pelos conceitos basilares, até chegar à prática hodierna de aplicação da legislação vigente e da ação das montadoras de automóveis no âmbito do Brasil no sentido de dar respostas adequadas ao enfrentamento de potencialidades delitivas quanto ao consumidor.

Para que seja possível a compreensão do atual panorama social, econômico, tecnológico e comercial é importante que sejam analisadas as transformações da sociedade industrial para a sociedade contemporânea consumidora, tendo como pressuposto que a sociedade não é estática. Sendo o Direito um elemento de organização social, deve ele acompanhar essas mudanças. Nesse sentido, a responsabilidade penal deve ser instrumento de controle social e prevenção à potencialidade lesiva de riscos a sociedade.

A presente pesquisa visa identificar os aspectos caracterizadores da responsabilidade dos fabricantes no que se refere ao *recall*, e investigar de que modo o direito do consumidor deve se desenvolver no sentido de dar respostas adequadas ao enfrentamento de potencialidades delitivas quanto ao consumidor.

Do ponto de vista social a pesquisa visa dar maior notoriedade a tais casos, propiciando aos consumidores brasileiros um amplo e detalhado acesso as informações qualificadas acerca da cobertura jurídica das relações de consumo e dos problemas que podem afetá-los. Busca-se, em essência, solidificar ainda mais os canais abertos ao exercício pleno da cidadania. Já do ponto de vista acadêmico

constitui uma fonte que será de fundamental importância para estudantes de Direito que queiram aprofundar seus conhecimentos sobre o assunto. Pessoalmente, representa um tema que aguça a busca por conhecimento em âmbito social e jurídico, por se tratar de um tema constante no ambiente de trabalho das quais são desenvolvidas as atividades empregatícias deste pesquisador.

Compreender o comportamento do direito do consumidor na sociedade atual considerando as profundas mudanças ocorridas na esfera das relações econômicas comerciais no período contemporâneo e a conseqüente responsabilidade dos fabricantes no recall é o objetivo deste trabalho destacando ainda a responsabilidade do fabricante, os direitos do consumidor, a identificação das ferramentas e os dispositivos do direito do consumidor que tratam as ações delituosas praticadas por membros da sociedade comercial e econômica e o entendimento as relações comerciais, econômicas e o atual direito do consumidor.

Após o início da Revolução Industrial na Inglaterra no Século XVIII, houve o surgimento da economia de mercado, onde o consumo desenvolveu-se de maneira extraordinária, considerado o propulsor do desenvolvimento dos países capitalistas. Até então, havia uma idéia de que o consumidor era favorecido pelo sistema da livre concorrência do mercado, pela multiplicação de bens e serviços.

É a partir da década de 50, com o crescimento da produção em massa e o surgimento de grandes corporações que a idéia da ditadura do consumidor no mercado foi sendo substituído pela percepção de que ele era o elo mais fraco do mercado de consumo, merecendo, portanto, proteção. A partir daí, vários países passaram a editar normas de proteção aos consumidores, mas sem uma autonomia disciplinar, que acabou acontecendo, principalmente nos Estados Unidos, na década de 1960. No Brasil, esta proteção veio com a Constituição Federal de 1988 (CF), que determinou a edição de um Código de Defesa do Consumidor (CDC).

A regulamentação do Direito Consumerista nasce da necessidade de vislumbrar nas relações de consumo o viés material do princípio da isonomia, qual seja, igualar os naturalmente desiguais. Com base nessa premissa, a hipossuficiência do consumidor é corrigida por normas de proteção, que visam colocá-lo em condições de igualdade com o fornecedor de produtos e serviços.

Analisaremos no primeiro capítulo, as origens e fontes normativas do direito do consumidor como princípio fundamental reconhecido pela Constituição Federal e fundamentado pelo CDC.

Nesse sentido, é de geral sabença ser vigente no microsistema em questão a tutela da confiança, conforme se vê no capítulo dois, tanto no que diz respeito à qualidade, quanto à durabilidade dos objetos adquiridos, dentro do conceito relacional ora em estudo. Ademais, são essenciais para a manutenção de um produto no mercado garantias quanto à preservação da saúde e da segurança dos destinatários da mercadoria ou serviço posto em circulação.

Dentro desse contexto, o “recall”, objeto precípua do presente estudo e definido no capítulo três, é que se afigura como elemento fundamental, capaz de balizar a eficiência da produção e dar vazão à oportunidade correção de erros, que venham a comprometer a eficiência e o desempenho do objeto, já na posse de seu adquirente.

Assim, além de obrigação legal, o retorno do produto ao seu fornecedor originário, para eventual retificação de sua estrutura, ganha relevo na indústria automotiva, em razão de sua direta ligação com a guarda da integridade física dos usuários desse tipo de transporte. Nesse diapasão, a citada convocação decorre ainda de homenagem ao princípio da informação e da transparência acerca das características e especificações de tudo aquilo que se transfere de forma onerosa ao consumidor.

Para fins de realização deste trabalho monográfico utilizou-se o método de pesquisa dedutivo teórico através de pesquisa bibliográfica em livros, artigos e periódicos, banco de dados disponibilizados nos sites para apreensão e análise de todo conhecimento já produzido.

CAPÍTULO – 1. ORIGENS E FONTES NORMATIVAS DO DIREITO DO CONSUMIDOR

No decorrer da história da humanidade, verificou-se que o instinto de sobrevivência trouxe a idéia da permuta de mercadorias, momento em que o homem passou a compreender que haviam necessidades básicas a serem supridas e que, por si só, não conseguiria manter-se de forma digna.

Surgiu assim, a necessidade de busca de produtos que não dispunha, adquirindo-os mediante troca de mercadorias. Dessa forma, nasceram as relações de consumo e, desde então, passou-se a observar que as relações havidas entre fornecedor e consumidor eram dotadas de um desequilíbrio que foi acentuado ao longo do tempo.

A sistematização das normas de proteção ao consumidor é recente na maioria dos países. Foi a partir da metade do século passado que surgiu como ramo de direito. Até o século XIX era encontrado em normas esparsas, comprovado pelos costumes de diversos países. No entanto não era compreendida sua natureza jurídica distinta, e também, não recebia a designação como ramo especializado do direito.

Afirma FILOMENO (2003, p.24), que já havia normas, que visavam à proteção do consumidor no antigo Código de Hammurabi, e exercitavam o Direito do consumidor. Menciona que o arquiteto que viesse a construir uma casa onde as paredes se revelassem deficientes teria a obrigação de reconstruí-las ou consolidá-las as suas próprias expensas. E também se por ventura houvesse consequências como o desabamento com vítimas fatais, o empreiteiro da obra era obrigado a reparar os danos causados ao empregador, como também recebia punição de pena de morte, se o desabamento atingisse o chefe da família; caso morresse o filho do dono da obra, pena de morte para o respectivo parente do empreiteiro, e assim por diante.

Na Índia o Código de *Manu* também previa punição e multa, além de ressarcimento dos danos, aqueles que adulterassem gêneros, ou entregassem coisa de espécie inferior àquela acertada. Já na Grécia, conforme a lição extraída da Constituição de Atenas, de Aristóteles, também havia uma preocupação referente à defesa do consumidor. (FILOMENO, 2003, p.25).

Nesse sentido entende-se que já havia normas na idade antiga, mesmo esparsas referentes ao consumidor, que tinham o intuito de regular as relações de consumo. Diferentemente do período Medieval, onde o consumo era de forma individualizada e apenas os nobres podiam consumir, sendo que o Estado continuava inerte, sem poder intervir nas relações de consumo.

A preocupação com a tutela dos consumidores teve início efetivamente após a Revolução Industrial, fenômeno internacional, tendo acontecido de maneira gradativa, a partir de meados do século XVIII. Neste período, ocorreu um enorme aumento da produtividade, em função da utilização dos equipamentos mecânicos, da energia a vapor e, posteriormente, da eletricidade, que passaram a substituir a força animal, o que afetou diretamente os modelos econômicos e sociais de sobrevivência humana e que causou um desequilíbrio nas relações de consumo.

Com relação ao desequilíbrio nas relações de consumo devido a Revolução Industrial do século XVIII, Carlos Alberto Bittar menciona que:

[...] com o desenvolvimento do comércio e a expansão obtida depois com a denominada Revolução Industrial, que, alterado profundamente o cenário econômico, começou a manifestar-se o desequilíbrio nas relações de consumo, exacerbado no século atual em função do fenômeno da concentração de grandes capitais, em empresas industriais, bancárias, de seguro, de distribuição de produtos e em outras. Polarizou-se, ademais, o conflito no setor das relações entre produtor e consumidor, atraindo-se a atenção do legislador, a nível internacional e nacional, para a edificação do regime próprio e sem prejuízo dos mecanismos normais de defesa dos contratantes. (BITTAR, 1991, p. 9)

Como consequência, as relações antes tidas como individuais e pessoais com o fornecedor passam a ser transindividuais e indiretas, pois o fornecedor, neste momento, começou a produzir em larga escala e lançar no mercado toda a sua produção. Assim, da simples troca de mercadorias chegou-se às sofisticadas operações mercantis, ao surgimento de grandes centros comerciais e da produção em série dos bens de consumo.

O homem do século XX passou a viver em função da sociedade de consumo, caracterizada por um número crescente de produtos e serviços, pelo domínio do crédito e do marketing, assim como pelas dificuldades de acesso à justiça. São esses aspectos que marcaram o nascimento e desenvolvimento do Direito do consumidor e, mais detidamente, o aparecimento da tutela consumerista

propriamente dita, surgindo daí a necessidade de se criar um instituto que visasse tutelar o consumidor que passou a ser a parte mais fraca da relação de consumo.

Assim, a nova realidade social, incontestavelmente industrializada e massificada em suas relações, vem provocar as exigências de normas de tutela específica do consumidor, de uma ética social, de o Estado velar pelo bem comum, em amparo especial aos mais fracos.

É neste sentido que AMARANTE (1998, p.15-16) discorre que o consumidor exposto aos fenômenos econômicos, tais como a industrialização, a produção em série e a massificação, assim vitimados pela desigualdade de informações, pela questão dos produtos defeituosos e perigosos, pelos efeitos sobre a vontade e a liberdade, o consumidor acaba lesionado na sua integridade econômica e na sua integridade físico-psíquica, daí emergindo como vigoroso ideal a estabilidade e a segurança, o grande anseio de protegê-lo e colocá-lo em equilíbrio nas relações de consumo.

E como consequência deste movimento, BONATTO (2003, p. 72) expõe que: "... as regras de proteção e de defesa do consumidor surgiram, basicamente, da necessidade de obtenção de igualdade entre aqueles que eram naturalmente desiguais".

1.1 As normas de proteção ao consumidor no Brasil

No Brasil, as primeiras normas de proteção ao consumidor foram introduzidas com as Ordenações Filipinas (século XIX). O reconhecimento dos direitos econômicos e sociais do homem foram, entretanto, incorporados à Carta Magna brasileira apenas em 1934 com a Constituição decorrente da famosa Revolução Constitucionalista de 1932. (BITTAR, 1991, p. 16).

Da década de 30 em diante, vários decretos e leis foram sendo criados, dentre elas a Lei da Usura (decreto nº 22.626) e a Lei de Repressão ao Abuso Econômico (Lei nº 4.137); essas foram solidificando o direito à proteção do consumidor, até que em 1988, com a nossa notável "Constituição Cidadã" o direito do consumidor foi finalmente inserido como direito e garantia fundamental das pessoas. (BITTAR, 1991, p. 17).

Somente com a Constituição Federal de 1988 é que se incluiu a defesa do consumidor no plano da política constitucional, aparecendo no texto maior, entre

os direitos e garantias fundamentais no seu art. 5º, XXXII: “o Estado promoverá, na forma da lei a defesa do consumidor”, fator esse que garante sua condição de cláusula pétrea, conforme se depreende da leitura do art. 60, § 4º, IV, do mesmo Diploma legislativo.

Em vista disso, é evidente a preocupação do legislador constituinte com as atuais relações de consumo e com a necessidade de tutelar o hipossuficiente. Isto porque, figurar no o rol de direitos e garantias fundamentais significa ter função valorativa, servindo-se como norteador hermenêutico.

Após inserido na carta magna, a defesa do consumidor normatizou-se através do cumprimento ao art. 48 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias (ADCT), promulgando assim, o tão esperado instituto de defesa do consumidor, a lei nº 8.078 de 11 de agosto de 1990, que consolidou o Código de Defesa do Consumidor, regulando daí em diante todas as relações de consumo. Sua entrada em vigor deu-se em 11 de março de 1991, buscando alcançar toda e qualquer relação de consumo, seja em qualquer ramo do direito em que ela se encontrar, público ou privado.

O legislador brasileiro procurou concentrar, de forma concisa, todos os dispositivos legais em torno de uma só lei, criando um verdadeiro esqueleto geral para o regramento das relações consumeristas. Trata-se de um instituto muito mais prático de consulta e compreensão para as partes envolvidas do que a existência de leis esparsas. É considerado como uma das leis mais democráticas editadas até os dias atuais no ordenamento jurídico brasileiro.

Dar-se assim a enorme importância do CDC e a sua preocupação em tutelar a parte mais fraca da relação consumerista e neste sentido discorre Claudia Lima Marques:

O CDC brasileiro concentra-se justamente no sujeito de direitos, visa proteger este sujeito, sistematiza suas normas a partir desta idéia básica de proteção de apenas um sujeito “diferente” da sociedade de consumo: o consumidor. É um Código especial para “desiguais”, para “diferentes” em relações mistas entre um consumidor e um fornecedor. (MARQUES, 2003, p.53):

Diante do exposto, Os direitos básicos do consumidor devem ser reconhecidos, pois é uma forma de proteger a pessoa humana na relação de consumo, em suas relações jurídicas e econômicas, preservando os interesses fundamentais no mercado de consumo.

CAPÍTULO – 2. NOÇÕES E ANÁLISE DE CONFIABILIDADE

Garantir confiabilidade nos tempos de hoje vai além do simples conceito de não quebrar. Pode ser visto como a promoção da confiança de que um dado produto ou sistema cumpra suas funções as quais foram projetadas, de maneira satisfatória durante longos períodos de tempo. Intuitivamente, podemos defini-la como a necessidade de se dispor de produtos que cumpram sua finalidade (funcionem) durante um intervalo de tempo preestabelecido, e sob dadas premissas (ou condições pré-fixadas) de operação. Ainda assim, da maneira mais formal, alguns autores a conceituam como sendo a probabilidade de que um sistema ou componente funcione de acordo com as especificações, durante um dado intervalo de tempo, e em determinadas condições de operação.

Sendo a confiabilidade conceituada como probabilidade, deve-se entender que se refere ao conceito de frequência relativa da ocorrência de um dado sucesso na repetição de um grande número de realizações, cuja mensuração está compreendida entre valores de 0 e 1. Logo, quando se diz que um equipamento é de alta confiabilidade, o valor estará próximo ao um.

Desde o primeiro instante em que o homem produziu seus primeiros objetos manufaturados, foram sendo conhecidos e postulados diversos conceitos de confiabilidade dos produtos. Ao longo do tempo, os mesmos foram sendo aperfeiçoados deixando de ser um fator obtido ao acaso, que, através de numerosos estudos desenvolvidos nos mais variados campos da ciência humana, tornou a confiabilidade uma ciência previsível, com grandes benefícios alcançados. Hoje um avião decola e pousa com total segurança, assim como grandes metrópoles e centros industriais são supridos quase que sem nenhuma interrupção de energia elétrica, graças aos avanços da teoria da confiabilidade.

Ao longo do tempo a busca incessante da confiança funcional dos produtos e sistemas vem aumentando e sendo cada vez mais indispensável, basicamente por dois aspectos importantes do desenvolvimento humano: a complexidade e a especialização. Não é de hoje que produtos e sistemas estão cada vez mais numerosos, maiores e complexos. Isso expõe a maiores chances da ocorrência de defeitos funcionais, dada a dificuldade de operacionalização, bem como por volume tecnológico envolvido. Sistemas mais simples têm chances menores de falha, porém não são “usuais”, dado o alto grau de funcionalidade

requerido por consumidores mais exigentes e mercado mais agressivo e inovador. Já pelo aspecto da especialização dos produtos e sistemas, observa-se que, mesmo sendo eficazes e com alta perfeição funcional, os mesmos tornam-se mais vulneráveis dada à tecnologia ser única e pouco dominada. Quando ocorrem contingências ou falhas, o retorno às condições funcionais favoráveis pode ser mais longo e complicado, o que expõe sua vulnerabilidade, caso se compare a sistemas e produtos mais difundidos e conhecidos.

Para se estudar os aspectos da Teoria da Confiabilidade devem-se anteriormente visualizá-la levando em consideração dois aspectos. O primeiro seria desenvolver a predição da confiabilidade, através do desenvolvimento de modelos matemáticos sobre o qual possam ser feitas sugestões de métodos, afim de melhorias, discussão de projeto de componentes, aplicabilidade de novos materiais e tecnologias de processo. Já o segundo, seria uma avaliação da mesma, buscando mensurá-la e comparar com os modelos desenvolvidos, de forma a objetivar controles de desempenho, ajustando e mantendo os níveis de confiabilidades inicialmente exigidos e dimensionados em projeto.

Quando um equipamento, sistema ou produto não desempenha satisfatoriamente suas funções ou quando os mesmos sugerem até mesmo uma eminência de colapso ou perda funcional, se diz que o mesmo está em estado de falha ou na eminência de ficar. Esse estado é o que a Teoria da Confiabilidade não deseja que ocorra e que promove estudos para que as chances de que o mesmo ocorra seja eliminado ou mesmo minimizado.

As falhas podem ser classificadas em diversos tipos como falhas de sistema, parcial, limitada, latente, progressiva e volátil. Quando ocorre a falha do sistema implica o não cumprimento total da missão conforme planejado. Já as parciais, entendem-se como as que envolvem somente alguns dos modos de operação do sistema, não comprometendo tão severamente como a de sistema. As parciais permitem a operação dos sistemas sob condições um pouco fora dos limites estabelecidos, contudo sem comprometer a missão principal de forma agressiva. A latente é uma falha que afeta o resultado da operação em uma proporção menor que os limites aceitáveis de tolerância.

A progressiva é uma classificação de falha que impacta em colapso de missões após médios e longos períodos de tempo submetido

a não conformidades operacionais. Por último, a volátil que se manifesta decorrente de efeitos externos temporários. Uma vez que os mesmos cessem, a condição de falha desaparece.

Segundo os autores estudiosos da área, os tipos de falhas não são mutuamente excludentes. Ou seja, quando se deseja classificar as falhas de acordo com sua origem ou manifestação, faz-se necessário o levantamento de todas as formas de falhas possíveis, englobando os componentes e montagens. Isso se faz necessário para que se analise melhor a interação dos mesmos e quem não se leve a pensar que algumas das causas básicas do colapso possam somente ser atribuídas a um determinado componente individual do sistema, mas podendo ser até pela forma em que os componentes tenham sido arranjados.

Sendo assim, propõe-se dividir a análise das origens de falhas em dois grandes grupos de observação. Um deles verifica a anormalidade das configurações/arranjos; já o outro foca a análise de anormalidades relacionadas à composição dos materiais empregados. Cada uma destas anormalidades pode aparecer como uma consequência de erros no projeto, ou como resultado das tensões introduzidas, antes ou durante a montagem ou fabricação, por exemplo. Observando-se pelo ponto de vista da causa fundamental, o fracasso da missão de um sistema (falha) deve-se possivelmente a um conjunto de fatores, como por exemplo, um componente ou montagem parcial que apresente anormalidades de fabricação.

Um mau emprego de componentes que contrarie as condições previstas de projeto. Ou ainda por uso inadequado, seja por abuso funcional ou imperícia operacional. Sendo assim, pode-se conceituar a falha como um estado físico anormal de um sistema que seja ameaça para a operação do mesmo. Como anormalidade, entendemos o desvio de algum parâmetro mensurável além dos limites do que o projeto e a experiência consideram aconselhável para uma operação normal.

A redução das falhas um dos objetivos básicos da teoria da Confiabilidade. A mesma se propõe então a melhorar os projetos existentes e produzir melhores componentes no futuro. Também seria seu escopo estabelecer mecanismos de controle para predizer e antecipar a ocorrência de falhas, através da avaliação dos valores de parâmetros de desempenho de componentes e sistemas,

adequadamente definidos, bem como revisar os projetos das configurações dos sistemas, buscando aperfeiçoar e sugerir os melhores arranjos dos componentes.

Sob o ponto de vista estatístico, as falhas podem ser classificadas levando-se em consideração não somente “o conceito da palavra”, como anteriormente foi definido, mas baseadas em relação ao tempo de vida, se inserindo no aspecto de longevidade. Esta ótica presa por observações obtidas através de ensaios laboratoriais com parâmetros assistidos.

Nesse ambiente a durabilidade pode ser mensurada, bem como as condições de fadiga de materiais. Testes de condições de serviço também são executados a fim de buscar respostas intrínsecas aos mecanismos da falha. Sendo assim, as falhas podem ser também classificadas em falhas precoces, por desgaste e casuais. As falhas precoces ocorrem possivelmente por anormalidades ocorridas durante fabricação de componentes ou equipamentos. É causa também de sua manifestação o uso demasiadamente intenso, que aliado a projetos pouco cuidadosos, promovem o surgimento de falhas logo após o início da operação, seja para um dado componente ou equipamento. Estas podem ser eliminadas através de um controle rigoroso de sua fabricação bem como mediante testes, antes do envio do produto ao consumidor.

Em relação à confiança dos produtos automotivos segundo ABDULMASSIH (2005, p.83) defendemos que mesmo em casos onde a reparação possa parecer economicamente mais interessante ao fornecedor do que a prevenção, não resta dúvida de que o *recall* deverá ser realizado sempre que restar evidenciado a menor potencialidade de riscos à saúde e a segurança dos consumidores por conta da perfeita fruição dos produtos e serviços colocados no mercado, pois além de beneficiar o consumidor prevenindo-o dos defeitos do produto, auxilia o fornecedor a manter a confiança de mercado em sua marca, poupando-lhe despesas com as reparações em perdas e danos.

CAPÍTULO - 3. O CONCEITO DO *RECALL*: DEFINIÇÃO E ABRANGÊNCIA

A palavra *recall*, de origem inglesa, significa “Chamamento”, ou como é mais comumente conhecido, *Recall*, ocorre quando um produto ou serviço é comercializado e apresenta alguma característica que é potencialmente nociva ou periculosa para a saúde ou segurança do usuário. Segundo definição do PROCON-SP, o *Recall* é o procedimento, previsto em lei, e a ser adotado pelos fornecedores como forma de alertar consumidores, indicando para a necessidade de chamar de volta o consumidor, tendo em vista problemas verificados em produtos ou serviços colocados no mercado de consumo evitando assim a ocorrência de um acidente de consumo. A entidade ainda destaca que o *Recall* tem como objetivo básico proteger e preservar a vida, saúde, integridade e segurança do consumidor, e ainda que o *Recall* visa a retirada do mercado, reparação do defeito ou a recompra de produtos ou serviços pelo fornecedor (PROCON-SP, 2010).

O *recall* deve ser gratuito, efetivo e sua comunicação deve alcançar todos os consumidores expostos aos riscos. Por isso a legislação exige que o fornecedor faça o comunicado de forma mais ampla possível, divulgando o *recall* em jornal, rádio e TV.

3.1 Tipos de *Recall*

Além da prática legal e regulamentada do procedimento de *Recall*, sítio da internet Carsale *apud* PASTORE FILHO (2004) caracteriza que existem, na indústria automotiva em particular, três tipos de *Recall*, a saber: *Recall* Branco, onde a fabricante aciona suas revendas que fazem o reparo sem o conhecimento do consumidor durante revisões periódicas, o *Recall* Fechado onde o proprietário é chamado por meio de correspondência, e o *Recall* Público quando envolve componentes de segurança e é realizada grande divulgação em meios de comunicação públicos. RIZZOTO (2003) também destaca a existência do *Recall* Branco na indústria automotiva, inclusive citando exemplos com as montadoras Ford, Mercedes Benz e Fiat.

3.2 O *Recall* na indústria automotiva: histórico e evolução

Com o advento da intensa massificação de tecnologia em vários segmentos de produtos manufaturados, caso um determinado produto adquirido apresentasse alguma falha que o levasse ao colapso, ou mesmo ameaçasse a segurança do próprio usuário e a de terceiros, nada se podia fazer. A nenhum órgão se podia reclamar, nenhum responsável existia de fato. Surgia-se então uma necessidade por algum mecanismo de defesa do consumidor que atendesse a essa exigência de “ser ouvido” e fazer valer a queixa quanto à qualidade do que se adquire.

Porém, com o passar dos tempos, e com a conscientização dos governantes, juristas, fabricantes e consumidores, verificou-se que a melhor opção seria investir no reparo, assumindo possíveis correções de defeitos de fabricação, do que simplesmente esquivar-se deixando o prejuízo com o consumidor. Surgia-se então o *recall*.

Assim, em muitos países o conceito de *recall*, que de uma tradução livre para o português significa “chamamento”, “chamar de volta” ou “convocar”, foi se difundindo e ganhando embase legal, principalmente na esfera jurídica.

O surgimento desse instituto tem origem nos Estados Unidos na década de 60, quando naquela época marcada pelo aquecimento do setor automobilístico, o advogado americano Ralph Nader soube de defeitos na fabricação do veículo Chevy da empresa General Motors, e que por isso vinha causando acidentes fatais.

Por volta dos anos 60, quando o então advogado, através do seu livro “Unsafe at Any Speed” (“Inseguro a Qualquer Velocidade”), de 1965, fizera uma análise crítica da indústria automobilística norte-americana focalizada no Chevrolet Corvair, fabricado pela General Motors Corporation. Nessa época o estopim da conscientização e aceitação por parte das poderosas instituições, até então inatingíveis veio à tona. A partir das denúncias relatadas pelo advogado, o governo Estadunidense criou um órgão que tinha por finalidade a verificação de segurança daqueles veículos. Desde o ano de 1966 o procedimento de *recall* é realizado naquele país. Foi através dessa e de outras atitudes semelhantes em diversos locais e para diferentes seguimentos de manufatura que o instrumento do *Recall* foi adquirindo consistência legal e aceitação jurídica, não só nos Estados Unidos, mas em várias partes do mundo.

No Brasil, o primeiro *recall* aconteceu em 1988, promovido pela Volkswagen, porém, em nosso ordenamento jurídico ainda não havia norma que tratasse explicitamente do assunto. Foi em 1990, com o advento da Lei 8.078/90, que o *recall* mereceu normatização própria no artigo 10º e seus parágrafos 1º e 2º onde o *recall* passou a ser um instrumento amplamente conhecido. É tanto que alguns dos direitos básicos dos consumidores, nos termos da citada Lei (Código de Defesa do Consumidor), são o direito à informação e o direito à segurança.

Segundo RIZZOTTO (2003), a Ford teria revelado ser a primeira empresa a realizar um *Recall* com o chamamento do Ford Corcel em 1968. Já a Volkswagen teria realizado em 1988 o *Recall* do Santana, e a General Motors que nos anos 60 teria feito *Recall* de caminhões, e em 1983 do Chevette por problemas no freio. O fato é que anteriormente a 1999 as informações sobre *Recalls* eram muito imprecisas porque não havia o controle do poder público, sendo que a partir deste ano passaram a constar no Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC) as primeiras informações sobre *Recalls* divulgadas em sua base de dados em seu sítio na internet (MJ, 2010).

Desses arquivos disponíveis, verifica-se que o primeiro *Recall* da indústria automotiva nacional (para automóveis de passageiro e uso misto que foram produzidos no Brasil) registrado no DPDC tomando como base a data de comunicação é o *Recall* promovido pela Volkswagen referente ao automóvel Gol comunicado em 27 de Junho de 2000, devido a uma falha no sistema de fechamento das portas. Também dos dados registrados no DPDC verifica-se que o veículo mais velho que foi alvo de um *Recall* também é referente à Volkswagen para o Golf fabricado em 1990.

Cabe destacar que de todas as informações exigidas da empresa que comunica um *Recall* ao DPDC conforme disposto na portaria nº 789 em seu art. 2, estão disponíveis ao público em sua base de dados apenas as seguintes informações: nome do fornecedor; produto/modelo; período de fabricação; especificação do lote; data de comunicação do *Recall*; número do procedimento do DPDC; descrição do defeito e do risco. Não estão divulgadas informações importantes como, a quantidade de produtos afetados, medidas que foram adotadas para resolver o defeito, modo que o defeito foi detectado pelo fornecedor, dentre outros.

Assim, quando um produto ou serviço for considerado defeituoso, de acordo com a lei de consumo brasileira, uma vez que o fornecedor verifique essa condição após sua colocação no mercado, este deverá imediatamente apresentar todas as informações cabíveis acerca dos problemas identificados.

CAPÍTULO - 4. ATUAÇÃO DO CDC NO *RECALL*

A lei brasileira define claramente o que poderíamos adotar com uma definição formal de *recall* como sendo ao procedimento pelo qual o fornecedor informa o público sobre os defeitos detectados nos produtos ou serviços que colocara no mercado. Os objetivos essenciais desse tipo de procedimento são o de proteger e preservar a vida, saúde, integridade e segurança do consumidor, bem como de evitar ou minimizar quaisquer espécies de prejuízos, quer de ordem material, quer de ordem moral.

O *Recall* no Brasil teve seu início na esfera regulamentatória com a promulgação da lei 8.078/90, mais conhecida como Código de Defesa do Consumidor - CDC, em 1990, onde em seu art. 10 estabeleceu as seguintes obrigações:

Art. 10. O fornecedor não poderá colocar no mercado de consumo produto ou serviço que sabe ou deveria saber apresentar alto grau de nocividade ou periculosidade à saúde ou segurança.

§ 1º O fornecedor de produtos e serviços que, posteriormente à sua introdução no mercado de consumo, tiver conhecimento da periculosidade que apresentem, deverá comunicar o fato imediatamente às autoridades competentes e aos consumidores, mediante anúncios publicitários.

§ 2º - Os anúncios publicitários a que se refere o parágrafo anterior serão veiculados na imprensa, rádio e televisão, às expensas do fornecedor do produto ou serviço.

§ 3º - Sempre que tiverem conhecimento de periculosidade de produtos ou serviços à saúde ou segurança dos consumidores, a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios deverão informá-los a respeito.

Juntamente com o art. 22, onde se estabelece que a pessoa jurídica que descumpra as regulamentações da lei será compelida a cumpri-las e a reparar os danos causados, caracterizam e regulamentam o *Recall* na esfera legal no Brasil.

O Código de Defesa do Consumidor foi durante uma década a única diretriz para regulamentação do *Recall* no Brasil, até que em 24 de agosto de 2001 o Ministério da Justiça publicou a portaria nº 789 para regulamentação do procedimento de chamamento dos consumidores previsto no art. 10 do Código de Defesa do Consumidor onde se estabelece que a sua comunicação deva ser realizada por escrito para o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor e aos PROCONs. Nesta portaria o Ministério da Justiça também determina todas as informações que devem constar nessa comunicação, e que ao final da campanha de

divulgação o fornecedor deverá apresentar um relatório com informações referente ao número de consumidores atendidos e não atendidos, inclusive indicando a causa do não atendimento.

Outro ponto importante esclarecido pela portaria nº 789 é que mesmo com o término do período estipulado pela empresa para realizar a campanha de *Recall*, ela ainda tem a obrigação de realizar a reparação ou substituição do produto ou serviço a qualquer momento.

Alguns anos após a regulamentação do *Recall* através da portaria nº 789, mais precisamente em 7 de maio de 2008 a Secretaria de Direito Econômico publicou uma nova portaria sob o número 44/2008 onde constituiu o Grupo de Estudos Permanentes de Acidentes de Consumo (GEPAC) coordenado pelo DPDC. Nos termos da portaria, o GEPAC tem por finalidade a definição e promoção de procedimentos e estratégias de atuação para coibir a comercialização de produto ou a prestação de serviços com alto grau de nocividade ou periculosidade no mercado, além da prevenção, detecção, identificação acompanhamento e repressão aos acidentes de consumo. Segundo o Ministério da Justiça o GEPAC foi idealizado com inspiração na Comissão de Estudos Permanentes de Acidentes de Consumo – CEPAC, e pretende-se trabalhar em conjunto para incrementar a redução de acidentes de consumo e criar um panorama de medidas a serem implementadas para proteger e preservar a saúde do consumidor (MJ, 2010). O GEPAC configura um marco na regulamentação da comercialização de produtos defeituosos, porque o estado deixa de realizar a atividade apenas de controle destes casos e passa para uma atitude mais proativa, investigando defeitos e planejando medidas para prevenir sua ocorrência.

Apesar da existência dessas duas normas regulamentatórias referentes ao tema e a instituição do GEPAC, Abdulmassih (2005) afirma que na jurisprudência brasileira não se encontra claramente regradada a figura do *Recall* como dever de “rechamada” dos consumidores em quaisquer artigos do Código de Defesa do Consumidor. O autor destaca que a regulamentação traz apenas o dever do fornecedor de informar, e não de chamar de volta seus consumidores, e afirma que ao contrário do entendimento de boa parte da doutrina, ela não advém de norma expressa, mas sim da interpretação conjunta de diversos dispositivos constitucionais e intraconstitucionais. Saliencia-se também que a obrigatoriedade na rechamada do

consumidor foi tratada apenas no art. 11 do anteprojeto da lei 8078/90, mas que foi vetado pelo presidente (ABDULMASSIH, 2005).

Segundo especialistas da área jurídica é muito importante que o consumidor efetivamente atenda a estas convocações. O que se tem por objetivo, afinal, é a garantia de sua própria segurança, evitando-se a concretização de potenciais acidentes de consumo e, nesse sentido, a realização dos reparos ou substituições dos produtos defeituosos, pelos fornecedores, mostram-se uma prática necessária.

Entende-se então que os possíveis prejuízos oriundos da omissão dos fabricantes sejam maiores que os de correções preventivas. Dada a enorme responsabilidade diante do usuário, a lei brasileira obriga aos fornecedores empreenderem todos os esforços possíveis para que sejam prevenidos e sanados os defeitos verificados nos produtos ou serviços colocados no mercado de consumo.

Após as divulgações, nos veículos de comunicação, os fornecedores ficam cientes da obrigação de se realizar levantamentos periódicos de tal maneira a verificar a eficácia das medidas adotadas.

Caso, mesmo assim, não haja retorno dos consumidores à convocação do fornecedor em número adequado e compatível com o objetivo proposto, o fornecedor adotará novo *recall*, buscando outras formas que efetivem alcançar os consumidores.

O Ministério da Justiça, através de seu Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, promove o exercício dos direitos dos consumidores no Brasil, tendo como base a legislação vigente do Código de Defesa do Consumidor. Nas esferas estaduais e municipais compete aos PROCON's, em suas jurisdições respectivas, a fiscalização direta desse exercício. Os mesmos são órgãos criados por força de lei para desempenharem tal atividade.

O *recall* deve ser gratuito e, para que alcance seus propósitos, deve alcançar todo o universo de consumidores expostos aos riscos decorrentes dos defeitos detectados nos produtos ou serviços objeto do chamamento. Os consumidores por sua vez, no caso de reparos, devem exigir e guardar o comprovante do serviço efetuado.

Segundo BRUNO MIRAGEM (2008, p.268), a doutrina brasileira com base nos critérios elencados pelos artigos 12, §1º, I a III, e 14, §1º, I a III do CDC vem sistematizando os defeitos dos produtos como: "a) defeito de projeto ou

concepção; b) defeito de execução, produção ou fabricação; c) defeitos de informação ou comercialização”.

Art. 12. O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos.

§ 1º O produto é defeituoso quando não oferece a segurança que dele legitimamente se espera, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - sua apresentação;

II - o uso e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi colocado em circulação. (BRASIL, 2010-a).

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido. (BRASIL, 2010-a).

Conforme se prevê no citado artigo, que trata do acidente de consumo citamos como exemplo um cinto de segurança que não se travou quando houve a colisão arremessando quem dirigia o veículo para fora do carro. Observa-se que uma falha em um equipamento gerou um dano físico ao consumidor. Neste caso irá haver a responsabilização pelo fato do produto do fabricante, do produtor, do construtor, nacional ou estrangeiro e ainda do importador e frise-se independentemente de culpa. Já o Defeito, também incluído no mesmo artigo 12 do CDC pode ser definido como a exposição ao risco. No defeito ainda não ocorreu um acidente, mas houve a exposição ao risco de ocorrer. O exemplo clássico é o *recall* de veículos. Certa empresa de veículos verificou que um lote da trava do cinto de segurança utilizadas em certo modelo de veículo pode não funcionar caso ocorra alguma colisão. Neste caso, o consumidor está diante de um defeito do produto, ou seja, este exposto a um risco de acidente de consumo. Quando se fala em fato do produto, liga-se à idéia de acidente de consumo, ou seja, há um defeito exógeno ou extrínseco, um defeito que ultrapassa a matéria física do objeto mediato da relação de consumo, provocando danos extrapatrimoniais ao consumidor daí a grande preocupação do CDC com a proteção do sujeito no caso o consumidor.

Os defeitos de concepção podem ser resultados de erros nos projetos tecnológicos do produto, quanto da escolha do material inapropriado, ou então de elementos orgânicos ou inorgânicos que prejudicam a saúde. Comprovado, o defeito gera uma "reação em cadeia", abrangendo todos os produtos da mesma sequência. Contudo as modernas técnicas de controle de qualidade não são suficientes para evitar a ocorrência de danos oriundo dos defeitos. (DENARI, 2007, p.192).

Dessa forma, o que vem ocorrendo são os chamados *recalls*, que faz com que o fornecedor recolha preventivamente o produto, para evitar danos ao consumidor.

4.1 *Recall* e o dever que tem as montadoras de carro em reparar os danos causados pelo defeito de fábrica

Uma análise mais detida revela que alguns temas foram "amadurecidos" nesses anos de vigência do CDC, vis-à-vis a equação entre efetiva proteção do consumidor e, de outro lado, o estabelecimento de padrões objetivos de conduta pelo fornecedor, que se ressentem de segurança jurídica em determinadas situações.

As normas aplicáveis ao *recall* estabelecem obrigações aos fornecedores para que estes tomem todas as medidas necessárias à informação do consumidor e de autoridades e também à retirada do mercado de consumo de produto ou serviço que ofereça risco à saúde e segurança. O *recall* previsto no artigo 10 do CDC e é regulado pela Portaria nº 487/2012 do Ministério da Justiça.

No que trata do amadurecimento do instituto do *recall*, um exemplo relevante que se apresenta é o conceito de "imediatez" de sua realização, isto é, do prazo conferido ao fornecedor para que ele comunique a periculosidade de produto ou serviço às autoridades competentes e aos consumidores. O CDC propositalmente não estipulou prazo; preferiu fazer uso do termo "imediatamente", advérbio de tempo que designa algo que ocorre sem demora ou interrupção. Na prática, caberá ao intérprete julgar aquilo que lhe pareça ser imediato.

Porém, os avanços tecnológicos, contribuíram de forma positiva para reduzir a incidência de defeitos que se manifestam em decorrência de falhas no processo produtivo, mecânico ou manual, da qual sua incidência se encontra na relação imediata com o controle de qualidade desenvolvido pela empresa. Eles surgem como parte integrante do risco do negócio. (DENARI, 2007, p.193). Tudo

isso é consequência das produções em série, que de certa forma, multiplicaram os riscos, e fizeram com que o CDC adotasse a teoria da responsabilidade objetiva do fornecedor.

Os defeitos de produção, execução ou fabricação, segundo BRUNO MIRAGEM (2009, p.269), são “aqueles que apresentam falhas no dever segurança durante o processo de realização/prestação de um determinado serviço, ou de produção ou fabricação de um determinado produto.”

Rizzato Nunes nos informa que:

Por meio desse instrumento, a norma protecionista pretende que o fornecedor impeça ou procure impedir, ainda que tardiamente, que o consumidor sofra algum dano ou perda em função de vício que o produto ou o serviço tenham apresentado após sua comercialização. (RIZZATO NUNES, 2000)

Percebe-se pela redação do §2º do Art. 10 do CDC, que o legislador ao exigir a ampla divulgação do procedimento de *recall*, pretendeu assegurar aos consumidores a inequívoca ciência do chamado para reparo do bem. Ainda que atendidas as exigências de informação, caso o consumidor não tome conhecimento do *recall* e por isso não leve o veículo para os devidos reparos, persistirá a responsabilidade da empresa em indenizar no caso de acidente ocorrido em razão do defeito.

Vale salientar ainda que a obrigação de informar os consumidores não é exclusiva dos fornecedores. Isso também recai no Estado diante dos dizeres do art. 10 § 3º do CDC: “Sempre que tiverem conhecimento da periculosidade de produtos ou serviços à saúde ou segurança dos consumidores, a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios deverão informá-los a respeito”.

De início, não se pode presumir contra o consumidor. Em outras palavras, se o consumidor não atender ao chamamento, não se pode deduzir, daí, que ele tomou conhecimento do *recall* e desatendeu o chamado. E se, por acaso, houver prova de que o consumidor teve conhecimento do *recall* e não atendeu ao chamamento, isso obriga o fornecedor a indenizar. E a razão é muito simples. O CDC, ao traçar as hipóteses de exclusão de responsabilidade, dispõe:

“Art. 12

(...)

§ 3º. O fabricante, o construtor, o produtor ou importador só não será responsabilizado quando provar:

I – que não colocou o produto no mercado;

II – que, embora haja colocado o produto no mercado, o defeito inexiste;

III – a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

A análise desse dispositivo leva a algumas conclusões. A primeira é que o ônus de demonstrar qualquer eximente de responsabilidade é do fabricante. A segunda é que apenas a culpa exclusiva do consumidor afasta o dever de indenizar. Portanto, ainda que o consumidor não tenha atendido ao chamamento, isso não traduz culpa exclusiva de sua parte – no máximo seria culpa concorrente –, porque originariamente temos um produto ou serviço introduzido no mercado de consumo e que apresenta periculosidade, recaindo, pois, no fornecedor, o fato gerador que desencadeou o acidente de consumo.

Assim, se o fornecedor colocou o produto no mercado (CDC 12 § 3º I), se o defeito existe (CDC 12 § 3º II) e como não há culpa exclusiva do consumidor (CDC 12 § 3º III) há o dever de indenizar.

Essa questão, inclusive, foi apreciada pelo Superior Tribunal de Justiça no REsp 1.010.392/RJ – Terceira Turma – Relator: Ministro Humberto Gomes de Barros – j. 24/03/2008 – p. DJe 13/05/2008, em que a empresa recorrente alegou, para desvencilhar-se, que o não atendimento ao *recall* e a falta de revisões do veículo romperam o nexo causal, e que haveria, portanto, culpa exclusiva do consumidor.

O entendimento daquela Corte de Justiça foi no sentido de que “A circunstância de o adquirente não levar o veículo para conserto, em atenção a *RECALL*, não isenta o fabricante da obrigação de indenizar”.

Ocorrem ainda aquelas situações em que o consumidor ciente do *recall*, leva seu veículo para os devidos reparos e, em razão da complexidade do problema encontrado ou outras questões como tempo, deve aguardar o prazo de alguns dias para a conclusão do serviço. Na superveniência dessas hipóteses, deve a fabricante disponibilizar um veículo reserva ao consumidor, enquanto o problema não é sanado. O próprio artigo 6º da Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) em seu inciso VI, traz dispositivo que protege o consumidor nessas situações e lhe garante para que não arque com os ônus decorrentes da má fabricação.

Diz mencionado dispositivo:

Art. 6º. São direitos básicos do consumidor: (...)

VI – a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos.

A disposição de carro reserva ao consumidor consiste na prevenção a danos patrimoniais a que o inciso VI faz menção, pois, caso contrário, teria o consumidor que arcar com custas de aluguel de carro, dentre outras despesas inesperadas que possam surgir dessa situação.

Por último, a questão da indenização. Esta se sabe, será devida, e a responsabilidade é objetiva, no caso de danos efetivamente sofridos pelos consumidores (art. 12 caput e § 1º do CDC). A questão, então, é saber se essa responsabilização existe se o consumidor não atender ao chamamento. E a resposta, obviamente, é positiva.

4.2 RENAVAL - CDC e o *Recall*

Atualmente com as vendas de veículos batendo sucessivos recordes, o número de *recalls* da indústria automotiva também está aumentando.

Com a publicação da Portaria Conjunta nº 69 do Departamento Nacional de Trânsito (Denatran) e da Secretaria de Direito Econômico do Ministério da Justiça que estabelece prazos referentes aos procedimentos de *recall* nos veículos automotores, as montadoras e importadoras que tiverem conhecimento da necessidade de *recall* do veículo, deverão imediatamente comunicar o fato, por meio eletrônico, ao Denatran.

Segundo a Portaria, em até 60 dias da comunicação da campanha de chamamento o fornecedor de veículos deverá apresentar ao Denatran o relatório de atendimento, informando o universo de veículos atendidos no período. Os relatórios subsequentes deverão ser encaminhados com periodicidade quinzenal.

Após o recebimento do relatório eletrônico de atendimento, o Denatran processará imediatamente a atualização das informações no sistema Renavam. As informações referentes às campanhas de *recall* não atendidas no prazo de um ano, a contar da data de comunicação constará no Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo (CRLV).

O fornecedor também deverá entregar ao consumidor, quando do atendimento à campanha de chamamento e sempre que solicitado, documento que comprove o atendimento ao *recall*. Esse documento deverá conter, por exemplo, o número da campanha, descrição do reparo ou troca, dia, hora, local e duração do atendimento. O não cumprimento às determinações da Portaria sujeitará o fornecedor às sanções previstas na Lei nº 8.078/90 e no Decreto nº 2.181/97.

A Portaria Conjunta complementa o Acordo de Cooperação Técnica assinado em outubro de 2011 pelos ministérios das Cidades e da Justiça. O Acordo cria o Sistema de Registro de Avisos de Risco (*recall*) de Veículos Automotores e tem o objetivo de acompanhar o *recall* de veículos e ampliar o acesso do consumidor às informações de *recall* de veículos e incentivar o comparecimento às campanhas. Também será possível verificar pelo site do Denatran se há *recall* pendente, utilizando o número de chassi do veículo.

Segundo o DPDC, o fato de a informação constar no documento do veículo não restringirá sua comercialização, mas será um importante instrumento de controle social sobre a realização de *recall* no Brasil. Carros, caminhões e motos cujos donos não comparecerem para resolver o problema ficarão marcados, o que pode reduzir o valor de venda do veículo.

Assim, o atual – ou futuro proprietário, no caso da compra de usados – saberá se há algum chamado pendente para seu veículo. Cabe ao Denatran o monitoramento das informações.

Dar maior visibilidade e notoriedade a tais casos, propiciando aos consumidores brasileiros um amplo e detalhado acesso à situação real das ocorrências dessa natureza, em nosso país, é o grande objetivo do sistema de monitoramento online dos procedimentos de *recall* que foram disponibilizados. Ao ampliar o acesso da população a informações qualificadas acerca das relações de consumo e dos problemas que podem afetá-las, busca-se, em essência, solidificar ainda mais os canais abertos ao exercício pleno, consciente e conseqüente da cidadania.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Através da pesquisa bibliográfica realizada, percebeu-se o desenvolvimento do mercado de consumo, bem como o principal fator para esse desenvolvimento, ou seja, a transição do consumo individual para o consumo em massa, e, por conseguinte, a necessária regulação pelo Estado. Ressalta-se que a criação dessas normas, teve por base, buscar o equilíbrio no mercado de consumo capitalista.

Verificou-se no capítulo dois que as normas garantidoras do direito do consumidor, antes da era moderna, eram esparsas, tendo em vista que não se fazia presente o consumo em massa, eis que este era individualizado, não havendo, portanto a proteção do Estado. Posteriormente, com o desenvolvimento do comércio, o consumo começou a aumentar, e as indústrias passaram a produzir diversidades de bens e serviços, fazendo com que o Estado, a economia e o comércio se manifestassem através de normas específicas.

Desta forma, o Código de Defesa do Consumidor se faz presente na tutela das relações de consumo, regulando as responsabilidades do fornecedor sob o produto ou serviço, não exigindo somente reparação do vício ou defeito, como também a indenização por danos morais e materiais.

Assim com a citada pesquisa compreendemos o comportamento de tal instrumento no que tange as respostas efetivas no sentido de controlar a responsabilidade do fabricante no *recall* de automóveis. Agindo-se dessa maneira “transparente” com o consumidor, mesmo que corretiva em um primeiro momento, o respeito é obtido trazendo também uma série de vantagens para os fabricantes. Uma delas seria a garantia de mais espaço junto a ele. Ou seja, a relação fabricante versus consumidor se tornaria mais próxima. Isso resultaria em enormes vantagens, pois aquelas empresas que promovessem *recall's*, na existência de problemas com seus produtos, estariam promovendo a política da garantia da satisfação, fazendo valer o direito do usuário. Isso cativa gera confiança e fideliza a marca, diferentemente daqueles que simplesmente ignoram seus defeitos de fabricação, desrespeitando o consumidor

No quarto capítulo, adentrou-se no tema em questão, foi estudado o conceito e a abrangência do instituto do *recall* especificando-o ainda no setor automotivo.

Independentemente do tipo de *recall*, branco, fechado ou público buscase o mesmo objetivo. Passou-se, então, de um período em que os defeitos de fabricação se protraíam no tempo a um contexto em que se impõe, inclusive, por lei, o mister de garantir a higidez do produto, mesmo após a circulação.

Os temas abordados convergem para o entendimento de que na atividade desta pesquisa acadêmica constatou-se que não só o CDC, mas também a nossa Constituição Federal alberga a defesa do consumidor conforme previsto como direito fundamental no art. 5º, inciso XXXII, considerando o consumidor como a parte mais vulnerável das relações de consumo, levando-se em consideração o caráter profissional do fornecedor, que deve intervir, para assegurar a qualidade dos produtos e serviços, sem colocar a saúde ou segurança do consumidor em risco, no mercado de consumo.

Um ponto importante por nós estudado refere-se ao fato da responsabilidade empregada nas relações de consumo ser do tipo objetiva, ou seja, desnecessária a comprovação de culpa estabelecendo conseqüentemente que o fornecedor, mesmo utilizando do *recall* de forma voluntária, ainda ficará sujeito á responsabilidade sobre os riscos advindos da periculosidade dos produtos e serviços que colocou no mercado de consumo, diga-se até a comprovação de sua efetiva retirada ou adequação.

Ao final deste trabalho consideramos que a utilização do *recall* em nossa sociedade é de grande importância, pois como perfeito instrumento das relações de consumo, possibilita o pleno exercício da defesa do consumidor frente aos riscos advindos dos produtos e serviços colocados no mercado por seus fornecedores

Dentre as considerações levantadas neste trabalho uma nos chama atenção, a que se refere ao descaso de nossos legisladores com relação a necessidade de implementação de uma regulamentação mais clara e exata para prática do *recall*, visto a importância deste instrumento para defesa dos consumidores, evitando com isso a possibilidade de interpretação normativas diversas aos princípios de proteção consumerista estipulados pela lei 8.078/90, e outra em relação a comunicações que é veiculada, têm pouco apelo visual e não atingem eficazmente seu público alvo

Neste estudo não se contemplou os reflexos do anúncio de um *Recall* e sua influência nas vendas de veículos a partir da forma e abrangência do anúncio ou

a gravidade do defeito envolvido. Sendo assim buscaremos para trabalhos futuros um aprofundamento de investigações envolvendo esta abordagem.

7 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABDULMASSIH, Chedid Georges. **O Recall Como Instrumento das Relações de Consumo**. Dissertação (Mestrado em Direito) – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, 2005.

ABRANTES, José. **Fazer monografia é moleza: o passo a passo de um trabalho científico**. 2ª edição, Rio de Janeiro: Wak editora, 2008.

AMARANTE, Maria Cecília Nunes. **Justiça ou Equidade nas Relações de Consumo**. Rio de Janeiro: Lúmen Júris, 1998, 15-16).

BITTAR, Carlos Alberto. **Direitos do Consumidor: Código de defesa do consumidor**. Rio de Janeiro. Forense Universitária, 1991.

BONATTO, Cláudio. **Questões controvertidas no Código de Defesa do Consumidor: principiologia, conceitos, contratos**. 4ª ed. – Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2003, Pag. 24

BRASIL. **Código de Defesa do Consumidor. Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990**.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil: promulgada em 05 de Outubro de 1988**. São Paulo: Fisco e Contribuinte, 1988.

BRASIL. **Ministério da Justiça. Portaria nº 487, de 15 de março de 2012**.

BRASIL. **Ministério da Justiça. Portaria nº 789, de 24 de agosto de 2001**.

BRASIL. **Ministério da Justiça. Saúde e Segurança – Direito do Consumidor** disponível em: <<http://portal.mj.gov.br/main.asp?View={F84114A3-05C7-41AC-BA85936DBE737A1F}&BrowserType=NN&LangID=ptbr¶ms=itemID%3D%7B6C259025-477E-4A6C-B0A8-26974525EFCE%7D%3B&UIPartUID=%7B2868BA3C-1C72-4347-BE11-A26F70F4CB26%7D>> Acesso em: 22 dez. 2013.

BRASIL. **Ministério da Justiça. Secretaria de Direito Econômico. Departamento Nacional de Trânsito. Portaria Conjunta nº 69, de 15 de dezembro de 2010**.

BRASIL. **Ministério da Justiça. Secretaria de Direito Econômico. Portaria nº 44, de 7 de maio de 2008**.

BRASIL. **Presidência da República. Casa Civil. Decreto nº 2.181, de 20 de março de 1997**.

DETRAN-PE. **Denatran e Secretaria de Direito Econômico definem prazo para recall**. Disponível em

http://www.detran.pe.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=820&Itemid=256#. Acesso em 20 dez de 201

FERREIRA, Racilda Maria Nóbrega. **Orientações metodológicas para a estruturação dos trabalhos acadêmicos**: construindo conceitos, produzindo conhecimentos e formando pesquisadores. Fortaleza: Premium, 2005.

FILOMENO, José Geraldo Brito. **Manual de direitos do consumidor**. 6. ed São Paulo: Atlas, 2003.

MARQUES, Claudia Lima. **Revista de Direito do Consumidor**, Ed. RT nº 20, outubro/dezembro de 1996, p. 74

MEDEIROS, B.F. & FARIA, M.D. **Impactos da Logística Reversa: O caso do Recall do Volkswagen Fox**. In: SIMPOSIO DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO E TECNOLOGIA, p.01-16, 2009.

MIRAGEM, Bruno. **Direito do Consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2008

PASTORI FILHO, O.P. **A Percepção de Valor do Consumidor Frente ao Recall de Veículos no Brasil: Um Estudo Exploratório em São Paulo**. Dissertação (Mestrado em Administração de Empresas) – Escola de Administração de Empresas de São Paulo da Fundação Getúlio Vargas, 2004.

PEREIRA, Jessé Leal. **Recall: Defeito de fábrica e o dever que tem as montadoras de carro em reparar os danos**. Conteúdo Jurídico, Brasília-DF: 18 ago. 2012. Disponível em: <http://www.conteudojuridico.com.br/?colunas&colunista=28879_&ver=1323>. Acesso em: 22 dez. 2013.

PROCON-SP. **Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor** Disponível em: <<http://www.procon.sp.gov.br/Recall.asp>>. Acesso em: 21 de dez de 2013.

RIZZATO NUNES, Luiz Antonio. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. Direito material (artgs 1 à 54) Editora Saraiva. 2000.

RIZZOTTO, Rodolfo Alberto. **Recall – 4 Milhões de Carros com Defeito de Fábrica**. RDE Empreendimentos Publicitários, 2003.