



MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS  
DIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIO

DGC – 47/019

## DIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIO

Montevideo, 16 de mayo de 2019

**VISTO:** lo dispuesto por el Decreto N° 399/018 de fecha 3 de diciembre de 2018, que incorpora la Resolución N° 04/17 del Grupo Mercado Común del MERCOSUR, que aprobó el denominado “Procedimiento sobre alerta y retiro de productos y servicios considerados potencialmente nocivos o peligrosos en el MERCOSUR”.

**RESULTANDO:** I) que en el artículo 11 de la Ley N° 17.250 de 11 de agosto de 2000 se establece que los proveedores de productos y servicios que, posteriormente a la introducción de los mismos en el mercado, tomen conocimiento de su nocividad o peligrosidad, deberán comunicar inmediatamente tal circunstancia a las autoridades competentes y a los consumidores. En este último caso, la comunicación se cumplirá mediante anuncios publicitarios.

II) que la Resolución N° 04/17 del Grupo Mercado Común del MERCOSUR incorporada mediante Decreto N° 399/018 de fecha 3 de diciembre de 2018, establece el procedimiento de comunicación a las autoridades y consumidores.

III) que es necesario aprobar un instructivo que establezca el procedimiento de comunicación ante el Área Defensa del Consumidor en lo que respecta a la alerta y retiro de productos y servicios considerados potencialmente nocivos o peligrosos (RECALL).

**CONSIDERANDO:** que el instructivo planteado contribuye a estandarizar el mencionado procedimiento de comunicación ante el Área Defensa del Consumidor.

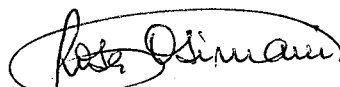
**ATENTO:** a lo expresado.

### LA DIRECTORA GENERAL DE COMERCIO

#### RESUELVE:

1º) Apruébase el “Instructivo sobre el procedimiento de alerta y retiro de productos y servicios considerados potencialmente nocivos o peligrosos (RECALL) establecido por el Decreto 399/018 de 3/12/2018”, que luce en anexo adjunto y forma parte de la presente Resolución.

2º) Comuníquese, etc

  
Ec. ROSA OSIMANI  
DIRECTORA GENERAL DE COMERCIO  
MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS

CE



MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS  
DIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIO  
ÁREA DEFENSA DEL CONSUMIDOR

## **ANEXO RESOLUCIÓN Nº 47/019**

### **INSTRUCTIVO SOBRE EL PROCEDIMIENTO DE ALERTA Y RETIRO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS CONSIDERADOS POTENCIALMENTE NOCIVOS O PELIGROSOS (RECALL) ESTABLECIDO POR EL DECRETO 399/018 DE 3/12/2018.**

#### **I) CUANDO SE DEBE COMUNICAR AL ÁREA DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Inmediatamente el proveedor tenga conocimiento de la potencial nocividad o peligrosidad de sus productos y servicios introducidos al mercado, deberá comunicarlo al Área Defensa del Consumidor. Sin perjuicio que además deba comunicarlo al órgano regulador competente, cuando ello sea aplicable.

#### **II) EN QUE FORMA SE REALIZA LA COMUNICACIÓN AL ÁREA DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Dicha comunicación deberá presentarse por escrito en formato papel en Mesa de Entrada del Área Defensa del Consumidor Av. Uruguay 948 Montevideo, en el horario de 9.30 a 15.30 y en formato digital editable a través de la casilla de correo electrónico control@consumidor.gub.uy

#### **III) CONTENIENDO LA COMUNICACIÓN**

##### **1 - Identificación del o los proveedores del producto o servicio.**

- a) personería jurídica o razón social;
- b) nombre o denominación comercial;
- c) actividades económicas principales y secundarias;
- d) número de identificación fiscal;
- e) domicilio del establecimiento;
- f) teléfono, fax y correo electrónico;
- g) nombre y cargo de los representantes responsables;
- h) en caso de existir representación del proveedor en los Estados Parte del MERCOSUR, indicar su identificación y datos de contacto

##### **2 - Descripción pormenorizada del producto o servicio.**

- a) nombre comercial;
- b) marca;
- c) modelo;
- d) número o código (lote, serie, chasis, código de barras, etc);
- e) fecha inicial y final de fabricación;
- f) país de fabricación;
- g) imagen en formato digital;
- h) cantidad y fecha de comercialización;
- i) productos en stock sin comercializar;
- j) países a los que se exportó.

##### **3 - Descripción pormenorizada del defecto**

- a) información técnica;



b) fecha y forma en que se detectó.

**4 - Descripción pormenorizada de los riesgos y consecuencias.**

**5 - Ubicación geográfica de los productos y servicios que presentan el defecto.**

**6 - Indicación de las medidas ya adoptadas y aquellas que se propongan para corregir el defecto y eliminar el riesgo.**

**7 - En caso de haberse producido accidentes, descripción de los mismos relacionados al defecto:**

- a) lugar y fecha del accidente;
- b) identificación de las víctimas;
- c) daños materiales y físicos causados;
- d) de existir, datos de los procesos judiciales relacionados al accidente, especificar la acción judicial de las partes involucradas, juzgados en que se tramitan y número de los expedientes;
- e) disposiciones adoptadas en relación a las víctimas.

**8 - Plan de difusión en los medios masivos de comunicación.**

- a) modelo del aviso, incluyendo la imagen del producto,
- b) fechas de inicio y fin de la difusión del aviso;
- c) medios de comunicación empleados (prensa, radio, televisión, internet, etc.), con indicación de los horarios y frecuencia.  
Su publicación en Internet y otros medios de comunicación, no eximen de la obligación de difundir el aviso en medios masivos de comunicación.
- d) costos del plan.

**9 - Plan de atención al consumidor**

- a) vías de atención al consumidor;
- b) en caso de atención presencial, indicar lugares y horarios de atención;
- c) plazo necesario para la solución al consumidor;
- d) plan de contingencia y estimación del plazo requerido para la adecuación completa de todos los productos o servicios afectados.



MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS  
DIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIO  
ÁREA DEFENSA DEL CONSUMIDOR

#### IV) **INFORMES PERIODICOS SOBRE LOS RESULTADOS DE LA CAMPAÑA DE RECALL**

Con posterioridad a la comunicación inicial antes detallada, el proveedor deberá presentar al Área Defensa del Consumidor (y al órgano regulador competente, cuando ello sea aplicable):

- 1º - informes periódicos de los resultados que está arrojando la campaña de Recall, con intervalo en un plazo máximo de (60) días, informando la cantidad de productos o servicios que fueron retirados o reparados, y su distribución geográfica. El Área está facultada a requerir el informe mencionado en un plazo menor al estipulado.
- 2º - un informe final de la alerta, indicando la cantidad de consumidores atendidos (en número y porcentaje), mencionando la forma en que estos tomaron conocimiento del aviso de riesgo.