

# Entenda o Recall



## CONHEÇA SEUS DIREITOS

### PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR

É proibida a colocação no mercado, de produtos ou serviços que apresentem riscos aos consumidores.

### DEVER DE COMUNICAR

Caso o fornecedor venha a ter conhecimento do defeito após a comercialização, deve comunicar o fato imediatamente às autoridades e aos consumidores por meio de Avisos de Risco.

### AVISO DE RISCO

A comunicação de risco de acidente é um direito de todos e, por isso, deve ser realizada de forma ampla, abrangendo, entre outros meios de comunicação, jornais, rádio e TV. As empresas também publicam informações em seus sites e usualmente encaminham cartas aos seus consumidores.

### SERVIÇO GRATUITO

É dever do fornecedor efetuar o reparo ou a troca do produto ou serviço a qualquer momento e de forma gratuita.

Fique atento ao recall e atenda aos avisos de risco de acidente

## Recall evita acidentes de consumo

### O que é recall?

Recall é a forma pela qual um fornecedor vem a público informar que seu produto ou serviço apresenta riscos aos consumidores. Ao mesmo tempo, recolhe produtos, esclarece fatos e apresenta soluções.

### Dever legal de realizar recall

De acordo com a Lei no. 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor – CDC), o fornecedor não pode colocar no mercado de consumo, produto ou serviço que apresente alto grau de risco à saúde ou segurança das pessoas. Caso o fornecedor venha a ter conhecimento da existência de defeito após a inserção desses produtos ou serviços no mercado, é sua obrigação comunicar o fato imediatamente às autoridades e aos consumidores.

O fornecedor deve garantir que a expectativa do consumidor em relação à adequação e, principalmente, à segurança dos produtos ou serviços seja efetivamente correspondida. A regra, portanto, é de que os produtos ou serviços colocados no mercado de consumo não podem acarretar riscos à saúde e segurança dos consumidores, exceto aqueles considerados normais e previsíveis em razão da sua natureza e uso (objetos cortantes, combustível, medicamentos, etc).

### Prevenção e reparação

Tendo em vista que o objetivo do recall é proteger o consumidor de acidentes ocasionados por defeitos, um dos aspectos mais relevantes é a ampla e correta divulgação dos avisos de risco de acidente na mídia (jornal, rádio e televisão), com informações claras e precisas quanto ao objeto do recall, descrição do defeito e riscos, além das medidas preventivas e corretivas que o consumidor deve tomar. Daí a importância do recall para evitar ou minorar os acidentes de consumo.

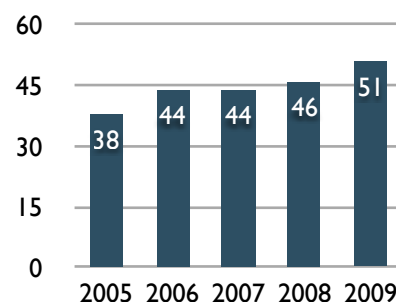
Vale mencionar que o recall também tem por objetivo reparar ou substituir o produto ou serviço defeituoso, de modo que o consumidor não tenha prejuízos ou sua expectativa frustrada.

### Recalls em andamento

Para saber se um produto é objeto de recall, o consumidor deve entrar em contato direto com o fornecedor.

O Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC) também mantém em seu site um sistema de monitoramento online de recalls (<http://www.mj.gov.br/Recall/>), com as campanhas informadas ao DPDC desde o ano 2000.

Ao acessar o Sistema, é possível localizar o recall referente ao produto pesquisado, com informações sobre o período de fabricação do produto, lotes afetados, data de comunicação do recall, aviso de risco, entre outras.



Campanhas de recall informadas ao DPDC, nos últimos 5 anos.

### O que fazer em caso de recall?

O consumidor deverá verificar se seu produto é abrangido pela campanha de recall e, em caso positivo, entrar em contato com o fornecedor ou dirigir-se ao local indicado no aviso de risco, para que seja realizado o reparo ou a troca da peça defeituosa, sem qualquer ônus. Vale mencionar que para a realização do reparo, não há limitações se o produto foi adquirido de terceiros ou no Brasil ou no exterior.

***Há prazo para atender ao recall?***

O objetivo do *recall* é justamente eliminar os riscos à saúde e segurança dos consumidores. Dessa forma, é muito importante que o consumidor efetivamente atenda a esses avisos. O que se tem por objetivo, afinal, é a garantia de sua própria segurança, evitando-se acidentes. Da mesma forma, enquanto persistir o risco que originou o *recall*, o consumidor poderá exigir o reparo ou a troca da peça defeituosa junto ao fornecedor.

Assim, o *recall* só termina quando o risco à saúde e segurança for eliminado do mercado de consumo, ou seja, quando 100% dos produtos afetados pelo defeito forem reparados ou recolhidos.

***Como proceder em caso de dúvidas sobre a segurança de produtos?***

Caso o consumidor perceba qualquer problema em seu produto ou serviço que possa causar risco à saúde e segurança, é importante que ele consulte seu fornecedor para verificar se há *recall* correspondente, bem como realize pesquisa na base de dados do DPDC. Caso o produto ou serviço não seja objeto de *recall*, o consumidor poderá levar sua demanda ao Procon para que, além da demanda individual, seja avaliada a hipótese de risco à coletividade.

**O Sistema Nacional de Defesa do Consumidor**

Na fiscalização das infrações às relações de consumo, todos os órgãos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) - entre eles Procons, Ministério Público e Defensoria Pública - têm competência concorrente no exercício do poder de polícia administrativo.

Na qualidade de coordenador da Política Nacional de Defesa do Consumidor, o DPDC tem se concentrado no acompanhamento e fiscalização dos procedimentos de *recall* realizados pelos fornecedores, nos termos da Portaria MJ

789/01, que regulamenta o artigo 10, §1º, da Lei n. 8.078/90.

***Articulação com órgãos técnicos***

Tendo em vista que a proteção contra os riscos à saúde e segurança dos consumidores constitui verdadeira questão de Estado, e considerando a complexidade do mercado de consumo nacional, é de fundamental importância a articulação precisa dos diversos órgãos competentes.

Órgãos técnicos como Anvisa, Inmetro, Denatran, entre outros, exercem a atividade primária de regulamentação e fiscalização do padrão de segurança dos produtos e serviços colocados no mercado de consumo, nas suas áreas de atuação.

A atribuição dos órgãos de defesa do consumidor, por sua vez, consiste em verificar a eficácia do aviso de risco feito pelos fabricantes e acompanhar a eliminação do potencial danoso desses produtos, por meio dos relatórios de atendimento apresentados pelas empresas.

***O Gepac***

Em 2008, foi criado o Grupo de Estudos Permanentes de Acidentes de Consumo (Gepac), com vistas à definição e promoção de estratégias para coibir a comercialização de produtos ou a prestação de serviços com alto grau de nocividade ou periculosidade no mercado, além da prevenção, identificação, acompanhamento e repressão dos acidentes de consumo.

O Gepac, além do DPDC, congrega representantes do Ministério Público Federal em São Paulo, do Ministério Público Estadual de São Paulo, da Fundação Procon/SP, do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor - IDEC, do Inmetro, entre outros.

A cooperação estabelecida entre os órgãos permite a discussão sobre os meios de incrementar a redução dos acidentes de consumo e, sobretudo, a criação de um panorama de medidas que deverão ser implementadas para proteger e preservar a saúde e segurança da coletividade.

**CONHEÇA SEUS DIREITOS****NÃO HÁ LIMITAÇÕES**

Para a realização da troca ou reparo do produto ou serviço, não há limitações se o produto foi adquirido de terceiros ou no Brasil ou no exterior.

**FIQUE ATENTO**

Ainda que o fornecedor seja sempre responsável por eventual dano, independente de culpa, é importante que você fique atento ao *recall* e atenda o aviso de risco na maior brevidade possível, afinal o objetivo do *recall* é a sua segurança e a dos demais consumidores.

**PROTEJA OUTROS CONSUMIDORES**

Caso perceba no seu produto algum defeito que possa causar risco à saúde e segurança dos consumidores, informe a empresa e, ao mesmo tempo, algum órgão de proteção e defesa do consumidor, para que seja avaliada a possibilidade de *recall*.

**Contribuição**

Grupo de Estudos Permanentes de Acidentes de Consumo.

Acesse o site do DPDC, para mais informações sobre *recall*.