

# Procon-SP orienta sobre recalls

**D**esde o início de 2002, a Diretoria de Fiscalização da Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon-SP) monitora e registra em seu site os *recalls* (convocações) realizados por fornecedores no âmbito do Estado de São Paulo. Com livre acesso para consultas na internet, o banco de dados da fundação, órgão vinculado à Secretaria de Estado de Justiça e da Defesa da Cidadania, é o mais antigo do gênero no País.

FOTOS: FERNANDES DIAS PEREIRA



**Manaceis:** Objetivo do *recall* é corrigir problemas em produtos e serviços e prevenir eventuais situações de risco

**Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor acompanha e monitora as convocações de fornecedores desde 2002; montadoras de veículos lideram o ranking de chamamentos**

Até 21 de agosto, o sistema do Procon-SP contabilizava 893 *recalls* realizados. A medida permite ao consumidor pesquisar, a qualquer tempo, chamamentos por marca, defeito, modelo, campanha e segmento e saber quais fornecedores (lojista, fabricante ou revendedor) têm mais ocorrências.

“O objetivo do *recall* é corrigir problemas identificados em produtos e serviços e prevenir eventuais situações de risco”, detalha o especialista em Defesa do Consumidor do Procon-SP, Manaceis Souza (ver serviço).

**Relatos** – Montadoras de veículos lideram o ranking, mas a convocação ao consumidor pode estar relacionada a qualquer produto ou serviço. O site da fundação reúne relatos de chamamentos para solucionar defeitos, fazer reparos ou, ainda, substituir produtos, como

medicamentos, lâmpadas, móveis, computadores, cosméticos, óculos, brinquedos, eletrodomésticos, entre outros itens.

Em 2010, um fornecedor retirou lotes específicos de um produto dos supermercados. Motivo: o fato de o mesmo conter glúten na composição e não informar na embalagem a presença da substância no processo de fabricação – um risco para consumidor alérgico (portador de doença celíaca – intolerância ao glúten). Em outro caso, um fabricante italiano de veículos de luxo convocou *recall* no Brasil para reparar um único carro vendido pela empresa no País.

**Legislação** – O *recall* é item previsto no artigo 10 do Código de Defesa do Consumidor (Lei federal nº 8.078/1990). Em 2012, a convocação também foi incluída no texto legal da Portaria nº 487 do Ministério

da Justiça. A legislação determina ao fornecedor que, tão logo identifique um defeito, comunique imediatamente o fato às autoridades e aos consumidores – a identificação do defeito pode ser de iniciativa do próprio fornecedor ou mediante queixa do consumidor no Procon-SP, entre outras situações.

O procedimento seguinte é o fornecedor divulgar anúncios na mídia, em veículos de grande circulação, convocando o consumidor sobre quais medidas serão adotadas em relação ao *recall*. A lei não especifica por quanto tempo os informes deverão ser veiculados no rádio, televisão e jornal. Não há prazo limite para a realização do reparo ou substituição de componente ou produto defeituoso.

**Rapidez** – Para garantir a própria segurança e a de terceiros, o Procon-SP reco-

menda ao consumidor atender ao chamado do fornecedor o mais rapidamente possível. Depois da execução do serviço, é preciso guardar o comprovante de realização do *recall* e, se for vender o bem, repassar o documento ao novo proprietário.

“O *recall* é gratuito para o consumidor e o custo é de responsabilidade do fornecedor”, observa Souza. No entanto, representa “compromisso ético de pós-venda e ação de cidadania dos responsáveis, e tende a fortalecer a imagem da marca e harmonizar as relações de consumo”, destaca o especialista em *recalls* do Procon-SP.

**Usados** – Em época de retração na economia, muitos consumidores abrem mão do carro ou motocicleta zero-quilômetro e adquirem um usado ou seminovo. Para evitar problemas, antes de fechar negócio, o Procon-SP recomenda uma consulta no site do Departamento Nacional de Trânsito (Denatran) sobre o veículo pretendido (ver serviço).

A consulta ao órgão federal é gratuita, exige apenas o número do chassi do veículo. Outra opção para a pesquisa é informar o Registro Nacional de Veículo Automotor (Renavam) e o CPF do proprietário atual.

O site do Denatran informa se o veículo em questão passou por *recall* e se o antigo proprietário o fez; também esclarece se o mesmo foi roubado ou furtado, se possui restrição judicial ou multa interestadual pendente.

O passo seguinte é fazer nova pesquisa, dessa vez no banco de dados do Procon-SP, para saber se o modelo em questão passou por algum *recall* no Estado. Em caso afirmativo, levantar as informações mais recentes sobre o procedimento, uma vez que o monitoramento de *recalls* da fundação é permanente.

Rogério Mascia Silveira  
Imprensa Oficial – Conteúdo Editorial

## Carros: as convocações mais comuns

O administrador de empresas José Ferro, 56 anos, morador da zona oeste da capital, teve duas experiências diferentes com *recalls*. Ele vê esse tipo de convocação como medida necessária e ética. “Não interessa ao fabricante expor o cliente a risco – é questão de boa-fé! Esse serviço de pós-venda aumenta a confiança e a fidelização do consumidor com a marca”, observa.

A primeira experiência do administrador foi em 2011, com o seu Honda Fit ano 2010. Ele recebeu convocação da montadora para agendar ida a uma concessionária da montadora e reparar o sistema de aceleração. “O veículo não tinha apresentado nenhum problema antes da convocação. Depois do *recall*, seguiu funcionando perfeitamente, sem defeitos. Está comigo até hoje”, constata.

O segundo *recall* foi com um Cobalt 2012. No ano de 2013, José começou a sentir cheiro de combustível depois de abastecer. Descobriu um vazamento a partir da tampa do próprio tanque. Levou o carro a uma concessionária e o conserto foi realizado sem nenhum custo. Um ano depois, José Ferro foi convocado pela General Motors (GM) para fazer o *recall* dessa peça, mas já não era mais necessário. “Talvez o problema do meu veículo tenha auxiliado o fabricante a decidir pela convocação de outros proprietários”, analisa.



José Ferro: serviço de pós-venda aumenta a confiança e a fidelização do consumidor com a marca

**Preventivo** – Abílio Tastaldi é dono da concessionária Cherry, no bairro paulistano da Lapa. Ele conta que, em 2012, a montadora de origem chinesa detectou um problema no pedal de freio de um lote do compacto S18. A empresa convocou, por carta, telegrama ou telefonema os proprietários para um *recall* no sistema de frenagem.

“Quando a montadora consegue localizar o dono, agenda o conserto o mais rapida-

mente possível. Se não for possível encontrá-lo, de acordo com o número do chassi o reparo fica pendente. Então, na próxima revisão de segurança, realizada a cada 10 mil quilômetros rodados, aproveitamos e fazemos o serviço”, explica. “Hoje, muitas marcas de veículos disputam o mercado brasileiro e a competição é crescente. Ter atenção permanente com os *recalls* é um diferencial”, observa.

### SERVIÇO

Fundação Procon-SP  
[www.procon.sp.gov.br](http://www.procon.sp.gov.br)  
Banco de dados de *recalls* do Procon-SP  
<http://goo.gl/Ua9TNm>  
Código de Defesa do Consumidor  
<http://goo.gl/jPNsoT>  
Departamento Nacional de Trânsito (Denatran) – [www.denatran.gov.br](http://www.denatran.gov.br)