

# Procon-SP registra crescimento no número de recalls no Estado

**D**esde o início de 2002, a Diretoria de Fiscalização da Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon-SP) monitora e registra os avisos de risco (recalls) envolvendo produtos fabricados ou distribuídos por empresas de todo o território nacional. Disponível para consulta gratuita no site do Procon, esse banco de dados atualizado diariamente preserva o histórico de 1,1 mil campanhas oficiais, incluindo as ainda em andamento e as realizadas (ver serviço).

**Em 2016, Procon monitorou 139 convocações para troca ou reparo de produtos com problemas ou riscos de segurança; fabricantes têm obrigação legal de divulgar as campanhas no rádio, jornal e televisão**

O total de convocações vem aumentando. Em 2002, foram 32 campanhas de recall; em 2010, subiu para 82; e, em 2016, chegou a 139. "Para prevenir acidentes, a orientação é sempre atender ao chamamento o mais rápido possível. O objetivo primordial desse chamado é proteger a saúde e a segurança do consumidor", destaca Manacéis Souza, especialista em defesa do consumidor do Procon. Segundo ele, esse serviço é sempre



Antes de adquirir um veículo usado, o Procon orienta consultar o site do Denatran

gratuito e envolve na maioria das vezes a troca ou conserto de algum componente ou sistema defeituoso, sem haver data-limite para a sua realização.

O recall é previsto no Artigo 10 do Código de Defesa do Consumidor (CDC) – Lei federal nº 8.078/1990). Obriga o fornecedor a informar as autoridades governamentais, no caso, o Procon, sobre sua campanha de convocação e também a arcar com os custos de produção e de divulgação dos anúncios no rádio, televisão e jornais e revistas de grande circulação. Além disso, também precisa enviar relatório bimestral ao Procon informando o total de itens consertados ou trocados e quantos foram retificados ou substituídos no período.

No anúncio do recall, a empresa deve fazer todos os esclarecimentos necessários, conforme previsto no CDC, alertando inclusive sobre eventuais riscos caso o cliente não faça a troca ou conserto. E, depois de realizado o reparo, deve fornecer comprovante do serviço efetuado.

**Divulgação** – Outra questão importante, observa Manacéis, é o fato de muitas empresas usarem seus perfis nas redes

sociais como canal de comunicação e interação com o público. Segundo ele, não é possível divulgar um recall usando apenas o Twitter ou o Facebook. Campanha de recall em andamento ou já realizada não impede a vítima de acidente causado por defeito do produto de ingressar com ação judicial solicitando reparação por danos morais e patrimoniais.

Desde o início do monitoramento do Procon, os veículos automotivos lideram a lista de recalls, com 79,02% deles, seguidos por produtos para a saúde (5,22%); itens diversos (4,31%); materiais infantis (3,30%); informática (2,47%); alimentos e bebidas (2,11%); peças automotivas (1,74%); higiene e beleza (1,01%); eletrodomésticos e eletroeletrônicos (0,82%).

Trabalhando no Procon com recalls desde 2013, Manacéis cita os dois maiores recalls em andamento: o da Positivo Informática e o da New Toys. A primeira empresa, fabricante de computadores, convocou seus clientes para trocar a bateria de uma série específica de notebooks, devido ao risco de superaquecimento e curto-circuito. A segunda, importadora de carrinhos de bebê, chamou consumidores para substituir uma peça de fixação

do bebê-conforto, parte do equipamento onde a criança é transportada.

**Campeões** – O recall campeão (em volume de unidades), registrado no Procon, foi o do fermento em pó Royal, lançado em novembro de 2011 com 40 milhões de itens do produto. A convocação foi motivada por uma falha no selo de vedação, lacre de segurança localizado na tampa. O segundo recall, também em volume de unidades, foi a substituição de 10,5 milhões de frascos do antisséptico bucal Oral-B, em julho de 2011.

Na oportunidade, o fabricante detectou níveis microbiológicos fora de especificação que, se ingeridos ou aspirados por pessoas com sistema imunológico severamente debilitado, podem representar risco à saúde. Fechando a lista, a Apple convocou 7,2 milhões de proprietários de tablets e celulares da marca para trocar o adaptador AC, um plugue de tomada que esquentava em demasia, trazendo riscos de curto-circuito e explosão.

Em época de retração na economia, muitos consumidores abrem mão do veículo zero-quilômetro para adquirir um usado. Para evitar problemas, antes de fechar negócio, o Procon recomenda consulta no site do Departamento Nacional de Trânsito (Denatran) sobre o veículo pretendido (ver serviço). A consulta é gratuita, exige apenas o número do chassi do veículo, ou do Renavam, ou do 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 ele foi roubado ou furtado e, ainda, se possui restrição judicial ou multa interestadual pendente.

Rogério Mascia Silveira  
Imprensa Oficial – Conteúdo Editorial

## SERVIÇO

Procon – [www.procon.sp.gov.br](http://www.procon.sp.gov.br)  
Banco de dados de recalls do Procon  
[goo.gl/Ua9TNm](http://goo.gl/Ua9TNm)  
Código de Defesa do Consumidor  
[goo.gl/qtiKQK](http://goo.gl/qtiKQK)  
Departamento Nacional de Trânsito (Denatran) – [www.denatran.gov.br](http://www.denatran.gov.br)



Souza, especialista em defesa do consumidor

## Operação Carnaval nas rodoviárias e aeroportos

A Fundação Procon-SP inicia, hoje, 23, grande operação em rodoviárias e aeroportos da capital com objetivo de preservar os direitos e segurança dos consumidores. Acompanhados de fiscais da Artesp (Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados de Transporte do Estado), os fiscais irão verificar a documentação de ônibus e o estado de conservação. Também será distribuída a cartilha *Passagem gratuita para idosos*. É a Operação Carnaval, que se estenderá até a próxima semana.

Nas rodoviárias, entre os itens que serão fiscalizados está a questão da gratuidade de passagem para idosos. Os fiscais também verificarão se a venda do seguro de viagem, opcional, foi feita com o consentimento do passageiro para cobrança. Além disso, serão fiscalizados outros itens do CDC, como possíveis atrasos no horário de embarque. Em caso de atraso superior a uma hora, a empresa deve providenciar



Fiscalização irá verificar a documentação de ônibus e o estado de conservação

o embarque em outra companhia com serviços equivalentes, se houver concordância do consumidor. Se o atraso ocorrer por mais de três horas, a transportadora

deverá arcar com a alimentação e a hospedagem dos passageiros.

Quando o passageiro for viajar por via aérea, de acordo com as regras da Agência

Nacional de Aviação Civil (Anac), a partir de uma hora de atraso a empresa tem de garantir acesso à internet e telefonemas aos passageiros prejudicados. A partir de duas horas, o passageiro tem direito a alimentação. Além de quatro horas, a companhia deve disponibilizar acomodação ou hospedagem e transporte. No caso de cancelamento da passagem, o consumidor tem direito de receber reembolso integral dos valores pagos. Também é possível embarcar no próximo voo da mesma empresa, se houver lugar disponível. Ou, ainda, remarcar o voo para outra data e horário sem custos extras.

Imprensa Oficial – Conteúdo Editorial  
Assessoria de Imprensa do Procon-SP

## SERVIÇO

Cartilha de gratuidade para passageiros  
[goo.gl/aTlayk](http://goo.gl/aTlayk)  
Procon-SP – [www.procon.sp.gov.br/](http://www.procon.sp.gov.br/)