

# RECALL

## OU AVISO DE RISCO

### Afinal, o que é isso?

*Recall é uma palavra inglesa que significa “chamada de volta”. Utilizada para indicar a ação do fornecedor de chamar os consumidores quando for verificado algum problema que apresente alto grau de nocividade ou periculosidade à saúde ou segurança no produto ou no serviço que foi comercializado.*

*O objetivo é corrigir o defeito e prevenir acidentes.*



**PRO  
CON**  
SP  
35 anos

# PRODUTOS PERIGOSOS

---

## riscos previsíveis



Existem produtos que devido à sua natureza, modo de uso ou destinação são perigosos, mas que podem ser vendidos desde que acompanhados de informações claras e adequadas como forma de prevenir esses perigos, assim como, orientações sobre a melhor forma de utilizá-los. É o caso de facas, tesouras, botijões de gás, acendedores, medicamentos e outros.

## riscos imprevisíveis



Há produtos e serviços, porém, que por apresentarem defeito com qualquer risco à vida, saúde, integridade ou segurança dos consumidores, que não façam parte de sua essência ou destinação normal, são proibidos de ser comercializados. Caso o fornecedor tenha conhecimento deste defeito somente após a comercialização será responsabilizado e terá que efetuar o devido reparo, substituição ou recompra, além da comunicação aos consumidores.

## ACIDENTE DE CONSUMO

---

Um acidente decorrente de um produto ou serviço que foi utilizado corretamente pelo consumidor, de acordo com as instruções do fornecedor, mas causou algum dano à saúde ou segurança é denominado “acidente de consumo”.

O acidente de consumo ocorre quando o produto ou serviço é defeituoso, ou seja, não oferece aos consumidores a segurança esperada. O defeito pode estar na informação sobre o uso correto do produto ou serviço, por falhas no projeto ou fabricação do produto, pela prestação inadequada do serviço ou qualquer outra providência que o fornecedor (fabricantes, importador, vendedor) deveria ter tomado para evitar danos ao consumidor.

A reparação ou mesmo a retirada do mercado de produtos e serviços com defeitos, que apresentem nocividade e periculosidade à integridade físico-psíquica do consumidor, é a forma mais eficiente de prevenção de acidentes de consumo.



## EXEMPLOS DE ACIDENTES DE CONSUMO



✓ medicamentos que não têm eficácia e não tratam a doença conforme esperado;

✓ medicamentos que são ingeridos indevidamente, pois sua embalagem não dificulta o acesso de crianças;



✓ alimentos que, consumidos ainda no prazo de validade, causam problemas de saúde;



✓ eletrodomésticos que causam choque, incêndio, explosão espontaneamente;

✓ embalagens que causam cortes ao serem manuseadas;

✓ produtos de estética aplicados inadequadamente em salões de beleza causando lesões na pele, etc.



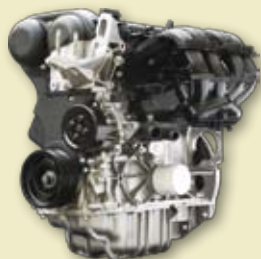
✓ peças de automóveis que não funcionam adequadamente, causando acidentes.

## **QUANDO OCORRE UM *RECALL* OU AVISO DE RISCO**

---

Quando um fornecedor fabrica um produto ou oferece um serviço e, somente após sua disponibilização no mercado, descobre que ele apresenta um defeito que pode colocar em risco a segurança ou saúde dos consumidores deverá, imediatamente, tomar providências para evitar que esse defeito cause um acidente de consumo. Isso significa que ele deverá promover o *Recall* por meio das seguintes providências: comunicar às autoridades competentes e informar aos consumidores por meio de anúncios nos meios de comunicação (TV, rádio, jornal) que esse produto ou serviço tem defeito, quais os riscos que ele oferece e o local a ser procurado para solução.

O problema poderá ser solucionado por meio de consertos, troca do produto ou mesmo a devolução do valor pago pelo consumidor, quando não houver meio de reparar o defeito. O reparo ou troca é totalmente gratuito, ou seja,





não pode acarretar qualquer custo ao consumidor e, embora não haja prazo limite para atendimento a campanha, deve ser realizada o quanto antes.

É muito importante que o consumidor compareça no local indicado pelo fornecedor para efetuar o reparo, pois se trata de um defeito que pode colocar em risco não somente sua saúde e segurança, mas também de toda a coletividade.



Qualquer pessoa pode levar a conhecimento do fornecedor, Procon ou demais autoridades a notícia de acidente de consumo.



Caso o consumidor encontre dificuldades em efetuar os devidos reparos (falta de peças, demora na conclusão dos serviços, etc.) ou o fornecedor crie qualquer empecilho quanto ao reparo, o consumidor deve comunicar o fato ao Procon ou demais autoridades.



O Procon-SP disponibiliza um banco de dados no seu site para consulta sobre *Recall*.

# ENDEREÇOS DO PROCON-SP

## POSTOS POUPEMPO

---

Itaquera: Av. do Contorno, 60 – Metrô Itaquera

Santo Amaro: Rua Amador Bueno, 176/258

Sé: Praça do Carmo s/nº

2ª a 6ª, das 7h às 19h - Sábados, das 7h às 13h

## INTERNET

---

[www.procon.sp.gov.br](http://www.procon.sp.gov.br)

## OUTROS ATENDIMENTOS

---

Cartas: Caixa Postal 3050 - Cep: 01031-970

Fax: (11) 3824-0717 - 2ª a 6ª, das 10h às 16h

Orientações e Cadastro de Reclamações Fundamentadas: Telefone 151

2ª a 6ª, das 7h às 19h

## OUIDORIA DO PROCON-SP

---

Rua Barra Funda, 930, Sala 401

Barra Funda, Cep 01152-000, São Paulo-SP

Telefone/Fax: (11) 3826-1457

Email: [ouvidoria@procon.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@procon.sp.gov.br)

## OUTROS MUNICÍPIOS

---

Consulte a prefeitura de sua cidade ou o site do Procon-SP

