

# 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.



**Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor  
Procon-SP**

**EPDC**



---

**ESCOLA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR**

É permitida a reprodução total ou parcial, desde que citada a fonte.

São Paulo  
junho/2021

# 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 tragam orientações sobre a melhor forma de utilizá-los e informações claras e adequadas sobre como se prevenir desses perigos. É o caso de facas, tesouras, botijões de gás, acendedores, medicamentos e outros.

## riscos imprevisíveis



Há outros produtos e serviços, porém, que não são potencialmente perigosos e ficam proibidos de ser comercializados por apresentarem defeito que trazem risco à vida, saúde, integridade física e psíquica ou segurança dos consumidores. Caso o fornecedor tenha conhecimento do defeito somente após a comercialização, deverá convocar imediatamente os consumidores para a troca ou o reparo.



## ACIDENTE DE CONSUMO

---

Um acidente que cause dano à saúde ou segurança do consumidor, decorrente do uso normal de um produto ou serviço, é denominado “acidente de consumo”.

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

Os fornecedores de produtos e de serviços são, portanto, responsáveis pela reparação dos danos causados aos consumidores, nos termos do Código de Defesa do Consumidor.



## EXEMPLOS DE FATOS QUE PROVOCAM ACIDENTES DE CONSUMO



- ✓ venda de medicamentos que não têm a eficácia comprovada;
- ✓ automóvel que é colocado no mercado de consumo apresentando problemas no sistema de freios;



- ✓ alimentos vendidos com prazo de validade vencido ou em condições impróprias para o consumo devido a problemas de armazenamento;



- ✓ conserto de eletrodoméstico que utilize peças de reposição incompatíveis com as especificações técnicas do produto;



- ✓ embalagens mal projetadas, com rebarbas ou pontas, que causam ferimentos ao serem manuseadas;
- ✓ produtos e procedimentos estéticos aplicados sem regulamentação ou autorização médica, causando lesões na pele, problemas respiratórios etc.;
- ✓ venda de uma ferramenta de corte sem o manual de instruções de utilização e montagem.

## COMO SE DÁ O RECALL

---

Após a colocação do produto ou serviço no mercado de consumo, se o fornecedor detectar a existência de um defeito, deverá, imediatamente, fazer um comunicado aos consumidores – o recall. Isso significa que o fornecedor tem o dever de divulgar as medidas preventivas, ações para o reparo ou substituição dos produtos. O fornecedor deverá comunicar o fato às autoridades competentes e informar os consumidores, por meio de anúncios nos meios de comunicação (TV, rádio, jornal, entre outros), sobre os riscos envolvidos e as providências a serem tomadas.

O problema poderá ser solucionado por meio de conserto, troca do produto ou mesmo a devolução do valor pago pelo consumidor, quando o reparo não for possível. O reparo ou troca é totalmente gratuito, ou seja, não pode acarretar qualquer custo ao consumidor, e não há limite de prazo para ser realizado.

Mas é muito importante que o consumidor compareça no local indicado pelo fornecedor para efetuar o reparo o quanto antes, pois se trata de um defeito que





pode colocar em risco não somente sua saúde e segurança, mas também a de toda a coletividade.



Nas campanhas de recall de automóveis, além do chamamento em meios de comunicação, o fornecedor (fabricante, montadora, importadora) deverá utilizar o sistema RENAAM para noticiar o fato ao Departamento Nacional de Trânsito, que será responsável por comunicar ao atual proprietário do veículo. A comunicação deverá ser acompanhada do aviso de risco, encaminhada por meio digital ou pelos correios.



Depois que o consumidor atender ao recall, o fornecedor deverá passar essa informação ao sistema RENAAM em até quinze dias após a realização do serviço. Deverá, ainda, entregar-lhe um certificado, contendo a identificação do recall, a indicação do local, data, horário e duração do atendimento, da medida adotada e a garantia dos serviços. Além disso, deve oferecer em seu site a possibilidade de impressão do certificado, a qualquer tempo.



## IMPORTANTE:

✓ Se o proprietário do veículo não atender ao chamamento de recall no prazo de 1 ano, a contar da data de comunicação pelo fabricante, essa informação irá constar no Certificado de Licenciamento Anual.

✓ Após a inclusão dessa informação no Certificado de Licenciamento Anual, o veículo somente será licenciado mediante comprovação do atendimento às campanhas de recall.

**O Procon-SP disponibiliza em seu site um banco de dados para consulta sobre recall.**

## Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor — Procon-SP

### Endereços e canais de atendimento



**ligue 151 (capital) — ligação tarifada — de 2ª a 6ª, das 8h às 17h**  
para orientações e consulta ao cadastro de reclamações fundamentadas



**por carta**  
caixa postal 152  
cep 01031-970



**atendimento pessoal — de 2ª a 6ª, das 7h às 19h — sábados, das 7h às 13h**

Itaquera	Santo Amaro	Sé
Av. do Contorno, 60	Rua Amador Bueno, 229, 2º andar	Praça do Carmo s/nº
Metrô Itaquera	Mais Shopping	Metrô Sé



#### outros municípios

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



#### núcleos regionais — fiscalização, cursos, pesquisas, palestras e suporte aos Procons municipais

Bauru — Campinas — Presidente Prudente — Ribeirão Preto — Santos — São José do Rio Preto — São José dos Campos — Sorocaba



#### ouvidoria 0800 377 6266 — críticas, elogios e sugestões ao Procon-SP

Rua Barra Funda, 930 — Barra Funda — 01152 000 — São Paulo — SP  
[www.ouvidoria.sp.gov.br](http://www.ouvidoria.sp.gov.br)



site

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



facebook  
[proconsp](https://www.facebook.com/proconsp)



twitter  
[@proconspoficial](https://twitter.com/proconspoficial)



blog  
[educaproconsp.blogspot.com.br](http://educaproconsp.blogspot.com.br)



instagram  
[@proconsp](https://www.instagram.com/proconsp)



YouTube  
TV Procon-SP



aplicativo  
disponível para android e iOS