

Ao

Sr. Amaury Martins de Oliva
Coordenação Geral de Assuntos Jurídicos
Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor
Secretaria de Direito Econômico – Ministério da Justiça
Esplanada dos Ministérios, Bloco T
Palácio da Justiça Raymundo Faoro, Sala 522
70064-900 – Brasília – DF

RECALL – CHAMAMENTO DE CONSUMIDORES

PROCESSO DE CHAMAMENTO Nº. 08012.002094/2008-90

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº. 08012.006309/2008-41

PRODUTO MAGNETIX FABRICAÇÃO: EMPRESA MEGA BRANDS INC, CANADÁ.

DISTRIBUIÇÃO NO BRASIL: GULLIVER S.A. MANUFATURA DE BRINQUEDOS.

Senhores

Conforme do artigo 4º da Portaria MJ 789, de 24 de agosto de 2001, que regulamenta a Lei 8.078/90, apresentamos o Vigésimo Oitavo Relatório da Campanha de Chamamento aos Consumidores, decorrente do evento deflagrado em 19.03.2008, com especificação dos números de cada um dos Estados da Federação.

UTILIZAÇÃO DE MEIOS ELETRÔNICO E POSTAL

Como simultânea comprovação de envio, estamos usando, além do meio eletrônico (arquivo GUL- 120 – doc. 01), a via postal (carta registrada com AR).

QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS POR ESTADO DA FEDERAÇÃO

Na anexa planilha (doc. 02) a discriminação dos municípios/estados da Federação em que aconteceram atendimentos por conta do Recall aqui tratado.

Ratifica-se que os dados constantes dos relatos do último bimestre (retorno de 43,24%) indicam o esgotamento do Recall em face da leve alteração manutenção do percentual de trocas, (2.685 eventos em um universo de 6.209 produtos) em comparação com os percentuais relatados nos bimestres anteriores, em vários Estados da Federação.

A NATUREZA DO PRODUTO

A análise do episódio aqui tratado é o caso de ser levada em consideração, a natureza não durável do produto motivador da convocação.

O fato de o episódio envolver brinquedo um bem de consumo (brinquedo composto de partes e peças), revela-se limitada à potencialidade de devolução.

O COMPORTAMENTO PADRÃO DO CONSUMIDOR BRASILEIRO EM EPISÓDIOS DE RECALL

REVISTA QUATRO RODAS – EDIÇÃO 610 – NOVEMBRO/2010

O editorial a matéria de folhas 26 (cópias já remetidas anteriormente) dá notoriedade ao fato de que 45% dos consumidores de automóveis no Brasil não atendem aos Recall's das montadoras.

Esse dado ganha, relevo por se tratar de bens duráveis de grande valor agregado, objeto

de registros precisos em órgãos públicos, a ponto de as autoridades programarem o registro desse desatendimento na documentação do automóvel, para induzir o atendimento.

As iniciativas da Gulliver foram bem sucedidas atingindo representativo percentual de retorno em Recall de bem de consumo (brinquedo de montar, composto por partes e peças).

SERVIÇO 0800-ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR

A Gulliver, pelo 0800 (0800 770 2650), continua oferecendo aos consumidores os informes necessários à preservação de seus interesses quanto à convocação.

Em dias úteis, entre 08:00 e 17:45 horas, acontecem atendimentos conforme o procedimento adotado desde 2007, sendo que o percentual de retorno do relato atual e os percentuais dos anteriores justificam consulta sobre a utilidade da preservação desse serviço.

Além dos enfoques genéricos do assunto, por parte da mídia muitos dias após o início do chamamento, inclusive a partir do incremento de esclarecedora Entrevista Coletiva Eletrônica, informações completas sobre o procedimento continuam disponíveis:

- a) no “sítio” da Gulliver;
- b) na rede de revendedores (a relação completa também está na Internet).

PUBLICIDADE DESTE ATO

Em complemento das providências de divulgação do procedimento aqui tratado, deste episódio, cópias deste relato estão sendo enviadas aos órgãos que adotaram iniciativas no episódio, quais sejam:

*MINISTÉRIO DA JUSTIÇA – DF – COORDENAÇÃO – (ricardo.morishita@mj.gov.br) – (ana.sara@mj.gov.br) – (simone.souza@mj.gov.br);

*MINISTÉRIO PÚBLICO-SP (pjconscap@mp.sp.gov.br);

*PRO TESTE – SP (pfigueiredo@proteste.org.br);

*PROCON-SP (dex@procon.sp.gov.br);

*PROCON Guarulhos SP (marcellalopes@guarulhos.sp.gov.br);

*PROCON-MT (gestor@setec.mt.gov.br)

*INMETRO-RJ (caint@inmetro.gov.br)

*INMETRO-SP (ouvidoria@inmetro.gov.br)

*INMETRO-DF (alobo@inmetro.gov.br); (msmonteiro@inmetro.gov.br)

*IBEDDEC-DF (ibeddec@ibeddec.org.br);

*CONTROLE INTERNO (kathia@gulliver.com.br); (gdoval@almeidalaw.com.br);

(lpalhares@almeidalaw.com.br); (acruz@neointelligence.com.br);

(daniel.asg@uol.com.br);(rodrigo@d-aonline.com.br); (elifran@gulliver.com.br);

(fabio@bugjobs.com.br); (kate@gulliver.com.br); (fisc.recall@procon.sp.gov.br).

Da apresentação deste expediente a V.Sas., a Gulliver também dará ciência pública mediante disponibilização desta peça em seu “sítio” (www.gulliver.com.br).

A Gulliver também fornecerá essas informações a outras entidades, oficiais ou não, que eventualmente venham a manifestar interesse no tema.

Atenciosamente

Cleber José Rangel de Sá
OAB/SP 57.469

CIRCULAÇÃO DE MAGNETIX JR. E MAGTASTIK - TROCAS / RESSARCIMENTOS DADOS ATÉ 11/09/2014			
ESTADOS DA FEDERAÇÃO	UNIDADES DISTRIBUIDAS	ATENDIMENTOS / SAC	TROCAS / RESSARCIMENTOS VIA POSTAL E DISTRIBUIDORES
AMAPÁ			
AMAZONAS	24		
Manaus			
BAHIA	73		31
Salvador			
CEARÁ	51		9
Fortaleza			
DISTRITO FEDERAL	285		92
Brasília			
ESPÍRITO SANTO			
GOIÁS	63		53
Goiânia			
MARANHÃO	45		3
São Luís			
MATO GROSSO	60		19
Cuiabá			
Rondonópolis			
MATO GROSSO DO SUL	33		23
MINAS GERAIS	235		100
Belo Horizonte			
Curvelo			
Divinópolis			
Itabirito			
Itaúna			
Juiz de Fora			
Ouro Preto			
Uberlândia			
PARÁ			
Belém			
PARAÍBA	30		28
PARANÁ	1.210		592
Curitiba			
Londrina			
PERNAMBUCO	78		51
Recife			
PIAUI			
Teresina			
RIO GRANDE DO NORTE	60		32
Natal			

RIO GRANDE DE SUL	158		81
Caxias do Sul			
Novo Hamburgo			
Porto Alegre			
São Leopoldo			
RIO DE JANEIRO	530		304
Angra dos Reis			
Cabo Frio			
Campos de Goitacazes			
Cantagalo			
Macaé			
Petrópolis			
Resende			
Rio de Janeiro			
ALAGOAS	3		
RORAIMA	3		
SANTA CATARINA	144		36
Balneário Camboriú			
Criciúma			
Florianópolis			
Itajaí			
Joinville			
Itapema			
São José			
Tubarão			
SÃO PAULO	3.097		1224
Araraquara			
Barretos			
Campinas			7
Cruzeiro			
Franca			
Guarulhos			
Jundiaí			
Marília			
Osasco			
Ribeirão Preto			
Santo André			
Santos			
São Bernardo do Campo			
São Caetano do Sul			
Santa Bárbara do Oeste			
São José dos Campos			
São Paulo			
São Roque			
Sorocaba			
Taboão da Serra			
Tamboré			
SERGIPE	27		
Aracajú			
TOTAL	6.209	0	2685

NOTAS EXPLICATIVAS:

- 1)** Os nomes das cidades de cada unidade da Federação indicam a localização de um representante Gulliver, cujo estabelecimento esteja sendo usado como posto de troca em razão do recall.
- 2)** Estão sendo pagas pela Gulliver as despesas postais nas trocas feitas por esse meio.
- 3)** Há casos de produtos que não chegaram ao consumidor final por não ter havido comercialização pelos respectivos distribuidores.