

São Caetano do Sul, 10 de maio de 2011.

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

Nos termos do artigo 4º da Portaria MJ 789, de 24 de agosto de 2001, que regulamenta a Lei 8.078/90, apresentamos o Décimo Nono 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

Em simultânea comprovação de envio, estamos usando, além do meio eletrônico (arquivo Gull- 098 – doc. 01), a via postal (carta registrada com AR).

#### QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS POR ESTADO DA FEDERAÇÃO

A anexa planilha (doc. 02) discrimina os municípios/estados da Federação em que aconteceram atendimentos por conta do Recall aqui tratado.

Reitera-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

Pondera-se que, na 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 ser o 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

Editorial e 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.

O fato acaba configurando que 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](mailto:ricardo.morishita@mj.gov.br)) – ([ana.sara@mj.gov.br](mailto:ana.sara@mj.gov.br)) – ([simone.souza@mj.gov.br](mailto:simone.souza@mj.gov.br));

\*MINISTÉRIO PÚBLICO-SP ([pjconscap@mp.sp.gov.br](mailto:pjconscap@mp.sp.gov.br));  
\*PRO TESTE – SP ([pfigueiredo@proteste.org.br](mailto:pfigueiredo@proteste.org.br));  
\*PROCON-SP ([dex@procon.sp.gov.br](mailto:dex@procon.sp.gov.br));  
\*PROCON Guarulhos SP ([marcellalopes@guarulhos.sp.gov.br](mailto:marcellalopes@guarulhos.sp.gov.br));  
\*PROCON-MT ([gestor@setec.mt.gov.br](mailto:gestor@setec.mt.gov.br))  
\*INMETRO-RJ ([caint@inmetro.gov.br](mailto:caint@inmetro.gov.br))  
\*INMETRO-SP ([ouvidoria@inmetro.gov.br](mailto:ouvidoria@inmetro.gov.br))  
\*INMETRO-DF ([alobo@inmetro.gov.br](mailto:alobo@inmetro.gov.br)); ([msmonteiro@inmetro.gov.br](mailto:msmonteiro@inmetro.gov.br))  
\*IBEDDEC-DF ([ibedec@ibedec.org.br](mailto:ibedec@ibedec.org.br));  
\*CONTROLE INTERNO ([kathia@gulliver.com.br](mailto:kathia@gulliver.com.br)); ([gdoval@almeidalaw.com.br](mailto:gdoval@almeidalaw.com.br));  
([lpalhares@almeidalaw.com.br](mailto:lpalhares@almeidalaw.com.br)); ([acruz@neointelligence.com.br](mailto:acruz@neointelligence.com.br));  
([daniel.asg@uol.com.br](mailto:daniel.asg@uol.com.br));([rodrigo@d-aonline.com.br](mailto:rodrigo@d-aonline.com.br)); ([elifran@gulliver.com.br](mailto:elifran@gulliver.com.br));  
([fabio@bugjobs.com.br](mailto:fabio@bugjobs.com.br)); ([kate@gulliver.com.br](mailto:kate@gulliver.com.br)); ([fisc.recall@procon.sp.gov.br](mailto: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](http://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
<b>AMAPÁ</b>			
<b>AMAZONAS</b>	24		
Manaus			
<b>BAHIA</b>	73		31
Salvador			
<b>CEARÁ</b>	51		9
Fortaleza			
<b>DISTRITO FEDERAL</b>	285		92
Brasília			
<b>ESPÍRITO SANTO</b>			
<b>GOIÁS</b>	63		53
Goiânia			
<b>MARANHÃO</b>	45		3
São Luís			
<b>MATO GROSSO</b>	60		19
Cuiabá			
Rondonópolis			
<b>MATO GROSSO DO SUL</b>	33		23
<b>MINAS GERAIS</b>	235		100
Belo Horizonte			
Curvelo			
Divinópolis			
Itabirito			
Itaúna			
Juiz de Fora			
Ouro Preto			
Uberlândia			
<b>PARÁ</b>			
Belém			
<b>PARAÍBA</b>	30		28
<b>PARANÁ</b>	1.210		592
Curitiba			
Londrina			
<b>PERNAMBUCO</b>	78		51
Recife			
<b>PIAUI</b>			
Teresina			
<b>RIO GRANDE DO NORTE</b>	60		32
Natal			

<b>RIO GRANDE DE SUL</b>	<b>158</b>		<b>81</b>
Caxias do Sul			
Novo Hamburgo			
Porto Alegre			
São Leopoldo			
<b>RIO DE JANEIRO</b>	<b>530</b>		<b>304</b>
Angra dos Reis			
Cabo Frio			
Campos de Goitacazes			
Cantagalo			
Macaé			
Petrópolis			
Resende			
Rio de Janeiro			
<b>ALAGOAS</b>	<b>3</b>		
<b>RORAIMA</b>	<b>3</b>		
<b>SANTA CATARINA</b>	<b>144</b>		<b>36</b>
Balneário Camboriú			
Criciúma			
Florianópolis			
Itajaí			
Joinville			
Itapema			
São José			
Tubarão			
<b>SÃO PAULO</b>	<b>3.097</b>		<b>1224</b>
Araraquara			
Barretos			
Campinas			<b>7</b>
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			
<b>SERGIPE</b>	<b>27</b>		
Aracajú			
<b>TOTAL</b>	<b>6.209</b>	<b>0</b>	<b>2685</b>

## **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.