

São Caetano do Sul, 10 de fevereiro 2012.

Ao

Sr. Amaury Martins de Oliveira
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

VIGÉSIMO SÉTIMO RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO – RECALL /2007
PROCESSO DE CHAMAMENTO Nº. 08012.011564/2007-25
PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº. 08012.011041/2007-89 PRODUTO MAGNETIX
FABRICAÇÃO: EMPRESA MEGA BRANDS INC, CANADÁ.
DISTRIBUIÇÃO NO BRASIL: GULLIVER S.A. MANUFATURA DE BRINQUEDOS.

Prezados Senhores

Cumprindo o disposto no artigo 4º da Portaria MJ 789, de 24 de agosto de 2001, que regulamenta a Lei 8.078/90, apresentamos o Vigésimo Sétimo Relatório de Acompanhamento da Campanha de Chamamento aos Consumidores, decorrente do evento deflagrado em 28.08.2007.

UTILIZAÇÃO DE MEIOS ELETRÔNICO E POSTAL

Em simultânea comprovação de envio, estamos usando, além do meio eletrônico (arquivo Gull-111 – doc. 01), a via postal (carta registrada com AR).

QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS POR ESTADO DA FEDERAÇÃO

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

Vem sendo mantido percentual de retorno (trocas) apurado nos últimos relatos (16,34%), o que praticamente indica o esgotamento do Recall.

A NATUREZA DO PRODUTO

Reitera-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 é realmente 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.

Assim, adequadas as propriedades das iniciativas da Gulliver, que conseguiu representativo percentual de retorno em Recall de bem de consumo (brinquedo de montar, composto por partes e peças).

SERVIÇO 0800

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.

DESDOBRAMENTO DESTE PROCESSO RECALL

- PROCESSO 2007.01.1.112279-5 – 8ª VARA CÍVEL DE BRASÍLIA

AUTOR: INSTITUTO BRASILEIRO DE ESTUDO E DEFESA DAS RELAÇÕES DE CONSUMO

RÉ: GULLIVER S/A MANUFATURA DE BRINQUEDOS

Também de relevo que o Laudo Pericial apresentado no referido processo, pelo perito nomeado pela 8ª Vara Cível de Brasília (cópias já remetidas anteriormente), em resumo pontifica:

- a) as peças examinadas foram tiradas de embalagens intactas (Quesito 4);
- b) os produtos examinados foram certificados pelo INMETRO e pelo IQB (Instituto de Qualidade de Brinquedos) (Quesito 5);
- c) os imãs foram encapsulados (Quesito 7), não tendo sido constatado produto com imãs colados (Quesito 8);
- d) todas as caixas continham selo do INMETRO, do IQB e alertas para uso cuidadoso (Quesito 9);
- e) inexistiu possibilidade de desprendimento ou de liberação dos imãs, presos nas hastes por encapsulamento (Quesito 10 e 11);
- f) não foi evidenciado risco no produto (Quesito 15) e, no processo, qualquer indício de dano (Quesito 21);

g) a Gulliver foi diligente ao recolher produtos na existência de mera probabilidade de risco ao consumidor (Quesito 16); veiculando o primeiro dos anúncios em 20/08/2007 (segunda feira), depois do conhecimento do problema acontecido em 17/08/2007 (sexta feira) (Quesito 19) e produzindo extenso material publicitário (Quesito 22);

h) foi abrangente a campanha de convocação dos consumidores (Quesito 17).

DESDOBRAMENTO DESTE PROCESSO RECALL

INQUÉRITO – IP 050.07.090696-3 (IP 156) – POLÍCIA SÃO PAULO

3ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA CRIMINAL DA CAPITAL (SÃO PAULO)

Em decisão Judicial de Arquivamento, nos termos de pronunciamento do representante do Ministério Público (cópias já remetidas anteriormente), não foi identificada atitude dolosa ou culposa da direção da Gulliver a fim de induzir o consumidor a erro.

PUBLICIDADE DESTE ATO

Cópias deste documento também estão sendo enviadas ao Dr. Ricardo Morishita – (ricardo.morishita@mj.gov.br) e aos órgãos que adotaram iniciativas no episódio aqui tratado, quais sejam:

*MINISTÉRIO DA JUSTIÇA – DF – COORDENAÇÃO – (ricardo.morishita@mj.gov.br) – (ana.sara@mj.gov.br) – (amaury.oliva@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); (caiolatorre@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.

Permanecemos disponíveis

Atenciosamente

Cleber Rangel de Sá

OAB/SP 57.469

GUL 111

CIRCULAÇÃO DE PRODUTOS - TROCAS / RESSARCIMENTOS DADOS ATÉ 05/08/2014			
ESTADOS DA FEDERAÇÃO	UNIDADES DISTRIBUIDAS	ATENDIMENTOS / SAC	TROCAS / RESSARCIMENTOS VIA POSTAL E DISTRIBUIDORES
AMAPÁ	102		
AMAZONAS	54		10
Manaus			
BAHIA	595	<u>6</u>	248
Salvador			
CEARÁ	567		232
Fortaleza			
DISTRITO FEDERAL	1.207	<u>9</u>	291
Brasília			
ESPÍRITO SANTO	1.588		<u>3</u>
GOIÁS	518		140
Goiânia			
MARANHÃO	102	<u>1</u>	<u>8</u>
São Luís			
MATO GROSSO	484		158
Cuiabá			
Rondonópolis			
MATO GROSSO DO SUL	307		119
MINAS GERAIS	1.214	18	347
Belo Horizonte			
Curvelo			
Divinópolis			
Itabirito			
Itaúna			
Juiz de Fora			
Ouro Preto			
Uberlândia			
PARÁ	134	<u>1</u>	
Belém			
PARAÍBA	134		31
PARANÁ	3.188	<u>8</u>	490
Curitiba			
Londrina			
PERNAMBUCO	1.906	<u>1</u>	671
Recife			
PIAUI	57	<u>1</u>	<u>5</u>
Teresina			
RIO GRANDE DO NORTE	338		114
Natal			

RIO GRANDE DE SUL	2.189	15	322
Caxias do Sul			
Novo Hamburgo			
Porto Alegre			
São Leopoldo			
RIO DE JANEIRO	7.165	36	992
Angra dos Reis			
Cabo Frio			
Campos de Goitacazes			
Cantagalo			
Macaé			
Petrópolis			
Resende			
Rio de Janeiro			
RONDÔNIA	8		6
RORAIMA	12		1
SANTA CATARINA	2.333	5	275
Balneário Camboriú			
Criciúma			
Florianópolis			
Itajaí			
Joinville			
Itapema			
São José			
Tubarão			
SÃO PAULO	25.374	133	3615
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	98		37
Aracaju			
TOTAL	49.674	234	8115

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.