



RECALL

BOLETIM RECALL 2016

SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR



Ministro da Justiça e Segurança Pública

Osmar José Serraglio

Secretário-Executivo

José Levi Mello do Amaral Júnior

Secretário Nacional do Consumidor

Armando Luiz Rovai

Diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor

André Luiz Lopes dos Santos

Coordenador-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas

Kleber José Trinta Moreira e Lopes

Coordenador de Consumo Seguro e Saúde

Gabriel Reis Carvalho



Introdução

O recall, também conhecido como processo de chamamento, é o procedimento estabelecido pelo Código de Defesa do Consumidor por meio do qual um fornecedor, ao tomar conhecimento de um defeito em produto ou serviço que tenha colocado no mercado de consumo, comunica o fato imediatamente às autoridades competentes e à coletividade de consumidores, e promove a retirada do risco do mercado. Assim, o objetivo principal do recall é proteger a coletividade de riscos à vida, saúde e segurança ocasionados por defeitos em produtos e serviços colocados no mercado.

No ano de **2016**, foram realizados no Brasil **138 recalls**.



Gráfico 1. Evolução dos procedimentos de recall no Brasil. 2003-2016.

Ao longo dos últimos anos, observa-se o crescimento constante e significativo do número de recalls no país.

Dentre outras razões, esse quadro se deve, no entedimento da Secretaria Nacional do Consumidor, à maior institucionalização do procedimento de recall no Brasil, ao incremento da articulação entre os órgãos envolvidos e ao monitoramento mais estratégico e efetivo do mercado nacional e internacional por parte das autoridades brasileiras.



Também se verifica que a atuação cada vez mais integrada dos órgãos de Defesa do Consumidor, de Metrologia e de Vigilância Sanitária tem proporcionado uma ampliação na gama de produtos sujeitos ao recall. A atuação conjunta e coordenada dessas três áreas é fruto do trabalho da Rede Consumo Seguro e Saúde do Brasil, criada em 2011. Ao longo dos últimos meses, foi intensificado o esforço de Senacon, Anvisa e Inmetro no fomento à criação e aprimoramento de redes locais de proteção ao consumidor, na mesma linha da Rede Consumo Seguro e Saúde.

Além disso, fatores como o aumento da disseminação de informações aumentam a percepção de que o recall é, para os fornecedores, a forma de portar-se e de comunicar-se de maneira transparente com a coletividade de consumidores e evitar acidentes de consumo.

Abaixo estão os recalls de 2016, organizados por quantidade e tipo de produto.

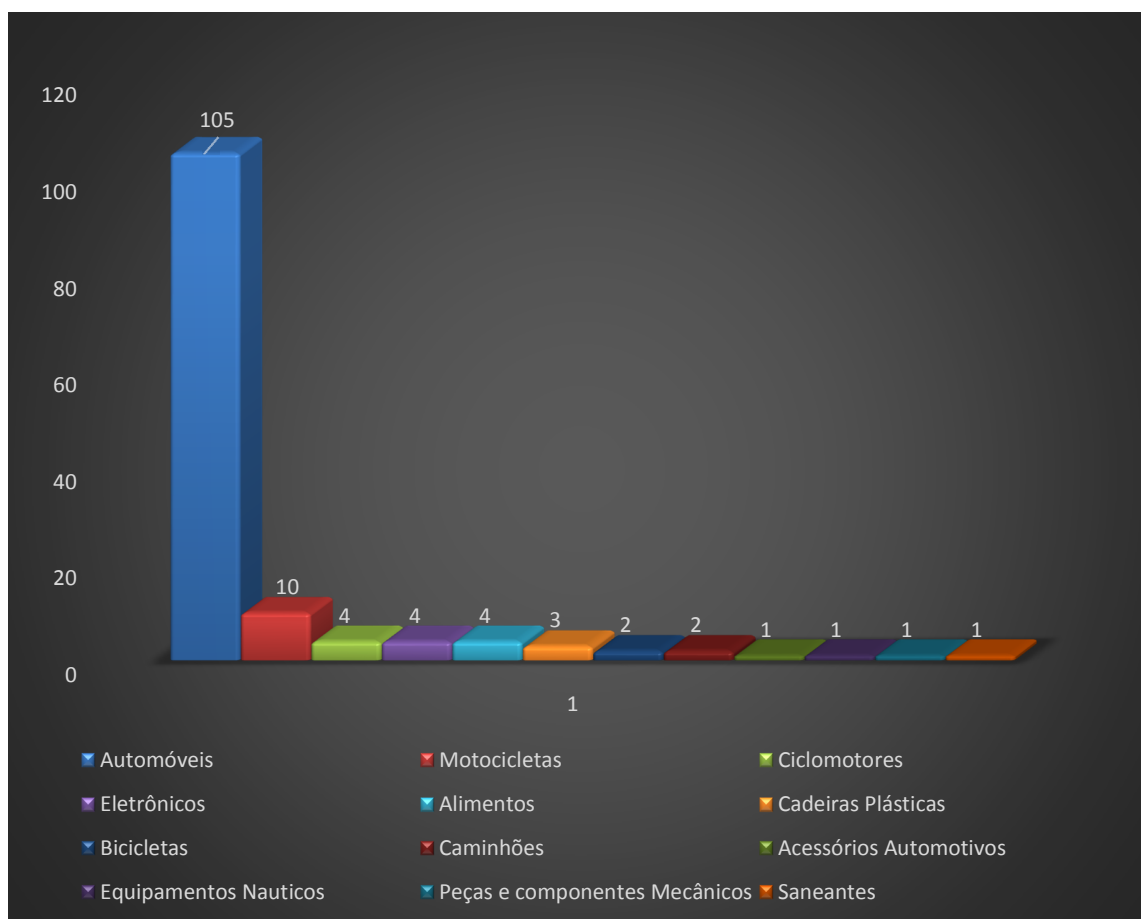


Gráfico 2. Total de recalls iniciados no ano de 2016: **138**.



Em termos percentuais, ainda considerando campanhas de recall por tipos de produto, em 2016 foram registrados os seguintes números.

TIPO DE PRODUTO	PERCENTUAL
Automóveis	76,08
Motocicletas	7,25
Ciclomotores	2,9
Eletrônicos	2,9
Alimentos	2,9
Cadeiras Plásticas	2,17
Bicicletas	1,44
Caminhões	1,44
Acessórios Automotivos	0,76
Equipamentos Náuticos	0,72
Peças e Componentes Mecânicos	0,72
Saneantes	0,72

Em quantidade total de produtos afetados, os 138 recalls do ano de 2016 alcançaram o número de **9.651.519** unidades. Em 2015, o total de produtos afetados por recalls foi de **3.207.898**.

Quanto à quantidade de produtos submetidos a recall, em números absolutos, tem-se o seguinte quadro.

Tipo de Produtos	Unidades Afetadas
Eletrônicos	7.229.321
Automóveis	1.575.917
Alimentos	752.442
Motocicletas	77.025
Saneantes	6.072
Cadeiras Plásticas	3.081
Caminhões	3.043
Bicicletas	2.366
Peças e Componentes Mecânicos	1.098
Ciclomotores	642
Equipamentos Náuticos	506
Acessórios Automotivos	6
Total	9.651.519



Fornecedores que realizaram Recall em 2016

Fornecedor	Quantidade de Recalls
Apple Computer do Brasil Ltda.	1
Audi do Brasil Indústria e Comércio de Veículos Ltda.	3
Bahia Embalagens Plásticas Ltda.	1
Barilla do Brasil Ltda.	1
Bells Indústria e Comércio de Plásticos e Metais Ltda.	1
BMW do Brasil Ltda.	7
Bombardier Recreational Products Motores da Amazônia Ltda.	1
BRP Brasil Motorsports Ltda.	1
Caoa Montadora de Veículos Ltda.	9
Cargill Agrícola S.A.	2
Dafra da Amazônia Indústria e Comércio de Motocicletas Ltda.	1
Dolphin Indústria e Comércio Ltda.	1
Eli Lilly do Brasil Ltda.	1
FCA Fiat Chrysler Automóveis Ltda.	14
Ford Motor Company Brasil Ltda.	5
General Motors do Brasil Ltda.	3
Harley-Davidson do Brasil Ltda.	3
Honda Automóveis do Brasil Ltda.	3
HP Brasil Indústria e Comércio de Equipamentos Eletrônicos Ltda.	1
HPE Automotores do Brasil Ltda.	4
Hyundai Motor Brasil Montadora de Automóveis do Brasil Ltda.	1
Indústria e Comércio Chemim Ltda.	1
J. Toledo da Amazônia Indústria e Comércio de Veículos Ltda.	2
Jaguar e Land Rover Brasil Importação e Comércio de Veículos Ltda.	3
Kia Motors do Brasil Ltda.	1
Lenovo Tecnologia Brasil Ltda.	1
Mercedes-Benz do Brasil Ltda.	8
Moto Honda da Amazônia Ltda.	1
Nissan do Brasil Automóveis Ltda.	3
Peugeot Citroën do Brasil Automóveis Ltda.	6
Polaris do Brasil Importação e Comércio de Veículos e Motocicletas Ltda.	3



Porsche Brasil Importadora de Veículos Ltda.	13
Renault do Brasil S.A.	1
SBV Automotores do Brasil Ltda.	1
Specialized Brasil Comércio de Bicicletas Ltda.	2
STIHL Ferramentas Motorizadas Ltda.	1
Thule Brasil Comércio de Acessório Automotivos Ltda.	1
Toyota do Brasil Ltda.	10
TRIUMPH – Fabricação de Motocicletas de Manaus Ltda.	1
Via Itália Comércio e Importação de Veículos Ltda.	3
Volkswagen do Brasil Indústria de Veículos Automotores Ltda.	6
Volvo Car Brasil Importação e Comércio de Veículos Ltda.	3
Yamaha Motor da Amazônia Ltda.	3
Total de Fornecedores: 43	Total de Recalls: 138

Recalls 2016 – Riscos ao Consumidor

O Código de Defesa do Consumidor estabelece um rol dos direitos básicos do consumidor em território brasileiro. O primeiro desses direitos é “a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos” (artigo 6º do CDC).

Risco é a possibilidade de ocorrência de um dano –ou um efeito adverso – à saúde e à segurança de um ou mais indivíduos, da coletividade ou da população, em razão de um defeito constante de um produto ou serviço. Quando o dano ocorre, configura-se um acidente de consumo.

Além disso, o Código tipifica como crime a não realização de recall e a não retirada imediata dos riscos do mercado (artigo 64 do CDC).

Em 2016, os 138 recalls buscaram retirar do consumidor e da coletividade os seguintes riscos, por tipo de produto.



Acessórios Automotivos

Total de recalls – 1

Total de unidades afetadas – 6

Riscos decorrentes dos produtos	Quantidade de Produtos	Percentual de Produtos
Lesões/Lacerações	6	100%

Alimentos

Total de recalls – 4

Total de unidades afetadas – 752.442

Riscos decorrentes dos produtos	Quantidade de Produtos	Percentual de Produtos
Efeitos adversos à saúde	752.442	100%

Automóveis

Total de recalls – 105

Total de unidades afetadas – 1.575.917

Riscos decorrentes dos produtos	Quantidade de Produtos	Percentual de Produtos
Lesões/Lacerações	1.343.085	85,23%
Fogo/Incêndio/Queimaduras	232.832	14,77%



Bicicletas

Total de recalls – 2

Total de unidades afetadas – 2.366

Riscos decorrentes dos produtos	Quantidade de Produtos	Percentual de Produtos
Fogo/Incêndio/Queimaduras	2.309	97,6%
Queda	57	2,4%

Cadeiras Plásticas

Total de recalls – 3

Total de unidades afetadas – 3.081

Riscos decorrentes dos produtos	Quantidade de Produtos	Percentual de Produtos
Queda	3081	100%

Caminhões

Total de recalls – 2

Total de unidades afetadas – 3.043

Riscos decorrentes dos produtos	Quantidade de Produtos	Percentual de Produtos
Lesões/Lacerações	3.043	100%



Ciclomotores

Total de recalls – 4

Total de unidades afetadas – **642**

Riscos decorrentes dos produtos	Quantidade de Produtos	Percentual de Produtos
Fogo/Incêndio/Queimaduras	579	90,2%
Lesões/Lacerações	63	9,8%

Eletrônicos

Total de recalls – 4

Total de unidades afetadas – **7.229.321**

Riscos decorrentes dos produtos	Quantidade de Produtos	Percentual de Produtos
Lesões/Lacerações	7.222.096	99,9%
Fogo/Incêndio/Queimaduras	7.225	0,099%

Equipamentos Náuticos

Total de recalls – 1

Total de unidades afetadas – **506**

Riscos decorrentes dos produtos	Quantidade de Produtos	Percentual de Produtos
Fogo/Incêndio/Queimadura	506	100%



Motocicletas

Total de recalls – **10**

Total de unidades afetadas – **77.025**

Riscos decorrentes dos produtos	Quantidade de Produtos	Percentual de Produtos
Queda	46.634	60,54%
Lesões/Lacerações	30.253	39,28%
Fogo/Incêndio/Queimadura	138	0,18%

Peças e Componentes Mecânicos

Total de recalls – **1**

Total de unidades afetadas – **1.098**

Riscos decorrentes dos produtos	Quantidade de Produtos	Percentual de Produtos
Lesões/Lacerações	1.098	100%

Saneantes

Total de recalls – **1**

Total de unidades afetadas – **6.072**

Riscos decorrentes dos produtos	Quantidade de Produtos	Percentual de Produtos
Efeitos adversos à saúde	6.072	100%



Em números totais, os 138 recalls iniciados em 2016 envolveram os seguintes riscos ao consumidor e à coletividade:

Riscos e Quantidade numérica de Produtos que passaram por Recall

Riscos decorrentes dos produtos	Quantidade de Produtos
Lesões/Lacerações	8.599.644
Efeitos adversos à saúde	758.514
Fogo/Incêndio/Queimaduras	243.589
Queda	49.772

Riscos e Quantidade percentual de Produtos que passaram por Recall

Riscos decorrentes dos produtos	Percentual de Produtos
Lesões/Lacerações	89,1%
Efeitos adversos à saúde	7,85%
Fogo/Incêndio/Queimaduras	2,52%
Queda	0,51%

Riscos e Quantidade de Produtos das Campanhas de Recall

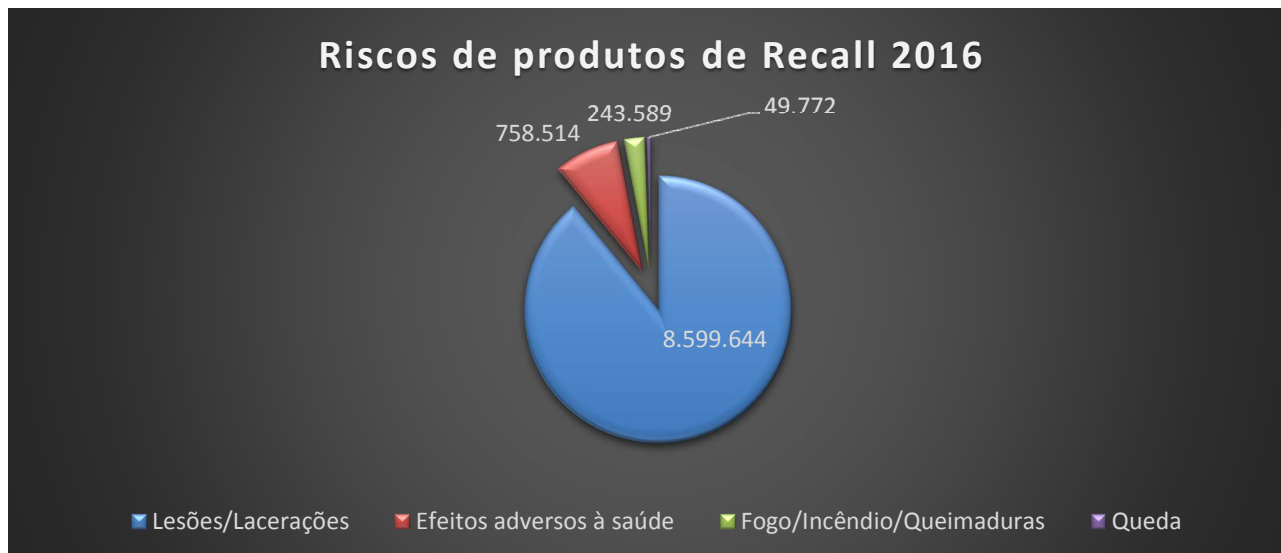


Gráfico 3. Riscos e Quantidade de Produtos das Campanhas de Recall.



Caso Takata

Diante da repercussão do caso dos recalls de montadoras de veículos, em razão de falhas nos *airbags* produzidos pela fabricante japonesa Takata Corporation, a Senacon apresenta, aqui, os dados especificamente relacionados ao tema, no ano de 2016.

Vale referir que a Senacon mantém contato permanente com as montadoras e importadoras presentes no Brasil, além de acompanhar diariamente as decisões e andamentos do caso em outros mercados.

Além disso, foram instaurados pelo Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, vinculado à Senacon, 9 (nove) Processos Administrativos baseados em indícios de infração à lei, na realização dos recalls de *airbags* fabricados pela japonesa Takata. Os processos são contra cinco montadoras de veículos: Toyota, Honda, Ferrari, FCA e BMW.

Total de recalls: **40**

Total de fornecedores que apresentaram recalls de airbags fabricados pela Takata: **13**

Total de veículos afetados: **2.537.843**

Total de veículos atendidos: **415.055**

	Fornecedor	Veículo	Ano	Início do Atendimento do Recall	Quantidade de Afetados	Quantidade de Atendidos	Percentual de Atendimento
1.	Toyota	Corolla SEG e XEi	2013	25/04/2013	29.111*	8.016	27,5
2.	Honda	Civic e CR-V	2013	22/04/2013	23.352	3.661	15,6
3.	BMW	320i/A, 325 i/A, 325 Ci/A, 330 i/A, 330 Ci/A, 330 SMG Motorsport e M3 Coupé	2013	10/06/2013	4.345*	332	7,6



4.	Honda	Civic e CR-V	2013	02/07/2014	20.908	2.197	10,5
5.	Nissan	Pathfinder	2014	10/07/2014	148	19	12,8
6.	GM	Agile e Montana	2014	14/07/2014	5.502	3.639	66,1
7.	Mercedes-Benz	SL e SLK	2014	19/08/2014	65	63	96,9
8.	Honda	CR-V, Civic, Accord	2014	12/09/2014	5.573	4.109	73,7
9.	Nissan	March, New March e Versa	2014	15/12/2014	34.796	24.273	69,7
10.	Toyota	Corolla CEi e SEG	2014	11/12/2014	10.661	1.615	15,1
11.	Honda	Accord, Civic, Fit e CR-V	2014	22/12/2014	15.435	2.338	15,1
12.	Nissan	Pathfinder	2015	11/05/2015	75	0	0
13.	Toyota	Corolla e Fielder	2015	13/05/2015	112.996	19.930	17,6
14.	Toyota	Hilux, SW4 e Rav 4	2015	15/06/2015	14.416	2.977	20,6
15.	Honda	Fit, Civic e CR-V	2015	01/06/2015	314.945	34.631	10,9
16.	Caoa - Subaru	Impreza, modelos WRX Sedan e WRX Sport Wagon	2015	10/07/2015	246	69	28
17.	Nissan	Pathfinder, Xtrail e Sentra	2015	22/07/2015	1.988	200	10
18.	Honda	Fit, City, Civic e CR-V	2015	03/11/2015	477.580	103.585	21,6
19.	Ferrari	California T	2015	20/09/2015	1	0	0
20.	FCA - Chrysler	300C e Ram 2500	2015	14/08/2015	5.895	832	14,1
21.	Toyota	Corolla XLi, Corola XEi, Corolla SE-G, Fielder XEi e Fielder SE-G	2015	25/05/2015	112.996	19.930	17,6
22.	Toyota	Hilux C, Hilux SR, Hilux SRV, SW 4 SR, SW4 SRV, Corolla	2015	19/10/2015	384.596	111.764	29



		XLi, Corolla XEi, Corolla XRS, Corolla SEG, Corolla Altis					
23.	Mitsubishi	Lancer Evo VIII e Evo IX	2015	09/11/2015	41	3	7,3
24.	Honda	Fit e City	2016	08/02/2016	164.076	44.609	27,1
25.	AUDI	Q5 2.0 TFSI e SQ5 3.0 TFSI	2016	23/03/2016	13	13	100
26.	Volkswagen	Tiguan	2016	23/03/2016	33	16	48,4
27.	Nissan	Frontier	2016	06/06/2016	32.779	0	0
28.	Toyota	Lexus ES 350	2016	08/06/2016	109	0	0
29.	FCA – FIAT CHRYSLER	RAM. Chrysler 300 e Jeep Wrangler	2016	10/06/2016	7.896	0	0
30.	Honda	Fit, City, Civic, CR-V e Accord	2016	20/06/2016	325.130	20.918	6,4
31.	Moto Honda	Honda GL 1800 Gold Wing	2016	31/10/2016	324	15	4,6
32.	Mitsubishi	L200 Triton	2016	04/07/2016	29.014	5.155	17,8
33.	CAOA	Legacy, Outback e Tribeca	2016	05/12/2016	854	0	0
34.	BMW	325Ci Coupé, 325i, 330Ci Cabrio, 330i, 540i, M3 Coupé, M5, X5 3.0i e X5 4.4i	2016	14/09/2016	2.009	86	4,2
35.	Mitsubishi	Pajero Full	2016	07/11/2016	19.104	0	0
36.	FCA – Fiat Chrysler	Jeep Renegade e Fiat Novo Uno	2016	31/10/2016	5.454	60	1,1
37.	Toyota	Toyota Corolla, todas as versões	2016	01/11/2016	97.796	**	**
38.	Toyota	Toyota Corolla e Etios, todas as versões	2016	14/11/2016	205.892	**	**
39.	CAOA – Subaru	Subaru Forester 2.0 e 2.5 Turbo, Subaru WRX STI 2.5 Hatch, Subaru WRX 2.5, Subaru IMPREZA 1.5 Hatch e Subaru IMPREZA 2.0	2016	06/02/2017	2.371	**	**
40.	Nissan	Livina, Livina X-Gear, Grand Livina, Tiida e Tiida Sedan	2016	19/12/2016	69.318	**	**

* Recall dividido em 2 etapas entre 2013 e 2014.

** Casos em que não houve o decurso de 60 dias do início do atendimento, até 31 de dezembro de 2016.



Considerações e Perspectivas

Anualmente, a Secretaria Nacional do Consumidor divulga os números de todos os recalls (processos de chamamento) ocorridos no Brasil no ano anterior. Como órgão coordenador do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, a Senacon recebe, analisa e monitora todas as campanhas realizadas no país. Além disso, avalia permanentemente a efetividade do atendimento aos consumidores afetados. Todo o SNDC é comunicado sobre os recalls que se iniciam e cada Procon e demais membros do Sistema acompanham os processos.

O tema do recall vem ganhando visibilidade crescente, em nossa sociedade. Como apontado neste Boletim, 2016 foi o ano com a maior quantidade de recalls da história e, também, o que apresentou a maior quantidade de produtos afetados: mais de 9 milhões de produtos passaram por um chamamento.

Na última década, o Brasil viu crescer em mais de 200% o número de recalls realizados - um dos maiores níveis de crescimento em todo o mundo. Mesmo assim, ainda não é uma ação enraizada no mercado brasileiro. Os desafios mais nítidos, nesse sentido, estão na comunicação com o consumidor e na construção de práticas capazes de elevar a efetividade dos procedimentos de recall.

A Senacon tem dialogado regularmente com os fornecedores, incentivando a adoção de práticas mais avançadas de pós-venda e de acompanhamento do consumidor. É essencial avançar no sentido da identificação e adoção, pelos fornecedores, de meios mais eficazes de atrair o consumidor para que, diante de um chamamento, busque o atendimento e a resolução do problema.

A obrigação do fornecedor é sempre comunicar imediatamente o recall e empreender todos os esforços para encontrar o consumidor e atendê-lo. De outra parte, é importante dizer que o consumidor também tem uma grande responsabilidade no êxito do recall, dado que cabe a ele aderir ao chamamento e comparecer ao fornecedor para troca, recolhimento ou conserto do produto afetado.

Outro ponto de especial relevância é que a Secretaria Nacional do Consumidor, dentro em breve, irá **lançar um novo Sistema Nacional de Recall**. Esse Sistema foi estabelecido na norma que regulamenta o processo de chamamento no Brasil, a Portaria MJ n. 487, de 15 de março de 2012, e, no mesmo ano, entrou em operação. Agora, a Senacon vai oferecer à sociedade uma ferramenta mais moderna e com novas funcionalidades.

O Sistema de Recall emitirá alertas para todos os usuários que se cadastrarem e quiserem receber as informações do início de novos recalls. Esse cadastramento é gratuito e simples, e o usuário poderá escolher receber todos os alertas ou apenas de certo(s) segmento(s) de produtos.



O novo Sistema de Recall permitirá acesso online ao banco de dados de todos os recalls em trâmite no Brasil (hoje são cerca de mil) e trará, de forma inédita, os indicadores do universo do recalls de forma clara, objetiva e em formato aberto. As informações serão públicas e atualizadas permanentemente.

Com essa ação, a Senacon busca elevar a transparência no contexto dos recalls e deixar todas as informações sobre o tema à disposição dos consumidores, na tentativa de empoderá-los ainda mais para garantir seu direito de proteção a sua vida, saúde e segurança contra os riscos identificados no mercado de consumo.

Essa nova ferramenta, somada à aproximação crescente entre os órgãos de governo ligados à proteção do cidadão-consumidor e à elevação da percepção do próprio consumidor sobre seu papel nas relações de consumo, tem o potencial de aprimorar o contexto do consumo seguro no país, objetivo prioritário das ações da Secretaria Nacional do Consumidor.