

O que é recall?

A palavra recall, de origem inglesa, é utilizada no Brasil para indicar o procedimento, previsto em lei, e a ser adotado pelos fornecedores, de chamar de volta os consumidores em razão de defeitos verificados em produtos ou serviços colocados no mercado, evitando, assim, a ocorrência de acidentes de consumo.

O chamamento (recall), ou Aviso de Risco, tem por objetivo básico proteger e preservar a vida, saúde, integridade e segurança do consumidor, bem como evitar prejuízos materiais e morais.

A prevenção e a reparação dos danos estão intimamente ligadas, na medida em que o recall objetiva sanar um defeito, que coloca em risco a saúde e a segurança do consumidor, sendo que qualquer dano em virtude desse defeito será de responsabilidade do fornecedor. Nos termos do Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade do fornecedor é objetiva, independente da existência de culpa (art. 12 a 14 da Lei 8.078/90).

O recall visa, ainda, a retirada do mercado, reparação do defeito ou a recompra de produtos ou serviços defeituosos pelo fornecedor. **O recall deve ser gratuito**, efetivo e sua comunicação deve alcançar todos os consumidores expostos aos riscos. Por isso a legislação exige que o fornecedor faça o comunicado de forma mais ampla possível, divulgando o recall em jornal, rádio e TV.

O recall não está apenas relacionado com automóveis, mas com todos os tipos de produtos ou serviços disponíveis no mercado pelos fornecedores.

Saiba o motivo de você atender ao chamamento!

Atender ao recall é garantir a sua própria segurança e a de terceiros. É muito importante que o consumidor atenda ao chamado do fornecedor o mais rápido possível, para evitar possíveis acidentes de consumo. Não há data limite para a realização dos reparos ou substituição dos produtos defeituosos, isto é, o recall é por tempo indeterminado não existindo prazo para terminar até que todos os produtos ou serviços sejam atendidos.

Feito o reparo, o consumidor deve exigir e guardar o comprovante de que este foi realizado. Em caso de venda do bem (por exemplo, automóvel) deverá repassar esse documento para o novo proprietário.