JUSTUTOR

Questão Discursiva 03571

(prova oral)

Do que se trata o recall?

Como se faz a chamada aos consumidores?

Qual o objetivo do recall?

Para quais situações pode ser usado o recall?

E se o consumidor não atende ao recall, o que acontece em caso de acidente de consumo? Pode ser reconhecida culpa exclusiva do consumidor?

Resposta #005332

Por: Dudusch 3 de Maio de 2019 às 03:10

Recall é o chamamento dos consumidores pelos fornecedores de produtos e serviços no mercado de consumo para realizarem a substituição ou troca de partes viciadas de produtos já introduzidos no mercado, cuja inadequação foi verificada posteriormente a comercialização.

Os consumidores são chamados através dos meios de comunicação (rádios, televisão, etc.) ou mesmo pessoalmente, através de contato pessoal do fornecedor, quando viável.

O recall visa a substituição de partes viciadas ou inadequadas, ou ainda pelo emprego de melhor ténica (não disponível no momento da contratação) dos produtos comercializados pelos fornecedores aos respectivos consumidores, cujo vício foi constatado posteriormente à sua introdução no mercado de consumo, objetivando com isso evitar acidentes de consumo (defeito de fabricação) que gerem danos materiais/físicos aos consumidores.

O recall pode ser utilizado para todas as situações aptas a gerar riscos ao consumidor em decorrência da utilização de um produto ou serviço viciado (vício de qualidade/quantidade/adequação, etc).

Se o consumidor não atende ao chamamento ("recall"), tal circunstância não exime a responsabilidade dos fornecedores (mediatos e imediatos) de responderem por eventuais acidentes de consumo decorrentes da introdução do produto/serviço defeituoso no mercado de consumo, persistindo a responsabilidade objetiva de toda a cadeia de fornecedores (arts. 12 e 14 do Código de Defesa do Consumidor), bem como pela reparação de eventuais vícios existentes no produto/serviço, na forma do que disciplina o art. 18 do mesmo estatuto.

Resposta #004234

Por: MARCOS ANTÔNIO BELÉM PONTES 4 de Junho de 2018 às 07:20

Regra geral, todos os produtos que são colocados no mercado de consumo são testados e avaliados, a fim de garantir aos consumidores destes bens, a satisfação e a segurança nescessárias ao seu uso adequado. Contudo, há sempre a possibilidade de existência de falhas e defeitos nos produtos, defeitos estes detectados posteriormente ao lançamento do produto no mercado.

O recall trata de recolher os produtos para que o fornecedor corrija preventivamente defeitos/falhas detectados (de várias formas possíveis, reclamações dos consumidores, desenvolvimento de novas técnicas, desgastes não esperados, etc.). Essa çorreção é feita sem qualquer despesa para os consumidores e consiste em substituir peças ou repará-las, em regra.

Destectado o problema pelo fornecedor, de maneira geral, ele matém contato direito com os consumidores, através de correspondência, além de publicar chamado para recall nos meios de comunicação (rádio, tv, jornais, internet...). Inclusive, comigo ocorreu da concessionária me telefonar para o recall.

O objetivo básico do recall é a solucão de problemas detectados, e é utilizado para prevenir e corrigir defeitos existentes nos produto (situaçõesque podem demandar o uso do recall)

por fim, quando o consumidor não atende ao recall e ocorrendo acidente de consumo, não pode ser reconhecida sua culpa exclusiva, quando muito a culpa concorrente.

Resposta #005117

Por: TURBINA 26 de Março de 2019 às 10:13

O recall é instituto conhecido no direito do consumidor por meio do qual o fornecedor tem a obrigação de comunicar ao consumidor e às autoridades competentes a existência de periculosidade em bem ou serviço introduzido no mercado de consumo (artigos 8º a 10 do Código de Defesa do Consumidor).

A chamada aos consumidores é feita por meio de anúncios publicitários que devem ser veiculados na imprensa, rádio e televisão, às expensas do fornecedor do produto ou serviço.

O objetivo do recall é informar aos consumidores a existência de produto com periculosidade até então desconhecida, tudo para que sejam adotadas as cautelas devidas.

Se o consumidor não atende ao recall, ainda assim haverá responsabilidade do fornecedor em caso de acidente de consumo. Embora não se trate de hipótese em que deva ser reconhecida a culpa exclusiva do consumidor, esse dado será relevante à ocasião da fixação do quantum do devido.

Resposta #006862

Por: RPS 18 de Novembro de 2021 às 17:35

O recall é um procedimento onde o fornecedor faz um chamamento dos consumidores a fim de comunicar acerca de vício existente no produto ou serviço e eventualmente realizar a substituição deste.

Em virtude do direito a segurança e a informação previstos nos incisos I e III do art. 6 do CDC, cabe ao forncedor comunicar eventual necessidade de recall. Essa comunicação deve se dá de forma ampla utilizando-se de meios de comunicação de massa (rádio e tv, por exemplo) de forma a dar amplo conhecimento da necessidade de reparo.

O principal objetivo do recall é assegurar a segurança do produto/serviço posto no mercado, evitando-se assim acidentes de consumo. Inclusive, é dever do fornecedor não colocar no mercado produtos que coloquem em risco a sáude e segurança do consumidor, nos termos do art. 8 do CDC.

São situações comuns, em que ocorre o recall, por exemplo, a troca de peça defetuosa em veículos; peças em produtos duráveis como geladeira e televisores.