ILMO. COORDENADOR
PROCON DO ESTADO DO MARANHÃO
Sr. Kleber Moreira
Rua do Egito, 207, Centro,
65010-190 – São Luís, MA

OBJETIVO- RECALL – BRINQUEDO TAXI MALUCO

Prezado Senhor,

ELKA PLÁSTICOS LTDA., empresa com sede na Avenida Casa Verde, 472, Parque Peruche, São Paulo, Estado de São Paulo, CEP 02520-000, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 60.643.293/0001-57, doravante denominada "Elka", por seu advogado, de acordo com o determinado na Legislação, bem como na Portaria 487/2012 do Ministério da Justiça, apresentar dados referentes ao Recall, já formalizado junto ao Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor DPDC – órgão do Ministério da Justiça, na forma que segue:

I- Dados do fornecedor do produto ou serviço:

Razão social: **ELKA PLÁSTICOS LTDA.**
Nome fantasia: **ELKA**
Atividades econômicas principais e secundárias**: Indústria e Comércio de Artefatos Plásticos em geral, representação comercial de Artefatos Plásticos em geral, de brinquedos e de artigos infantis em geral, importação e exportação de Artefatos Plásticos em geral, de brinquedos e de artigos infantis em geral;**
CNPJ **60.643.293/0001-57;**
Endereço: **Avenida Casa Verde, 472, Parque Peruche, São Paulo, Estado de São Paulo, CEP 02520-000**
Telefones e fax: **(11) 2238-5500**
Endereço eletrônico: **www.elka.com.br**;
e-mail: **sac@elka.com.br**

Nome dos administradores responsáveis:

CHARLES KAPÁZ, brasileiro, casado, empresário, residente e domiciliado nesta Capital do Estado de São Paulo na Rua Afonso Braz, 747 – Apto. 141-C, CEP 04511-

011, portador da Cédula de Identidade RG 11.721.292-1 SSP/SP e inscrito no CPF/MF sob o no. 093.916.108-70;

SYLVANE KAPÁZ, brasileira, divorciada, empresária, residente e domiciliada nesta Capital do Estado de São Paulo na Av. Engº Luíz Gomes Cardim Sangirardi, 430 – Apto. 111, CEP 04112-080, portadora da Cédula de Identidade RG 6.291.485 SSP/SP e inscrita no CPF/MF sob o no. 065.799.668-82; e,

EDUARDO KAPÁZ JUNIOR, brasileiro, casado, empresário, residente e domiciliado nesta Capital do Estado de São Paulo na Alameda Joaquim Eugênio de Lima, 1.250 – Apto. 101, CEP 01403-002, portador da Cédula de Identidade RG 30.488.608-7 SSP/SP e inscrito no CPF/MF sob o no. 265.217.838-58.

II- Descrição Pormenorizada Do Produto

Marca: **Elka**
Modelo: "**Taxi Maluco**"
Data inicial e final de fabricação: **12/09/2011**
Foto abaixo:

III- Descrição pormenorizada do defeito, acompanhada de informações técnicas necessárias ao esclarecimento dos fatos, bem como data, com

R Joaquim Floriano, 100 · 10º andar · Itaim Bibi
04534 000 · São Paulo · SP
T 55 11 2823 2850 | F 55 11 2823 2851
www.cgbm.com.br

especificação do dia, mês e ano, e modo pelo qual a nocividade ou periculosidade foi detectada.

Conforme já informado ao DPDC na formalização do Recall, a constatação do suposto defeito decorreu de queixa de consumidor direcionada diretamente ao **INMETRO** e conforme por este fora apurado, o produto em questão foi diagnosticado com possível insegurança em razão de estar o pino em formato de boneco soltando facilmente, o que poderia gerar desconformidade com a NM300 (Norma Brasileira de Brinquedos).

O conhecimento da empresa apenas aconteceu em 14 de abril de 2014, quando ela recebeu a NOTIFICAÇÃO/INMETRO/DCONF/DIVEC/Nº 030, em que houve a determinação de recolhimento dos produtos do lote 90776/11.

Reiteram-se as afirmações efetuadas em audiência junto ao DPDC, de que a empresa não foi intimada ou notificada para participar dos testes no produto supostamente defeituoso, assim como não foram oferecidos à empresa nenhum dado do consumidor reclamante para que ela pudesse contatá-lo ou tomar qualquer providência.

IV- Descrição pormenorizada dos riscos e suas implicações.

Conforme modelo da comunicação abaixo e conforme cópia da publicação já efetuada, constou do aviso de recall a seguinte descrição pormenorizada:

Risco e suas implicações: Ao soltar, esta peça gera partes pequenas causando perigo à criança, já que pode ser engolida.

V - Distribuição geográfica dos produtos e serviços sujeitos ao defeito, colocados no mercado, por Estados da Federação

Para atendimento da informação solicitada, segue quadro demonstrativo abaixo com as informações:

UF	Número de estabelecimentos em que os produtos foram vendidos	Quantidade de produtos vendidos por UF
SP	73	539
MG	37	354
RJ	35	264
RS	18	144

R Joaquim Floriano, 100 - 10º andar - Itaim Bibi
04534 000 - São Paulo - SP
T 55 11 2823 2850 | F 55 11 2823 2851
www.cgbm.com.br

GO	15	84
PR	14	120
MT	10	132
ES	9	69
BA	6	54
SC	5	33
CE	4	24
MS	4	54
AM	4	42
DF	2	24
PA	2	246
AP	2	24
MA	2	78
RN	1	6
PB	1	6
PI	1	36
Total Geral	245	2333

VI - Indicação das providências já adotadas e medidas propostas para resolver o defeito e sanar o risco.

O produto "Taxi Maluco" já sofreu processos de melhoria contínua, como parte integrante do processo de qualidade da empresa, desde o seu lançamento e os lotes atuais contam com mais um reforço na espessura das paredes e quebra de cantos vivos para melhorar fluxo de matéria-prima dentro da cavidade do molde, minimizando desta forma a criação de tensão interna. Tal melhoria já fora certificada como conforme, sendo que o produto foi devidamente analisado pelo Laboratório SGS, sendo o produto atestado em conformidade com a Norma técnica aplicável.

Quanto à providência de recolhimento de mercado, com relação ao lote mencionado, foram fabricadas 2.233 peças, sendo que os produtos foram vendidos a 245 revendedores e varejistas; Todos estes foram contatados, sendo que 33 responderam ao chamado, 22 informando não terem nenhuma peça em estoque, 182 lojistas não responderam, mesmo sendo contatados por 4 vezes por e-mail e telefonemas, e 11 deles devolveram peças em estoque em um total de 25 delas.

As peças recolhidas foram devidamente destruídas, conforme atesta a comunicação enviada pelo IQB ao Inmetro, sendo, portanto, inexistente no mercado qualquer produto à venda e correspondente ao lote em referência. Quanto às peças já vendidas aos consumidores, a Elka se dispõe a efetuar anúncios para a substituição

R Joaquim Floriano, 100 - 10º andar - Itaim Bibi
04534 000 - São Paulo - SP
T 55 11 2823 2850 | F 55 11 2823 2851
www.cgbm.com.br

das peças por produtos novos, arcando integralmente com os custos de tal substituição.

d) Dados dos processos judiciais relacionados ao acidente, especificando as ações interpostas, o nome dos autores e dos réus, as Comarcas e Varas em que tramitam e os números de cada um dos processos.

Prejudicado: Não existe processo judicial em andamento.

e) Providências adotadas em relação às vítimas.

Prejudicado: Não existe qualquer vítima informada.

VII - Plano de mídia, nos termos do art. 3º.

Para atendimento da informação solicitada, segue quadro demonstrativo abaixo com as informações:

Plano de Mídia - RECALL TAXI MALUCO					
Tipo	**Veiculos**	**Data e horário da veiculação - estimados:**	**No. Consumidores atingidos**	**No. Inserções**	**Valor**
Radio	Radio Aparecida - 90,9 FM	4/8/2014	ND	2	R$178,00
TV	TV Aparecida	4/8/2014	70.585.508	1	R$ 2.000,00
Jornal	Jornal Brasil de Fato	29/7 a 5/8/14	50.000	1 Semanal	R$ 2.700,00
Site	www.elka.com.br	25/7 a 15/8/2014	2.447	1 Mês	R$
Rede Social	https://www.facebook.com/elkabrinquedos	25/7/14 – post permanente.	1.688	1	R$
TOTAL					**R$ 4.878,00**

R Joaquim Floriano, 100 - 10º andar - Itaim Bibi
04534 000 - São Paulo - SP
T 55 11 2823 2850 | F 55 11 2823 2851
www.cgbm.com.br

Finalmente, informa-se que os custos envolvidos no presente Recall são importantes para a Elka e foram dimensionados de forma a poder manter-se ela saudável e capaz de atender aos consumidores que, como dito, são os efetivos destinatários da norma protetiva.

VIII - Plano de atendimento ao consumidor.

Conforme Modelo de comunicação abaixo, cliente envia por correio o modelo "Taxi Maluco", e a Elka efetua a troca pelo modelo novo, ressarcindo eventuais custos arcados pelo consumidor.
O cliente poderá ser atendido pelos seguintes canais:
Site: www.elka.com.br
SAC: (11) 2238-5500 ou e-mail sac@elka.com.br
De segunda-feira a sexta-feira – das 8:00 às 17:00.
O atendimento ao Recall será permanente.

IX - Modelo do aviso do Recall e do Risco ao consumidor.

R Joaquim Floriano, 100 · 10º andar · Itaim Bibi
04534 000 · São Paulo · SP
T 55 11 2823 2850 | F 55 11 2823 2851
www.cgbm.com.br

COMUNICADO DE RECALL

A empresa Elka Plásticos Ltda. convoca os consumidores do brinquedo "Táxi Maluco", n° de lote 90776/11 para, entrarem em contato com a empresa e, de forma gratuita, substituir as unidades atingidas pelo recall.

Defeito – Pino em formato de boneco soltando com facilidade.

Risco e suas implicações - Ao soltar, esta peça gera partes pequenas causando perigo a criança, já que pode ser engolida.

Início do atendimento 18/07/2014.

Medidas preventivas – Por favor retirar o brinquedo do uso da criança, e procurar a empresa, para efetuar a troca o mais breve.

Informações de contato:
Site: www.elka.com.br
SAC: 11 2238 5500 ou email sac@elka.com.br
De segunda a sexta - das 8:00 as 17:00.

Nome do Produto	Data de Fabricação	Lote
Táxi Maluco	Fabricado - Setembro de 2011	90776/11 (etiqueta na embalagem)

X- Custos da veiculação, respeitado o sigilo quanto às respectivas informações.

- Custos de Veiculação das Mídias: R$ 4.878,00;
- Custos dos produtos a serem conferidos em substituição de todas as peças do lote objeto do Recall: R$ 40.000,00;
- Estimativa de custos de remessa e retorno dos produtos: R$ 4.800,00.

XI - Relatórios de atendimento ao chamado

Será apresentado relatório ao DPDC em prazo de 60 dias a partir do início das veiculações dos anúncios, nos termos do artigo 7°, da Portaria MJ n. 487/2012.

XII – Informações finais

R Joaquim Floriano, 100 - 10° andar - Itaim Bibi
04534 000 - São Paulo - SP
T 55 11 2823 2850 | F 55 11 2823 2851
www.cgbm.com.br

Há baixíssimo risco envolvido, além da inexistência de qualquer histórico de acidente.

Finalmente, informa-se que os custos envolvidos no presente Recall são importantes para a Elka e foram dimensionados de forma a poder manter-se ela saudável e capaz de atender aos consumidores que, como dito, são os efetivos destinatários da norma protetiva.

Termos em que.
Pede deferimento.
São Paulo, 26 de setembro de 2014.

Tulio Nassif Najem Gallette
OAB/SP 164.955

R Joaquim Floriano, 100 · 10º andar · Itaim Bibi
04534 000 · São Paulo · SP
T 55 11 2823 2850 | F 55 11 2823 2851
www.cgbm.com.br