



**NORMA DE PROCEDIMENTO – PROCON/ES Nº 011/2018**

<b>Tema:</b>	Processo de registro, controle, atendimento e arquivamento das demandas de recall direcionadas à Gerência de Fiscalização do PROCON/ES		
<b>Emitente:</b>	Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/ES		
<b>Sistema:</b>	-	<b>Código:</b>	GEFIS
<b>Versão:</b>	1	<b>Aprovação:</b>	IS PROCON/ES 056/2018
		<b>Vigência:</b>	

**1. OBJETIVOS**

- 1.1 Estabelecer os critérios para o registro, controle, atendimento e arquivamento das demandas de recall direcionadas à Gerência de Fiscalização do PROCON/ES.

**2. ABRANGÊNCIA**

- 2.1 Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/ES  
2.1.1 Sede

**3. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL**

- 3.1 Lei Federal nº 8.078/1990;  
3.2 Decreto Federal nº 2.181/1997;  
3.3 Lei Complementar Estadual nº 373/2006;  
3.4 Portaria MJ nº 487/2012;

**4. DEFINIÇÕES**

- 4.1 – Recall (Campanha de chamamento para reparação de produto)

**5. UNIDADES FUNCIONAIS ENVOLVIDAS**

- 5.1 Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/ES.

**6. PROCEDIMENTOS**

6.1 – As demandas originárias do *Recall* serão encaminhadas ao Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/ES, aos cuidados do Diretor Presidente do Órgão, pela Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor – SENACON, para adoção de medidas cabíveis e, poderão ser recepcionadas:

- I – Pelas Diretorias Presidente e Jurídica;  
II – Pelo Setor de Protocolo do PROCON/ES, mediante protocolização.

6.2 – Os Departamentos citados no item anterior encaminharão as demandas recebidas à Gerência de Fiscalização para a adoção de medidas cabíveis.

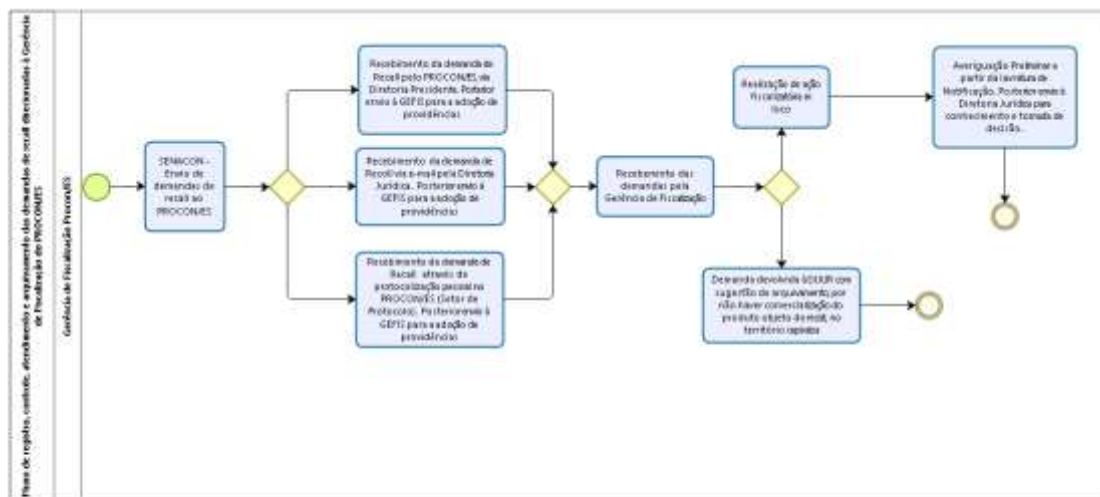
6.3 – A Gerência de Fiscalização do PROCON/ES será responsável pela fiscalização nos estabelecimentos capixabas, que comercializem o produto alvo



da campanha de chamamento, para averiguar o cumprimento dos procedimentos do *Recall*.

6.3 – As demandas apresentadas ao PROCON/ES, sobre *Recalls* de produtos não comercializados no Espírito Santo, serão encaminhados à Diretoria Jurídica do Órgão com sugestão de arquivamento.

### 6.4 – Fluxo dos Procedimentos



## 7. INFORMAÇÕES ADICIONAIS

7.1 - O fornecedor de produtos e serviços que, posteriormente à sua introdução no mercado de consumo, tiver conhecimento da nocividade ou periculosidade que apresentem, deverá comunicar o fato imediatamente à SENACON (Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor), aos órgãos estaduais, do Distrito Federal e municipais de defesa do consumidor – PROCON.

## 8. ANEXOS

8.1 Não se aplica.

## 9. ASSINATURAS

### EQUIPE DE ELABORAÇÃO:

**Rômulo de Oliveira Cerqueira**  
Gerente de Fiscalização do PROCON/ES

Elaborado em 25/10/2018

### APROVAÇÃO:

**Denize Izaita Pinto**  
Diretora Presidente do PROCON/ES

Aprovado em 25/10/2018