

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

REQUERIMENTO Nº , DE 2007.
(Do Sr. Júlio Delgado)

Requer a realização de Audiência Pública destinada a debater e avaliar os procedimentos do recall dos brinquedos da empresa Mattel do Brasil.

Senhor Presidente,

Nos termos regimentais, requiro a V.Ex^a, ouvido o Plenário desta Comissão, que sejam convidados a comparecer a este órgão técnico, em reunião de audiência pública a realizar-se em data a ser agendada, os convidados abaixo, para debater e avaliar os procedimentos do recall de brinquedos da empresa Mattel do Brasil.

- Sr. Ricardo Roschel – Diretor da área de operações da Mattel do Brasil;
- Dr. Ricardo Morishita - Diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor do Ministério da Justiça;
- Sr. Carlos Antonio Tilkian – Presidente do Conselho de Administração da Abrinq.

JUSTIFICAÇÃO

A empresa de brinquedos Mattel está convocando um recall (chamado - em inglês) de brinquedos da marca no Brasil. Os produtos são da



linha Polly, Barbie e Tanner e Batman, e contêm peças metálicas que podem ser ingeridas ou inaladas pelas crianças, podendo causar danos à saúde.

Dos cerca de 21,8 bilhões de produtos da empresa fabricados na China, 850 mil estão no Brasil, e segundo a própria empresa parte das mercadorias já está nas mãos dos consumidores brasileiros.

Na convocação para o recall, a empresa promete devolver o dinheiro ou dar um vale-brinquedo para quem comprou os produtos mencionados. Para fazer a troca, o consumidor deverá ligar para o 0800 ou enviar um e-mail, cadastrar-se e esperar a carta resposta que será enviada pela Mattel com um manual sobre os problemas que estão sendo sanados. Aí sim, o consumidor deverá enviar as peças com problema, que serão analisadas. Após a análise, a empresa enviará um “voucher” que lhe dará o direito de trocar o produto ou receber o dinheiro de volta. Todo esse processo pode levar um mês e meio. Nos Estados Unidos, o consumidor liga e imediatamente recebe o número de um voucher, que lhe dá o direito de ir a uma loja e trocar o produto pelo mesmo, ou por outro de sua escolha.

No Brasil o primeiro problema está na busca ao site da internet, www.mattel.com.br, que direciona o consumidor para o site americano, e não há como obter informações em português. Além disso, para falar por telefone através do 0800, o horário de atendimento é das 9h00 às 21h00, nos dias da semana e de 9h00 às 15h00 aos sábados. Enquanto a Mattel americana funciona 24 horas.

Assim, podemos observar o quanto o consumidor brasileiro está sendo discriminado e vem recebendo tratamento diferenciado da Mattel do Brasil nesta questão.

Considerando o exposto, solicitamos o apoio dos nobres pares para aprovação do presente requerimento.

Sala da Comissões, de agosto de 2007.

Deputado Júlio Delgado
PSB-MG

