



São Paulo, 19 de junho de 2019.

Ao  
**PROCON GOIAS**  
Edifício Torres  
Rua 8, 242 - Lote 36  
St. Central  
Goiânia – GO  
74013-030

PROCON PAT0001.0-01-011-2019-15-36-006005-1/1

**Ref.: Chamamento Voluntário em atendimento ao processo Inmetro/SEI  
0052600.008762/2019-15 - Conjunto Panelinha, ref.: 2490**

Prezados senhores(as),

A **BRINQUEDOS ZUCATOYS INDÚSTRIA E COMÉRCIO EIRELI**, inscrita no CNPJ/MF sob nº 11.894.930/0001-52, com endereço na Rua José Soave, n 88, Galpões 03 e 04, no Jardim Ester, na Cidade de Itatiba – SP, CEP 13255-100 (**docs.01A e 01B**), em atendimento ao processo supramencionado (**docs.02A e 02B**), vem apresentar seu **CHAMAMENTO VOLUNTÁRIO** referente ao brinquedo **CONJUNTO PANELINHA**, **referencia comercial 2490**.

#### **I - Identificação do fornecedor do produto**

- a) Razão Social:** Brinquedos Zucatoys Indústria E Comércio Eireli.
- b) Nome Fantasia:** Zucatoys.
- c) Atividade Econômica Principal e Secundária:** Fabricação de outros brinquedos e jogos recreativos não especificados anteriormente e comércio atacadista de outros equipamentos e artigos de uso pessoal e doméstico não especificado.
- d) CNPJ/MF:** 11.894.930/0001-52



e) **Endereço:** Rua José Soave, n 88, Galpões 03 e 04, no Jardim Ester, na Cidade de Itatiba – SP, CEP 13255-100.

f) **Telefone:** 9(operadora) (11)4487-6810 - ligação a cobrar

**E-mail:** recolhimento@zucatoys.com.br

g) **Administrador:** - **Renato Pereira**, brasileiro, empresário, casado, portador do RG nº 11.216.432-8, SSP/SP, inscrito no CPF/MF sob nº 097.016.268-50, com endereço na Rua Maria Ramona Lorenzo Alonso Paschoal, nº 85, Loteamento Itatiba Country Club, na Cidade de Itatiba – SP, CEP 13254-422.

## II - Descrição Pormenorizada do produto

a) **Marca:** Conjunto Panelinha

b) **Modelo:** Ref.: 2490

c) **Lotes:** 21217 a 33317 e 01518 a 04518

c) **Quantidade:** 19.304 unidades.

d) **Data Inicial e final de fabricação:** 1º de agosto de 2017 a 15 de fevereiro de 2018.

e) **Imagem do Produto:**

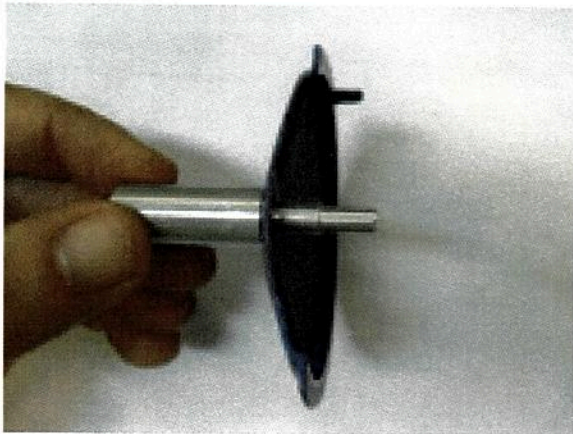




### III - Descrição pormenorizada do defeito

A falha foi detectada em 24 de novembro de 2017, durante a realização do Programa de Verificação da Conformidade no ano de 2018 – PVC 2018 – do Inmetro.

Ensaio realizado em amostra coletada verificou que o brinquedo apresentou falha referente a "abuso razoavelmente previsível", vez que foi constatado "furos circulares em materiais rígidos". Conforme imagens abaixo, extraídas do relatório de ensaios (**doc.03, pg.04**):



Nota do relatório de ensaios: A amostra após ensaio de abuso razoavelmente previsível (*ensaio de tração*) deixou acessível um furo circular com espessura inferior ao especificado na norma NM 300.

A demora em iniciar este chamamento se deve porque o Inmetro comunicou a falha à certificadora INNAC em 05 de junho de 2019 (**doc.02A**) e o INNAC comunicou à Zucatoys em 07 de junho de 2019 (**doc.02B**).



Já nos dias seguintes a Zucatoys contratou auditoria externa da Certimétrô – Estratégia em Certificação (**doc.04**) para analisar todo o processo fabril, além de pesquisar eventuais acidentes de consumo em todo país. Registre-se que o atual processo de fabricação está correto e não há qualquer acidente de consumo registrado em todo o Brasil. A Zucatoys não exporta seus produtos.

#### **IV - Descrição pormenorizada dos riscos e suas implicações**

Com relação a falha apresentada, o risco ocorre quando o furo é circular e de tamanho maior que o permitido. Com isso, a criança pode introduzir o dedo no furo que, ao ficar preso, poderá cortar a circulação, provocando corte ou inchaço.

O brinquedo é fabricado em polipropileno de excelente qualidade. Em caso de acidente em que a criança prenda o dedo, basta uma tesoura ou faca para cortar o plástico. Tal medida afasta qualquer possibilidade do evento morte ou amputação.

Não se vislumbra riscos além do informado acima. O processo de certificação, ensaios em laboratório e embalagem do produto revelam que este brinquedo é destinado a crianças acima de 3 anos, o que já reduz imensamente o risco de acidente.

#### **V - Quantidade de produtos sujeitos ao defeito e número de consumidores atingidos**

Neste tópico, baseado em nosso Sistema de Gestão da Qualidade e no relatório de auditoria externa da Certimétrô – Estratégia em Certificação, concluímos que os lotes 21217 a 33317 e 01518 a 04518, produzidos entre 1º de agosto de 2017 e 5 de fevereiro de 2018 podem apresentar a falha.





Ao se analisar o setor contábil da empresa, concluímos que a quantidade de produtos que chegaram ao mercado foi 19.304 (*dezenove mil, trezentos e quatro*) unidades.

Já o número de consumidores atingidos até o momento é zero, conforme demonstra nosso Sistema de Gestão da Qualidade e a auditoria externa da Certimétrô, não existe qualquer informação administrativa, judicial, registro no SAC ou consultas acerca de falha do produto ou acidente de consumo.

Contudo, necessário registrar que neste total de 19.304 (*dezenove mil, trezentos e quatro*) unidades, estão inseridas unidades que não devem apresentar a falha. A inclusão destas unidades perfeitas foi realizada por medida de segurança, considerando possível contaminação de alguns lotes com unidades da panelinha eventualmente defeituosas.

#### **VI - Distribuição geográfica por Estados da Federação:**

<b>Estado</b>	<b>Quantidade distribuída</b>
Acre	24
Alagoas	176
Amapá	64
Amazonas	0
Bahia	1.032
Ceará	200
Distrito Federal	88
Espírito Santo	160
Goiás	848
Maranhão	240
Matto Grosso	248
Matto Grosso do Sul	88
Minas Gerais	4.656
Pará	216
Paraíba	264



Paraná	1.192
Pernambuco	1.104
Piauí	80
Rio de Janeiro	1.712
Rio Grande do Sul	432
Rio Grande do Norte	168
Rondônia	128
Roraima	0
Santa Catarina	560
São Paulo	5.504
Sergipe	88
Tocantins	32
<b>TOTAL</b>	<b>19.304</b>

A ZUCATOYS não exporta o produto.

#### **VII – Providências já adotadas e medidas propostas para resolver o defeito e sanar o risco**

Inicialmente nosso Sistema de Gestão da Qualidade e a auditoria externa (**doc.04**) verificaram toda a linha de produção e constataram que o produto está sendo fabricado em plena conformidade com a norma NM 300. Então, atualmente nada há que desabone o brinquedo.

Já em relação às providências de recolhimento dos brinquedos que chegaram ao mercado, registramos que no dia 18 de junho de 2019 Zucatoys enviou carta aos seus clientes (**doc.05A**) solicitando que recolham todas as unidades dos lotes 21217 a 33317 e 01518 a 04518 que porventura tenham em estoque e para reafirmar a necessidade do recolhimento, foi enviado e-mail aos clientes no dia 24 de junho de 2019 (**doc.05B**).

Já os consumidores serão avisados pelo plano de mídia em nível nacional (TV, Rádio e Jornal) apresentado ao final deste documento no tópico IX – Plano de Mídia.



Não obstante, o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) já foi preparado para atender pelo e-mail **[recolhimento@zucatoystoys.com.br](mailto:recolhimento@zucatoystoys.com.br)** e ligações a cobrar pelo número 9(operadora)11-4487-6810.

A Zucatoys disponibilizou em seu SAC treinamento para interação com o consumidor que tenha o produto para devolução, bem como, em caso de acidente de consumo, a ligação seja imediatamente transferida para a direção da empresa para solução imediata, com todos os encaminhamentos necessários.

O Site da ZUCATOYS na internet já está adequado com destaque do "recall" (**doc.06**), onde os consumidores poderão interagir com a empresa e escolher produtos para substituição dos lotes deste chamamento, ou reembolso, conforme apresentado no tópico X - Plano de atendimento ao consumidor.

A empresa também manterá o vídeo do chamamento voluntário em suas redes sociais e Youtube.

#### **VIII – Acidentes ocorridos**

Jamais ocorreu qualquer acidente de consumo com os brinquedos da Zucatoys.

A auditoria externa (**doc.04**) realizada não constatou reclamação judicial ou administrativa, registro em SAC, ofício de órgãos de defesa do consumidor ou qualquer outra forma de contato com a empresa que revelasse qualquer acidente de consumo.

#### **IX – Plano de mídia**

O plano de mídia foi contratado e só não foi apresentado anteriormente por conta de tempo para produção e preparação, contratos com emissoras e jornal.





Também, levamos em consideração a não veiculação nos dias 20 e 21 de junho de 2019 porque estas datas foram feriado e recesso, portanto consideradas de baixa audiência.

Então, definiu-se a data de 25 de junho de 2019 como a ideal para a campanha de mídia em rádio e TV que serão realizadas, conforme contrato de mídia com a Certimétrô (**docs.07A e 07B**) com inserções no Grupo Bandeirantes e com o Jornal Folha de São Paulo (**doc.08A, 08B e 08C**), observando que todas as veiculações são de alcance nacional.

- **Televisão:** Uma inserção 30 segundos em rede nacional no programa Café com Jornal da TV Bandeirantes, no dia 25 de junho de 2019;

- **Rádio:** Uma inserção 30 segundos em rede nacional na Rádio BandNews, no dia 25 de junho de 2019;

- **Jornal:** Um anúncio em jornal de circulação nacional Folha de São Paulo. No dia 24 de junho de 2019 (**doc.08A, 08B e 08C**);

- **Site da empresa:** Já foi inserido o link RECALL DE PRODUTOS com as informações pertinentes ao Chamamento Voluntário. [www.zukatoys.com.br](http://www.zukatoys.com.br) (**doc.06**);

- **Redes sociais e Youtube:** A Zucatoys informará aos clientes também em suas redes sociais – Instagram e Facebook e Youtube (**doc.09A, 09B e 09C**).

O Custo total para esta campanha está estipulado em: R\$ 11.724,20 (onze mil, setecentos e vinte e quatro reais e vinte centavos), da seguinte forma:

- **Radio, televisão e Youtube (docs.06A e 06B):** R\$ 9.993,20 (nove mil, novecentos e noventa e três reais e vinte centavos);

- **Jornal (doc.08A, 08B e 08C)** R\$ 1.731,00 (um mil, setecentos e trinta e um reais)



- Todas as comprovações de exibição e publicação serão enviadas assim que a Zucatoys as receber, sem exceção de nenhuma.

**COMUNICADO AOS PROPRIETÁRIOS DO BRINQUEDO  
CONJUNTO PANELINHA, REF.: 2490**

A BRINQUEDOS ZUCATOYS INDÚSTRIA E COMÉRCIO  
CONVOCA OS PROPRIETÁRIOS DO BRINQUEDO,  
LOTES 21217 A 33317 E 01518 A 04518,  
FABRICADOS ENTRE 2017 E 2018  
PARA QUE O RETIREM DO CONTATO COM A CRIANÇA.  
FOI CONSTATADO QUE A TAMPA DA PANELA DE PRESSÃO  
POSSUI FURO MAIOR QUE O PERMITIDO E CASO A CRIANÇA  
INSIRA O DEDO PODE CAUSAR CORTE OU INCHAÇO.



ENTREM EM CONTATO COM A  
ZUCATOYS PARA SUBSTITUIÇÃO  
OU REEMBOLSO.  
LIGUE A COBRAR PARA  
(11) 4487-6810  
OU PELO E-MAIL:  
RECOLHIMENTO@ZUCATOYS.COM.BR

A MEDIDA É GRATUITA

Doc. 10 - Modelo do anúncio e informações aos consumidores.

**X - Plano de atendimento ao consumidor**

1. De imediato a ZUCATOYS disponibilizou ligações a cobrar para o telefone 9(operadora)11-4487-6810, que ao ser atendido, informará ao cliente sobre o ocorrido, o endereço para devolução do produto com defeito (*sem custo*), as opções para troca ou ainda o valor para reembolso.
2. Se o consumidor preferir, poderá enviar e-mail para obter informações no endereço [recolhimento@zucatoys.com.br](mailto:recolhimento@zucatoys.com.br)



3. O horário previsto para funcionamento do atendimento é de segunda a sexta feira entre 8:30 horas e 17:30 horas.
4. Não há duração média para o atendimento. Em respeito ao nosso consumidor, o atendimento será realizado até que não haja dúvidas a sanar e o cliente esteja satisfeito. Temos como meta a solução do problema.
5. Registramos que o produto objeto do recall já é fabricado e distribuído em conformidade com a legislação e devidamente certificado pelo Inmetro. Já a finalização deste chamamento ocorrerá em 24 de junho de 2022.

Essa data foi definida por que o brinquedo é utilizado em determinada faixa etária, sendo certo que o desenvolvimento e interesses da criança faz com que velhos brinquedos sejam descartados.

Contudo, caso o consumidor mesmo após a finalização do chamamento ainda tenha unidades a devolver, a Zucatoys se compromete a providenciar a troca ou reembolso, incluindo atendimento em caso de acidente de consumo.

6. Os consumidores ao entrarem em contato com a Zucatoys poderão solicitar o reembolso no valor de R\$20,00 (*vinte reais*) ou escolher como substituição um dos três brinquedos aqui apresentados, por unidade devolvida.

#### Opções de produtos para a substituição à livre escolha do consumidor:



Ref 7663 – Nossa Cozinha



Ref.: 7680 – Conjunto Mantimento



Ref 7629 – Cook House Vamos Brincar

Certos de que estamos fazendo o possível para levar a cabo o presente chamamento voluntário, colocamo-nos à disposição para qualquer eventual dúvida.

  
Luis Fernando Dieguez Couto  
OAB/SP 279.753

  
Renato Pereira  
Sócio Diretor