

# 38 mil pedem à Mattel reembolso de brinquedos

**MAIORIA DOS ATENDIMENTOS FORAM RECEBIDOS PELA CENTRAL TELEFÔNICA DA EMPRESA. 850 MIL ITENS ESTÃO NAS MÃOS DOS CONSUMIDORES BRASILEIROS**

Até ontem, 38.958 consumidores procuraram a fabricante de brinquedos Mattel para pedir a devolução dos brinquedos listados no recall (convocação da fábrica para devolução de produtos) da empresa.

O anúncio dos problemas foi feito na terça-feira. Desde então, a central de atendimento da Mattel recebeu 35.394 ligações telefônicas e 3.554 e-mails. O **Agora** tentou ontem, cinco vezes, entrar em contato com a central de atendimento, no telefone 0800-7701207, mas não teve êxito. Segundo a Mattel, com o excesso de ligações, a central fica congestionada em horários de pico. A empresa não soube informar, entretanto, quais são esses períodos.

Ao todo, 850 mil produtos, entre acessórios da boneca Polly, do Batman e da Barbie, estão inclusos no recall. O motivo é que ímãs internos podem causar lesões nas crianças, se inalados ou ingeridos.

O Procon (Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor) autuou ontem mais uma loja por comercializar os brinquedos proibidos. Ao todo, quatro comércios foram notificadas em São Paulo. Os responsáveis responderão a processo administrativo e podem recorrer. O valor da multa varia de R\$ 200 a R\$ 3 milhões.

## Devolução

A Mattel anunciou, na quinta-feira, uma mudança no recall para o kit Barbie e Tanner e para as figuras mágicas do Batman. Em vez de esperar 45 dias para receber o vale-brinquedo ou o dinheiro de volta, o consumidor terá uma resposta da empresa em 15 dias. O procedimento, no entanto, não muda.

Após o contato com a central, a empresa enviará um envelope com postagem paga para o consumidor mandar os brinquedos. A fábrica analisará as peças e, caso haja defeito, a Mattel entrará em contato com o consumidor.

Para o recall das bonecas Polly não houve mudanças. De acordo com a empresa, há muitos itens a serem checados —ao todo, são 48 artigos.

Segundo a Mattel, o valor reembolsado será o da tabela vigente. Caso o cliente não concorde, terá de apresentar a nota fiscal da compra. Se a opção for pelo vale-brinquedo, o pedido deverá ser feito pela central de atendimento, e a entrega será pelo correio.

O atendimento é de segunda a sexta, das 9h às 21h, e aos sábados, das 9h às 15h, por telefone ou e-mail (veja ao lado).

(Giselli Souza)

## LEIA MAIS

sobre brinquedos na **pág. A-12**

Arte Agora

### 39 MIL PEDEM DEVOLUÇÃO DE BRINQUEDOS

**38.948** é o total de atendimentos na central da Mattel, do dia 14 até ontem

**1,5 mi** é o total de brinquedos avaliados pelo Inmetro (Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial) por ano

**Foram:**  
**3.554**  
e-mails

**35.394**  
ligações telefônicas

**2%** é o percentual de brinquedos recolhidos por falta de segurança



### OS BRINQUEDOS DO RECALL DA MATTEL

**850 mil**  
é o total de brinquedos que devem ser devolvidos no Brasil

**Bonecas Polly**

**Barbie e Tanner**

**Batman**



#### O PERIGO

Ímãs internos podem se soltar e machucar a criança



#### OPÇÕES DE REEMBOLSO

- Trocar o brinquedo por outro item de mesmo valor
- Pedir o dinheiro de volta

#### COMO MANDAR O BRINQUEDO PARA A MATTEL

O consumidor deve entrar em contato com a empresa e requisitar a devolução.



E-mail  
[recall.brasil@mattel.com](mailto:recall.brasil@mattel.com)



Central de atendimento  
**0800-7701207**

A ligação é gratuita, e o serviço está disponível de segunda a sexta, das 9h às 21h, e aos sábados, das 9h às 15h



#### ONDE FAZER REEMBOLSOS

● Juizado de Pequenas Causas  
Tels: 3209-5375/  
3207-3615  
r. Vergueiro,  
835/857

● Procon-SP (Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor)  
Tel: 151 (central de atendimento)

Fontes: Mattel, Procon-SP e Inmetro

## Inmetro contesta fabricante

Anteontem, o presidente da Mattel, afirmou, em entrevista ao jornal "Folha de S.Paulo", que "não existe brinquedo 100% seguro", declaração que foi contestada ontem pelo Inmetro (Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial).

Segundo o responsável pela área de fiscalização do Inmetro, Gustavo Kuster, são realizados diversos testes antes de os itens chegarem às prateleiras. "Analisamos, aproximadamente, 1,5 milhão de brinquedos, e apenas 2% estão irregulares. Fazemos testes para simular todas as situações com risco de morte", diz Kuster.

O presidente da Mattel afirma que os testes são feitos por amostragem e que é impossível testar toda produção. De acordo com o técnico do Inmetro, muitos acidentes são causados pelo uso indevido. "Alguns pais compram produtos muito pequenos, que podem ser engolidos pelas crianças", diz. (65)