



NORMA DE PROCEDIMENTO – PROCON/ES Nº 007/2026

| | | | |
|------------------|---|-------------------|------------------------------|
| Tema: | Processo de registro, controle, atendimento e arquivamento das demandas de recall direcionadas à Diretoria de Fiscalização do PROCON/ES | | |
| Emitente: | Sistema Integrado de Defesa do Consumidor | | |
| Sistema: | Defesa Estadual do Consumidor | Código: | DIFIS |
| Versão: | 01 | Aprovação: | IS Nº 001/2026 de 07/01/2026 |
| | | Vigência: | 07/01/2026 |

1. OBJETIVOS

- 1.1 Estabelecer os critérios para o registro, controle, atendimento e arquivamento das demandas de *recall* direcionadas à Diretoria 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
5.2 Diretoria Geral – PROCON/ES
5.3 Diretoria de Fiscalização – 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 Geral do Órgão, pela Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor – SENACON, para adoção de medidas cabíveis e, poderão ser recepcionadas:

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

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

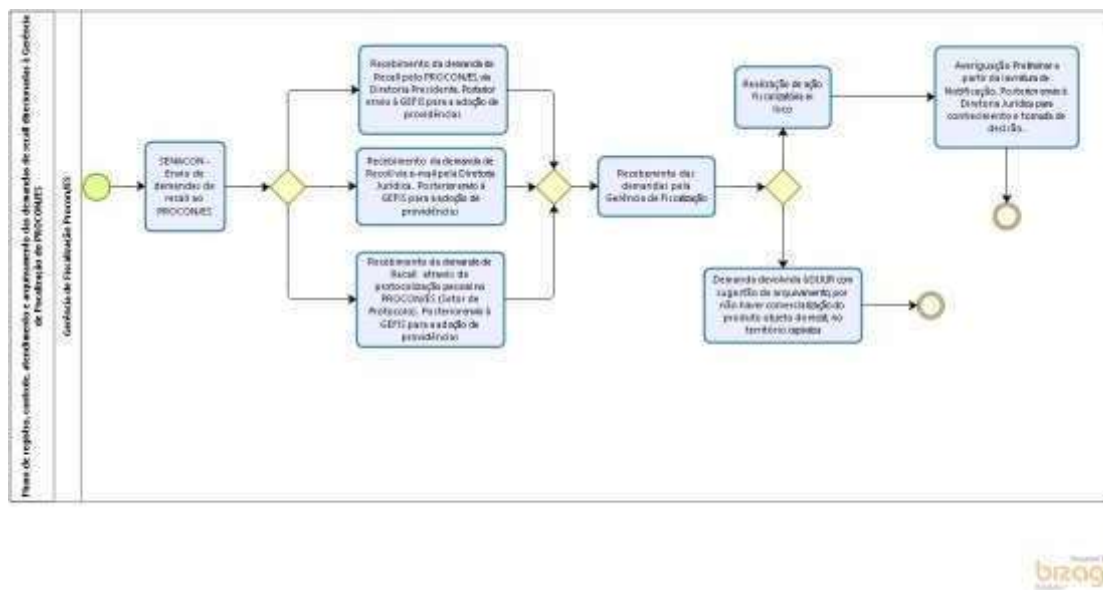
6.3 – A Diretoria de Fiscalização do PROCON/ES será responsável pela fiscalização nos estabelecimentos capixabas, que comercializem o produto alvo



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 ao Protocolo para 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:

Fabício Jataí Pancotto da Silva
Diretor de Fiscalização do PROCON/ES

Elaborado em 01/12/2025

APROVAÇÃO:

Leticia Coelho Nogueira
Diretora Geral do Procon/ES

Aprovado em 30/12/2025

Documento original assinado eletronicamente, conforme MP 2200-2/2001, art. 10, § 2º, por:

LETICIA COELHO NOGUEIRA
DIRETOR GERAL
DIPRE - PROCON - GOVES
assinado em 07/01/2026 11:03:45 -03:00



INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO

Documento capturado em 07/01/2026 11:03:45 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)
por LETICIA COELHO NOGUEIRA (DIRETOR GERAL - DIPRE - PROCON - GOVES)
Valor Legal: ORIGINAL | Natureza: DOCUMENTO NATO-DIGITAL

A disponibilidade do documento pode ser conferida pelo link: <https://e-docs.es.gov.br/d/2026-8V923M>