

AO

PROCON- SP, PROCON- RJ, PROCON- MG, PROCON- ES, PROCON- SC, PROCON-PE, PROCON- RN,
PROCON- PB, PROCON- MA, PROCON- CE, PROCON- SE, PROCON-AL, PROCON- BA, PROCON- PI,
PROCON- MT, PROCON- GO, PROCON-TO

INMETRO- DIRETORIA DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE- DCONF

SUPERINTENDÊNCIA DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA- RJ

ICEPEX

**REQUER: PROTOCOLAR COMPLEMENTO DA CAMPANHA DE CHAMAMENTO DOS CONSUMIDORES
CONFORME NOTIFICAÇÃO N.º 551/2014-CSS/CGCTPA/DPDC/Senacon/MJ**

- Conforme a notificação N.º 551/2014-CSS/CGCTPA/DPDC/Senacon/MJ, a Lillo do Brasil complementa a campanha de chamamento dos consumidores apresentando no item 6 - Distribuição Geográfica, a distribuição dos produtos por estado da Federação – informando o número total de produtos afetados em cada estado.

Seguem em anexo:

1. PROTOCOLO DA CORREÇÃO NA CAMPANHA DE CHAMAMENTO DOS CONSUMIDORES CONFORME NOTIFICAÇÃO N.º 551/2014-CSS/CGCTPA/DPDC/Senacon/MJ.
2. PROTOCOLO DA CAMPANHA DE CHAMAMENTO DOS CONSUMIDORES CONFORME NOTIFICAÇÃO N.º 488/2014-CSS/CGCTPA/DPDC/Senacon/MJ.

Atenciosamente,

Rio de Janeiro, 11 de setembro de 2014


Glauca Ferreira Mendes
Procurador Legal


Secretaria Executiva
DECON-CE



AO MINISTÉRIO DA JUSTIÇA

DPDC – DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

C/C:

**PROCON- SP , PROCON- RJ, PROCON- MG, PROCON- ES, PROCON- SC, PROCON-PE, PROCON- RN,
PROCON- PB, PROCON- MA, PROCON- CE, PROCON- SE, PROCON-AL, PROCON- BA, PROCON- PI,
PROCON- MT, PROCON- GO, PROCON-TO**

INMETRO- DIRETORIA DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE- DCONF

SUPERINTENDÊNCIA DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA- RJ

ICEPEX

**REQUER: PROTOCOLAR CORREÇÕES NA CAMPANHA DE CHAMAMENTO DOS CONSUMIDORES
CONFORME NOTIFICAÇÃO Nº 551/2014-CSS/CGCTPA/DPDC/Senacon/MJ**

Com efeito, ponto preponderante a ser considerado e mencionado na Notificação nº 551/2014 – CSS/CGCTPA/DPDC/Senacon/MJ está no fato de que a empresa Lillo do Brasil Indústria e Comércio de Produtos Infantis Ltda. tomou as medidas necessárias, no sentido de atender as determinações constantes da Notificação nº 488/2014 – CSS/CGCTPA/DPDC/Senacon/MJ, de 07 de agosto de 2.014, considerando o imediatismo necessário para o caso em questão, determinado, apenas e tão somente, à partir desta data, tendo em vista que na Notificação/Inmetro/DCONF/DIVEC 047, de 19 de maio de 2.014, constava apenas a recomendação de que em função dos resultados obtidos no Programa de Verificação, a empresa realizasse recall do referido produto, de acordo com o que determina a Portaria 487/2012, do Ministério da Justiça.

Com relação ao lapso temporal de quatro meses entre o conhecimento do defeito e o comunicado a este Departamento e a coletividade de consumidores, a decisão da Lillo do Brasil de não realizar o recall até o recebimento da notificação deste Departamento, se baseou nas seguintes premissas:

- O estudo de giro de mercado realizado pela Lillo do Brasil, nos indica que o prazo médio de giro das chupetas varia de 6 a 7 meses no ponto de venda, e seu descarte pela mãe varia de 2 a 3 meses. Diante disso, acreditamos que a Chupeta Lillo Funny Coleção Bichos Bulbo Silicone Ortodôntico Tam 2 – lote 13137 – Ref. 670110 não esteja mais em posse dos consumidores no

mercado, visto que o produto foi fabricado em 17/05/2013, com a última unidade vendida pela empresa em 27/08/2013.

- Após recebermos em abril de 2014 a notificação do Inmetro (Notificação/INMETRO/DCONF/DIVEC/Nº025), encaminhamos aos nossos distribuidores/clientes uma carta de comunicação solicitando que o referido produto fosse devolvido para a fábrica. Os clientes confirmaram que o produto em questão já se encontrava zerado em seu estoque/gôndola.

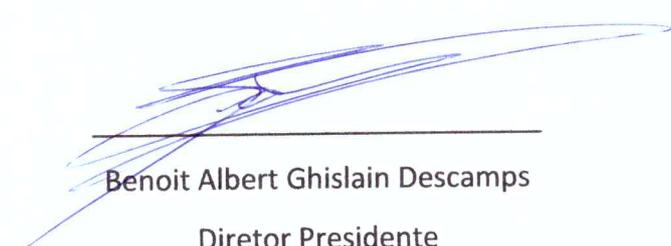
Face a resposta dos clientes, confirmamos que o giro do produto no mercado ocorreu conforme os estudos da empresa e desta forma acreditamos que a referida chupeta não esteja mais de posse dos consumidores.

Em suma, temos que a partir da determinação da realização de Recall, todas as medidas foram adotadas e, continuam sendo, no sentido de atender as determinações legais, de modo a reafirmar o compromisso com a satisfação e o respeito aos seus consumidores.

Em anexo a esta carta, consta a campanha de chamamento dos consumidores já protocolada neste Departamento, em atendimento à notificação N.º 488/2014-CSS/CGCTPA/DPDC/Senacon/MJ, com a informação solicitada.

Atenciosamente,

Rio de Janeiro, 11 de setembro de 2014



Benoit Albert Ghislain Descamps

Diretor Presidente



AO MINISTÉRIO DA JUSTIÇA

DPDC – DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

C/C:

**PROCON- SP , PROCON- RJ, PROCON- MG, PROCON- ES, PROCON- SC, PROCON-PE, PROCON- RN,
PROCON- PB, PROCON- MA, PROCON- CE, PROCON- SE, PROCON-AL, PROCON- BA, PROCON- PI,
PROCON- MT, PROCON- GO, PROCON-TO**

INMETRO- DIRETORIA DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE- DCONF

SUPERINTENDÊNCIA DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA- RJ

ICEPEX

**REQUER: PROTOCOLAR CAMPANHA DE CHAMAMENTO DOS CONSUMIDORES CONFORME NOTIFICAÇÃO
N.º 488/2014-CSS/CGCTPA/DPDC/Senacon/MJ**

1-IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA

Razão Social: Lillo do Brasil Indústria e Comércio de Produtos Infantis LTDA.

CNPJ: 08.895.390/0001-17

Endereço: Avenida Brasil 50701, Parte, Campo Grande, Rio de Janeiro, RJ, CEP: 23065-480

Atividade Principal:

22.29-3-01 - Fabricação de artefatos de material plástico para uso pessoal e doméstico

Atividade Secundária:

46.46-0-02 - Comércio atacadista de produtos de higiene pessoal
32.92-2-02 - Fabricação de equipamentos e acessórios para segurança pessoal e profissional
22.19-6-00 - Fabricação de artefatos de borracha não especificados anteriormente
20.63-1-00 - Fabricação de cosméticos, produtos de perfumaria e de higiene pessoal
27.59-7-99 - Fabricação de outros aparelhos eletrodomésticos não especificados anteriormente, peças e acessórios
26.31-1-00 - Fabricação de equipamentos transmissores de comunicação, peças e acessórios
32.40-0-99 - Fabricação de outros brinquedos e jogos recreativos não especificados anteriormente
25.92-6-02 - Fabricação de produtos de trefilados de metal, exceto padronizados
46.49-4-99 - Comércio atacadista de outros equipamentos e artigos de uso pessoal e doméstico não especificados anteriormente
46.93-1-00 - Comércio atacadista de mercadorias em geral, sem predominância de alimentos ou de insumos agropecuários
46.42-7-01 - Comércio atacadista de artigos do vestuário e acessórios, exceto profissionais e de segurança
46.49-4-01 - Comércio atacadista de equipamentos elétricos de uso pessoal e doméstico
64.62-0-00 - Holdings de instituições não-financeiras

Telefone: 21 2414 – 4141

FAX: 21 2414 – 4156

Endereço Eletrônico: www.lillo.net.br

Email: sac@lillo.com.br

Representantes :

Benoit Albert Ghislain Descamps – Administrador de Empresas - Diretor Presidente
Jean Louis Couchoud – Engenheiro Mecânico - Diretor Industrial

2-DESCRIÇÃO DO PRODUTO

Marca: Lillo
Modelo: Chupeta Lillo Funny Coleção Bichos Ortodôntica Tam. 2
Código: 670110
Lote: 13137
Fab: 17/05/13
Foto:



3-DESCRIÇÃO DO DEFEITO

Falha no item 6.5 – Resistência à Tração Vertical da ABNT NBR 10334:2003 – Segurança de Chupetas após a realização da 4ª fervura do referido teste.

Após devida análise para detecção da causa real do problema, verificamos que houve uma falha no sistema pneumático na máquina de soldagem ocorrida durante o processo de solda do referido item no dia 14/05/13; Falha esta, evidenciada através da Ordem de Serviço nº 01643 e no documento de controle da produção de montagem de Chupetas.

A Não Conformidade foi detectada através do programa de verificação da Conformidade, coordenado pelo Inmetro gerando a Notificação/INMETRO/DCONF/DIVEC/Nº025, recebida em 04/04/2014.

4-DESCRIÇÃO DOS RISCOS E IMPLICAÇÕES:

A NC detectada pode ocasionar um desmonte da chupeta gerando partes pequenas, que podem ser engolidas pelas crianças (risco de engasgamento).

5-QUANTIDADE DE PRODUTOS PRODUZIDOS E DISTRIBUÍDOS:

Unidades produzidas: 6432 unidades

Números de consumidores atingidos: Potenciais 6432 consumidores

6-DISTRIBUIÇÃO GEOGRÁFICA:

Os produtos foram distribuídos pelos seguintes cidades/ estados:

Cidade	Estado	Unidades Vendidas
Guarulhos	SP	12
Petrolandia	PE	12
Ipubi	PE	12
Natal	RN	432
João Pessoa	PB	72
Limoeiro	PE	60
Várzea de Palma	MG	12
Buenopolis	MG	12
Peixoto de Azevedo	MT	12
Colatina	ES	12
Aracaju	SE	36
Missão Velha	CE	12
São Bernardo do Campo	SP	24
Fortaleza	CE	2556
Ribeirão Preto	SP	12
Vila Velha	ES	120
Jau	SP	120
Varginha	MG	24
Araripina	PE	12
São Paulo	SP	720
Guarabira	PB	12
Solanea	PB	12
Forquilha	CE	24
Ouricori	PE	12
Penedo	AL	12
São José do Belmonte	PE	12
Reriutaba	CE	12
Jequie	BA	12
Penedo	AL	12
Vitare	SP	12
Aparecida de Goiânia	GO	48
Máceo	AL	24
Volta Redonda	RJ	240

Picos	PI	12
Picos	PI	12
Divinópolis	MG	492
Ribeirão Preto	SP	24
Salvador	BA	12
Aracaju	SE	12
Fortaleza	CE	36
Miranópolis	SP	12
Icárai	SC	120
Aparecida de Goiânia	GO	120
Juramento	MG	12
Salvador	BA	12
Sorocaba	SP	180
Jacarepágua	RJ	12
Teresina	PI	48
SP	SP	12
Belem de São Francisco	PE	12
Sorriso	MT	12
Santa Cecília	SP	12
Palmas	TO	240
Jundiai	SP	12
Iati	PE	12
Vicosa do Ceará	CE	12
Ipu	CE	24
Vitoria do Conquista	BA	96
Itabuna	BA	12
Cuiabá	MT	60
Ilheus	BA	12
São Luis	MA	12
AJUSTE DE INVENTÁRIO LOGÍSTICA	RJ	48
	TOTA	6432

Distribuição por estado:

Estados	Unidades vendidas
AL	48
BA	156
CE	2676
ES	132
GO	168
MA	12
MG	552
MT	84

PB	96
PE	144
PI	72
RJ	300
RN	432
SC	120
SE	48
SP	1152
TO	240
TOTAL	6432

7-INDICAÇÕES DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E MEDIDAS PROPOSTAS PARA RESOLVER O DEFEITO E SANAR O RISCO:

Foi feita a aquisição de um novo compressor de ar comprimido utilizado no processo de soldagem das chupetas, além de uma grande manutenção em dois compressores do parque pneumático. Após a instalação do novo compressor no parque pneumático, verificamos que a fragilidade antes encontrada foi sanada. Para reforçar nosso parque, foi realizada a manutenção preventiva em dois compressores visando impedir qualquer instabilidade no desempenho do sistema.

8-DESCRIÇÃO DOS ACIDENTES RELACIONADOS AO DEFEITO DO PRODUTO:

Não foi identificado em nosso sistema de atendimento ao consumidor (SAC) qualquer acidente relacionado à Não conformidade verificada.

9-PLANO DE MÍDIA

- Data de Início: 03/09/2014
- Data do fim: 15/09/14
- Meios de Comunicação, Horário e frequência de veiculação:

Televisão

Emissora: Rede TV

Intervalo do programa A tarde é sua – 15:00h

Datas: 03/09/14 e 11/09/14

Amplitude: Nacional

Custo: R\$ 5294,00

Jornais

Jornal: Folha de São Paulo
Publicação no dia 15/09/14
Caderno Cotidiano
Amplitude: Nacional
Custo: R\$: 35.055,54

Rádio

Emissora: Band News
Horário: 00:00 – 6:00h
Datas: 03 e 05/09/14
Amplitude: Nacional
Custo: R\$ 2268,00

Internet

Inserção de comunicado na home Page (Página inicial)

- Modelo de aviso:

Comunicado de Recall

A Lillo do Brasil, como medida de precaução e reafirmando o compromisso com a satisfação e o respeito aos seus consumidores anuncia recall da Chupeta Lillo Funny Coleção Bichos Ortodôntica - Tam 2, Código: 670110, Lote: 13137 com data de fabricação do dia 17/05/13 para, de forma gratuita, realizar a substituição do produto.



Foi constatado que após a realização de ensaios de fervura e tração segundo a NBR 10334:2003- Segurança de Chupetas, a chupeta pode ter suas peças separadas, gerando partes pequenas que poderão ser engolidas (risco de engasgamento).

A Lillo do Brasil orienta os consumidores que tenham produtos do lote mencionado acima a não utilizá-lo e a entrar em contato com a empresa.

À exceção do mencionado acima, todos os demais produtos da marca LILLO se encontram em perfeitas condições para uso.

Em 6432 unidades fabricadas, **Até o momento não foram constatadas ocorrências.**

Para substituição ou dúvidas entrar em contato com o Serviço de Atendimento Consumidor 0800 025-4415 de 2º a 6º feira de 8h às 17h ou pelo email sac.lillo@lillo.com.br durante 24h.

- Custos de Veiculação:

RS 42.617.54

10- PLANO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR

- Formas de atendimento disponível:

- SAC

Tel: 08000254415

Funcionamento de Segunda a sexta: 8:00 – 17h

- Email

Sac.lillo@lillo.com.br

Funcionamento 24 horas

- Site

www.lillo.com.br

Funcionamento 24 horas

- Duração média do atendimento: 5 – 7 minutos

- Plano de contingência e estimativa de prazo para adequação completa de todos os produtos afetados

- Plano de contingência

Após contato com o cliente, o SAC enviará a ele um porte pago e após o recebimento da chupeta não conforme na empresa, o SAC enviará um novo produto ao cliente. Caso o mesmo não queira substituí-lo, e deseje seu ressarcimento, o consumidor deverá enviar para a Lillo a cópia da Nota Fiscal para ter o respectivo valor devolvido, ou na ausência da mesma, será ressarcido o valor médio de venda encontrado no mercado.

Valor Médio:

Região Centro Oeste: R\$ 8,40

Região Sul: R\$ 8,00

Região Sudeste: R\$ 8,00

Região Nordeste: R\$ 7,00

Região Norte: R\$ 7,20

- Estimativa de prazo para adequação completa de todos os produtos afetados

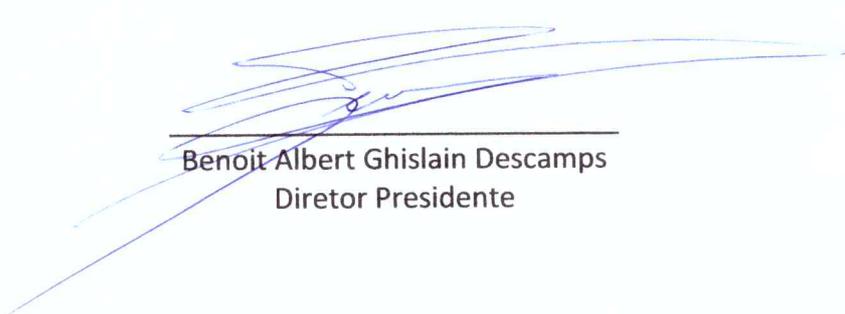
3 Meses

A Lillo do Brasil reafirma o compromisso de manter acima de tudo a transparência de suas ações, bem como a qualidade e segurança dos seus produtos.

Sem mais para o momento, coloco-me a sua disposição, para todos os esclarecimentos que se façam necessários, sendo que no ensejo expresso a V. Sas., os protestos de estima e consideração.

Atenciosamente,

Rio de Janeiro, 11 de setembro de 2014



Benoit Albert Ghislain Descamps
Diretor Presidente

