



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

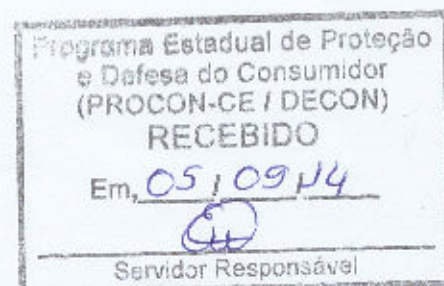
Atividade Secundária:

- 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



Servidor Responsável
Clevania Bittencourt Moura
Andamento Processual

R.M.
08/09/14
Secretaria Executiva
DECON-CE

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:

Guarulhos	SP
Petrolandia	PE
Ipubi	PE
Natal	RN
João Pessoa	PB
Limoeiro	PE
Várzea de Palma	MG
Buenópolis	MG
Peixoto de Azevedo	MT
Colatina	ES
Aracaju	SE
Missão Velha	CE
São Bernardo do Campo	SP
Fortaleza	CE
Ribeirão Preto	SP
Vila Velha	ES
Jau	SP
Varginha	MG
Araripina	PE
São Paulo	SP
Guarabira	PB
Solanea	PB
Forquilha	CE
Ouricori	PE
Penedo	AL
São José do Belmonte	PE
Reriutaba	CE
Jequie	BA
Penedo	AL
Vitare	SP
Aparecida de Goiânia	GO

Máceio	AL
Volta Redonda	RJ
Picos	PI
Picos	PI
Divinópolis	MG
Ribeirão Preto	SP
Salvador	BA
Salvador	SE
Miranópolis	SP
Icárai	SC
Aparecida de Goiânia	GO
Juramento	MG
Salvador	BA
Sorocaba	SP
Jacarepágua	RJ
Teresina	PI
SP	SP
Belem de São Francisco	PE
Sorriso	MT
Santa Cecília	SP
Palmas	TO
Jundiá	SP
Iati	PE
Vicosa do Ceará	CE
Ipu	CE
Vitoria do Conquista	BA
Itabuna	BA
Cuiabá	MT
Ilheus	BA
São Luis	MA

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: 03/09/14

- 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)

- Modelos 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 partes separadas, gerando partes pequenas que poderão ser engolidas pelas crianças (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, favor entrar em contato com o Serviço de Atendimento Consumidor 0800 025 4415 de 2º a 6º feira de 8h as 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, 28 de agosto de 2014

A handwritten signature in blue ink, appearing to be "Benoit Albert Ghislain Descamps", written over a horizontal line.

Benoit Albert Ghislain Descamps
Diretor Presidente