



**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](http://www.lillo.net.br)**

Email: [sac@lillo.com.br](mailto: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

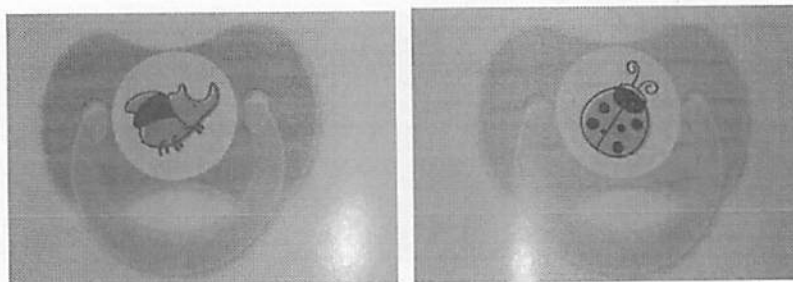
Modelo: Chupeta Lillo Funny Coleção Bichos Ortodôntica Tam. 2

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 |
| Petrolândia           | PE |
| Ipubi                 | PE |
| Natal                 | RN |
| João Pessoa           | PB |
| Limoeiro              | PE |
| Várzea de Palma       | MG |
| Buenopolis            | 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 |
| Jequié                | 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

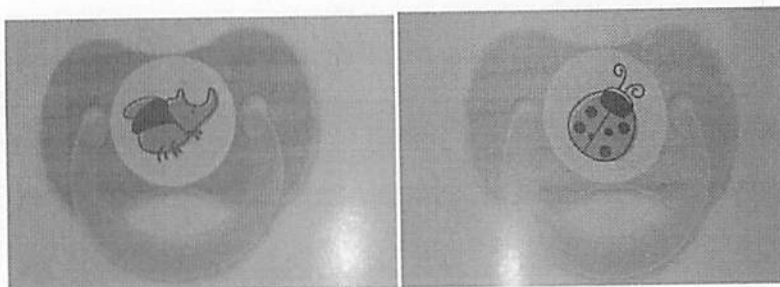
##### **Internet**

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 2ª a 6ª feira de 8h as 17h ou pelo email [sac.lillo@lillo.com.br](mailto: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](mailto:Sac.lillo@lillo.com.br)

Funcionamento 24 horas

- Site

[www.lillo.com.br](http://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



---

Benoit Albert Ghislain Descamps  
Diretor Presidente