

À FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR (PROCON) DO ESTADO DO MARANHÃO

PROCON Protocolo de Atendimento Recebido <i>Aline.</i> nº: 12 / 02 / 14

FRAJO INTERNACIONAL DE COSMÉTICOS S/A., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF n. 00.160.015/0001-17, com sede na cidade de Viana-ES, na Avenida Central, S/NR, Gleba II - Área C2 - Campo Verde ("FRAJO"), por seus procuradores que adiante assinam, vem, em atenção ao contido no art. 2º, II, da Portaria nº 487, de 15.03.2012, do Ministério da Justiça, informar a realização de *recall* em dois lotes (nº 01288 e 00601) do produto FPS 30 Plus Spray Gel Clear, 237ml, da marca Australian Gold.

Considerando a prévia existência de procedimento administrativo em trâmite perante o PROCON-SP, a FRAJO comunicou a realização do *recall* inicialmente àquele órgão. A comunicação, com o cumprimento de todos os requisitos da Portaria referida, encontra-se na manifestação em anexo (doc 01).

Por fim, requer-se que todas as comunicações referentes a este caso sejam destinadas aos signatários, no seguinte endereço: Rua Visconde do Rio Branco, 1.310, 3º andar, CEP 80420-210, Curitiba, PR, Fone/fax: (41) 3039-9393.

Curitiba, 07 de fevereiro de 2014

CARLOS ALBERTO HAUER DE OLIVEIRA
OAB-PR 21.295

MARCELO PIAZZETTA ANTUNES
OAB-PR 54.308

ILUSTRÍSSIMO SR. DIRETOR FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO
CONSUMIDOR (PROCON) DO ESTADO DE SÃO PAULO

FRAJO INTERNACIONAL DE COSMÉTICOS S/A., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF n. 00.160.015/0001-17, com sede na cidade de Viana-ES, na Avenida Central, S/NR, Gleba II - Área C2 - Campo Verde ("FRAJO"), por seus procuradores que adiante assinam, vem, por meio deste instrumento, em atenção às questões discutidas no **AUTO DE NOTIFICAÇÃO Nº 01950-D8**, expor e requerer o que segue:

1.0 - DAS CONSIDERAÇÕES INICIAIS: DA REALIZAÇÃO DE RECALL DO PRODUTO

1.1 - Em rápida síntese, em 10.12.2013, a FRAJO foi notificada para prestar esclarecimentos acerca da denúncia, levada a efeito pela PROTESTE - Associação de Consumidores, sobre a comercialização do produto "SPF 30 Plus Spray Gel Clear", da marca Australian Gold, com data de validade adulterada.

1.2 - Após tal fato, a FRAJO realizou uma apuração interna, quando constatou que a adulteração da data de validade dos produtos contidos na denúncia ocorreu foi fraudulentamente praticada por terceiros. Tanto é assim que, conforme esclarecido nos esclarecimentos prestados em 17.12.2013, a grafia da etiqueta adulterada é diferente daquela originalmente inserida.

1.3 - Não obstante, a FRAJO, em cooperação com o fabricante do produto nos EUA, providenciou uma avaliação de qualidade, a qual, conforme documentos também entranhados 17.12.2013, concluiu que, mesmo o produto originalmente vencido, estava inteiramente apto ao consumo, sem representar qualquer risco aos consumidores.

1.4 - Ante a inexistência de quaisquer riscos à saúde e/ou à segurança dos consumidores, a FRAJO entende que a questão em análise, em regra, não se subsume à previsão do art. 10 do Código de Defesa do Consumidor, não demandando, portanto, a realização de *recall*.

1.5 - Não obstante, considerando que, em reunião realizada em 18.12.2013, este respeitável Órgão recomendou a prática do *recall*, a FRAJO, em respeito a tal posicionamento, concorda em realizar a campanha de *recall* a fim de informar aos consumidores sobre a data correta de validade dos lotes contidos na denúncia da PROTESTE, conforme plano ora apresentado.

2.0 - DAS INFORMAÇÕES SOBRE O FORNECEDOR E O PRODUTO

2.1 - Na forma do art. 2º, §1º, I e II da Portaria nº 487, do Ministério da Justiça, seguem abaixo os dados sobre a fornecedora e o produto em questão:

*** DO FORNECEDOR:**

FRAJO INTERNACIONAL DE COSMÉTICOS S.A., distribuidora de cosméticos, perfumaria e produtos de higiene pessoal, com sede na cidade de Viana-ES, na Avenida Central, S/NR, Gleba II - Área C2 - Campo Verde – e-mail: atendimentoaocliente@frajo.com.br, fone: 0800-7733450.

Representantes legais: Diretores FRANK LUND, norueguês, empresário, casado sob o regime de separação total de bens, portador da Cédula de Identidade Estrangeira V166161/P CIMCRE/CGPMAF e inscrito no CPF/MF sob o nº 213.257.348-45, residente e domiciliado na Rua Antonio Gallan, nº 141, Bairro Sousas, CEP 13105-660, na cidade de Campinas/SP; e FÁBIO AUGUSTO FUZII SAKAMOTO, brasileiro, solteiro, administrador de empresas, CI nº 29.134.956-0 SSP/SP e inscrito no CPF/MF sob o nº 280.098.368-00, com endereço na Av. Roque Petroni Jr., 999, 16º andar, São Paulo/SP.

*** DO PRODUTO:**



Descrição: SPF 30 Plus Spray Gel Clear (237 ML)

Lotes objetos de adulteração: 01288 e 00601

Data de vencimento do lote 01288: 03/2014

Data de vencimento do lote 00601: 06/2013

Data da primeira importação: 08/2010

(produtos fabricados em Jun/2010)

Data da última importação: 05/2011

(produtos fabricados em Mar/2011)

3.0 - DAS INFORMAÇÕES SOBRE O PROBLEMA DENUNCIADO E SOBRE O PRODUTO EM QUESTÃO

3.1 - Conforme já esclarecido anteriormente e, ainda, nos esclarecimentos prestados em 17.12.2013, informa-se que a FRAJO tomou conhecimento do problema em questão (adulteração fraudulenta da data de vencimento) por meio de denúncia feita pela PROTESTE - Associação Brasileira de Defesa do Consumidor, que foi recebida em 06.12.2013.

3.2 - Dentre das particularidades deste caso, a FRAJO submeteu o produto e análise de qualidade, não tendo sido constatado qualquer risco à saúde ou segurança dos consumidores. De todo modo, na forma da recomendação deste Órgão feita em 18.12.2013, *“ainda que neste momento tenha sua eficácia mantida [...] isso não garantido até o encerramento do prazo de validade inserido após a adulteração (2016)”*.

3.3 - Não obstante, assim que notificada acerca da denúncia, a FRAJO tomou várias medidas para mitigar os eventuais impactos que a adulteração referida pudesse implicar aos seus clientes e aos consumidores finais do produto.

3.4 – Dentre as medidas adotadas, está a realização de contato com todos os clientes que adquiriram os produtos da linha em questão (linha “branca”) e ordenando a devolução dos mesmos (mediante compensação financeira), **a fim de tirá-los de comercialização.**

3.5 – Além disso, a FRAJO contatou, por telefone, todos os 225 clientes que haviam adquirido unidades dos produtos Australian Gold pertencentes à linha em questão, que inclui aos lotes 00601 e 01288, com o objetivo de:

- (i) informar a suspeita de adulteração na rotulagem de algumas unidades do produto;
- (ii) determinar a **imediate segregação** das unidades dos produtos dos referidos lotes; e
- (iii) efetuar a devolução dessas unidades de produtos para a FRAJO, mediante ressarcimento.

4.6 - Além do mais, a FRAJO também iniciou auditoria em seu estoque de protetores solares, com o objetivo de (i) revisar e confirmar a eficácia dos procedimentos de controle de qualidade adotados pela empresa; e (ii) afastar por completo qualquer alegação de que poderiam haver outros casos semelhantes aos relatados na Notificação.

3.7 - Até o presente momento a FRAJO não tem conhecimento da existência de qualquer acidente de consumo decorrente da fraudulenta adulteração da data de validade.

4.0 – DAS VENDAS DO PRODUTO EM QUESTÃO

4.1 - A distribuição geográfica quando das vendas do produto configurou-se da seguinte forma:

<u>Estado</u>	<u>Unidades Vendidas</u>	<u>Representatividade</u>
SP	2.995	44%
MG	1.767	26%
SC	802	12%
RS	333	5%

HAUER, CÔRTEZ

A D V O G A D O S

PR	310	5%
TO	222	3%
RJ	196	3%
DF	71	1%
RN	33	0,5%
GO	31	0,5%
CE	21	0,3%
MT	12	0,2%
AM	10	0,1%
PE	9	0,1%
BA	8	0,1%
PB	6	0,1%
SE	3	0,04%
AL	2	0,03%

4.2 - Vale ressaltar que do universo total de 6.831 unidades, 97% das vendas ocorreram durante a Temporada de Verão do ano de 2011. Por já terem se passado três temporadas e em se tratando de produto de alta rotatividade, acredita-se que mais de 95% dos produtos já tenha sido consumido.

4.3 - É importante salientar ainda, que até o presente momento não foram detectados no mercado outros produtos dos lotes em questão com a data de validade adulterada, tampouco houve registro de reclamações de clientes, seja através do SAC ou por órgãos de defesa do consumidor.

5.0 – DA PROPOSTA DE RECALL

5.1 - O plano de mídia proposto está em anexo (1), onde são expostos os meios de comunicação a serem utilizados para alertar os consumidores e minimizar a probabilidade de que sejam vítimas da fraude em questão, ainda que até o momento tais produtos não representem qualquer risco à saúde do consumidor.

5.2 - Tendo em vista a necessidade do consumidor de ser informado do plano de atendimento que será disponibilizado para a troca do produto ora descrito, seguem, em anexo (2), as devidas informações.

5.3 - Também segue em anexo (3) o aviso de risco que será veiculado nos meios de imprensa.

PEDE DEFERIMENTO

Curitiba, 15 de janeiro de 2014

CARLOS ALBERTO HAUER DE OLIVEIRA
OAB-PR 21.295


MARCELO PIAZZETTA ANTUNES
OAB-PR 54.308

ANEXO 1

A Frajo Internacional de Cosméticos S/A estabelece o seguinte **PLANO DE MÍDIA** para o processo de recall dos lotes 01288 e 00601 do produto Australian Gold SPF 30 Plus Spray Gel Clear.

Veículo de comunicação – TV

Emissora: Rede Globo

Programa: Sessão da Tarde

Impacto: Nacional.

Data de Veiculação: 2 inserções na data de 19 de Fevereiro de 2014

Horários de Veiculação: às 03:55 PM

Veículo de comunicação – Rádio

Emissora: Rádio CBN

Programa: CBN Noite Total

Impacto: estados de SP, RJ, MG, DF, PA, SC, PR, MT, CE, GO, PB, AM, AL, RN, TO, PE, BA.

Data de Veiculação: 2 inserções na data de 19 de Fevereiro de 2014

Horários de veiculação: Entre 21h e 24h.

Veículo de comunicação – Jornal

Emissora: Jornal Valor Econômico

Impacto: Nacional.

Data de veiculação: 19 e 20 de Fevereiro de 2014

Produção e Edição do Filme Recall+ XDcam

R\$ 4.620,00

Custos totais do Recall:

R\$ 160.058,00

Ressalta-se que tal investimento equivale a mais de 100% do valor total destinado para a Campanha de Marketing da marca na média dos anos de 2011 e 2012, sem que tenha havido qualquer anúncio em TV ou Rádio, haja vista o baixo faturamento e *market share* da marca.

ANEXO 2

A Frajo Internacional de Cosméticos S/A coloca à disposição o seu Sistema de Atendimento ao Consumidor – SAC – para integrar o **PLANO DE ATENDIMENTO** do processo de recall dos lotes 01288 e 00601 do produto Australian Gold SPF 30 Plus Spray Gel Clear.

Formas de Atendimento

Atendimento via E-mail: atendimentoaocliente@frajo.com.br

Atendimento via Ligação Gratuita: 0800 77 33 450

Horários de Atendimento

De Segunda à Sexta-feira, das 10h às 20h.

Duração Média do Atendimento

Tomando como base os registros internos da empresa, sabe-se que um atendimento realizado via SAC dura em média 10 minutos.

Plano de Contingência

Os produtos serão recolhidos e substituídos por produtos novos ou realizado o reembolso, cabendo a opção ao consumidor.

ANEXO 2

COMUNICADO DE RECALL

A FRAJO INTERNACIONAL DE COSMÉTICOS S/A, empresa distribuidora do protetor solar Australian Gold, detectou uma adulteração indevida, sem o conhecimento da FRAJO, na data de validade dos lotes nº 01288 e 00601 (embalagem branca), do produto Australian Gold, SPF 30 Plus Spray Gel Clear, 237 ML, comercializado até 03/2013.



A FRAJO esclarece que a validade correta dos referidos lotes é a disposta abaixo:

Lote	Data de validade correta
01288	03/2014
00601	06/2013

A utilização do produto após as datas de validade apontadas acima pode não oferecer o nível de proteção solar esperado.

Os produtos de ambos os lotes devem ter o seu uso suspenso após a validade original. Os consumidores devem entrar em contato com o Sistema de Atendimento ao Consumidor pelo telefone: 0800 77 33 450, de Segunda à Sexta-feira, das 10:00 às 20:00 horas, ou pelo e-mail: atendimentoaocliente@frajo.com.br, para orientações quanto à substituição do produto ou, caso assim preferam, ao reembolso do valor pago. Essa campanha não representa qualquer custo ao consumidor.