



11790723



08084.003646/2020-20



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA

NOTA TÉCNICA Nº 163/2020/CCSS/CGCTSA/DPDC/SENACON/MJ

PROCESSO Nº 08084.003646/2020-20

Fornecedor: Nutricium Indústria e Comércio Ltda.

Produto envolvido: lotes do produto PLENI S, peso líquido 800g, registrado no MS sob o número 6.7229.0004.001-5; e PLENI SF, peso líquido 400g, registrado no MS sob o número 6.7229.0010.001-8 da marca PLENI, na embalagem pote PEAD, conforme a documentação em anexo (11788968 - páginas 1 e 2).

Risco ao consumidor: desvio de qualidade sensorial (característico de oxidação e pontos amarelados)

Implicações do risco: Frente às reclamações apresentadas pelos clientes referentes aos produtos PLENI S apresentando quadros de vômito e diarreia quando da ingestão do produto, e frente às análises realizadas internamente pelo controle de qualidade no referido produto, conclui-se os lotes do produto PLENI S relacionados acima como sendo dos grupos A, B, C, F e G contendo o pré-mix de vitaminas e mineiras do fornecedor MCASSAB estão impróprios para o consumo pois apresenta-se fora dos padrões pré-estabelecidos podendo oferecer risco e agravo à saúde do consumidor. Vale esclarecer que frente às análises internas realizadas pelo controle de qualidade dos lotes dos grupos D e F contendo o pré-mix de vitaminas e mineiras do fornecedor Doremus estão próprios para o consumo pois apresentam-se dentro dos padrões pré-estabelecidos.

Nº de produtos afetados: O total de produtos PLENI S que foi comercializado e deve ser recolhido é de 261 (duzentos e sessenta e um) lotes, que equivale a aproximadamente 50.373 (cinquenta mil trezentos e setenta e três) unidades de produto, considerando uma média de 193 unidades/lotes. O total de produtos PLENI SF é de 30 (trinta) lotes, que equivale a aproximadamente 11.580 (onze mil quinhentos e oitenta) unidades de produto, considerando uma média de 386 unidades/lotes.

Representante: JOSÉ TERRA DE OLIVEIRA JUNIOR, Diretor(a)-Geral - terrabhmg@gmail.com

Classificação documental: ACC324

Trata-se de campanha de chamamento apresentada pelo fornecedor acima nominado, em decorrência da constatação de nocividade no produto acima referido.

Analisando a documentação encaminhada, constata-se o preenchimento dos requisitos constantes da Portaria 618/2019 do Ministério da Justiça e Segurança Pública, à exceção das ressalvas trazidas na coluna "**providências a serem adotadas**" (sendo considerada regular a campanha que não apresentar qualquer pendência a ser sanada em tal coluna):

Apresentar conforme a pluralidade de meios referida pela Portaria MJSP nº 7618/2019.

Item:	Não se aplica	Sim	Não	Providências a serem adotadas

00-A) Foi apresentada petição informando a abertura de investigação (quando houver)?	x			
00-B) Houve o atendimento do prazo de vinte e quatro horas, contados da decisão de iniciar a investigação (art. 2º, caput) e Nota Técnica Nº 6/2020/CCSS/CGCTSA/DPDC/SENACON/MJ a qual dispõe acerca da Interpretação da Secretaria Nacional do Consumidor quanto ao teor do artigo 2º da Portaria nº 618, de 01 de julho de 2019, que trata do comunicado de investigação?	x			
00-C) Houve o atendimento do prazo no tocante a conclusão da investigação (§ 1º, art. 2º)?	x			
SOBRE A PETIÇÃO DE APRESENTAÇÃO DA CAMPANHA				
01) Foi apresentada petição informando a abertura de campanha?		X		
02) Houve o atendimento do prazo de dois dias úteis, contados da decisão de realizar a campanha de chamamento (art. 3º, caput)?		X		
03) Houve comunicação ao órgão regulador (art. 3º, caput)?		X		
04) O fornecedor está devidamente identificado com o fornecimento das seguintes informações (art. 3º, § 1º, inc. I)? a) razão social; b) nome de fantasia; c) atividades econômicas desenvolvidas; d) número de inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica - CNPJ ou no Cadastro de Pessoas Físicas - CPF; e) endereço da sede do estabelecimento; f) telefone e endereço eletrônico para recebimento de comunicações; g) nome de procuradores que venham a representar o fornecedor nos processos administrativos ou judiciais relativos ao procedimento de chamamento; e h) existência, se houver, de representação nos Estados Partes do MERCOSUL, indicando sua identificação e dados para contato.		X		
05) Há descrição pormenorizada do produto ou serviço e do componente defeituoso, com características necessárias à sua identificação, em especial (art. 3º, § 1º, inc. II)? a) marca; b) modelo; c) lote, quando aplicável; d) série, quando aplicável; e) chassi, quando aplicável; f) data inicial e final de fabricação; e g) foto.		X		
06) Há descrição pormenorizada do defeito, acompanhada de informações técnicas necessárias ao esclarecimento dos fatos, bem como data, com especificação do dia, mês e ano, e modo pelo qual a nocividade ou periculosidade foi detectada, com comunicação da matriz determinando o início da campanha, quando for o caso (art. 3º, § 1º, inc. III)?		X		
07) Há descrição pormenorizada dos riscos e suas implicações, de forma clara e ostensiva (art. 3º, § 1º, inc. IV)?			X	Apresente de forma pormenorizada riscos e suas implicações no sentido de citar expressamente que "De acordo com reclamações relatadas pelos clientes, descrito no RELATÓRIO DE ANÁLISE DE PRODUTOS DA LINHA PLENI FRENTE À RECLAMAÇÃO DE CLIENTES, o produto pode causar vômito e diarreia."
08) Foi informada a quantidade de produtos ou serviços sujeitos ao defeito, inclusive os que ainda estiverem em estoque, e número de consumidores atingidos (art. 3º, § 1º, inc. V)?		X		
09) Foi informada a distribuição geográfica dos produtos e serviços sujeitos ao defeito, colocados no mercado, por estado da Federação, e os países para os quais os produtos foram		X		

exportados ou para os quais os serviços tenham sido prestados (art. 3º, § 1º, inc. VI)?				
10) Foram informadas as providências já adotadas e medidas propostas para resolver o defeito e sanar o risco (art. 3º, § 1º, inc. VII)?		X		
11) Há descrição dos acidentes relacionados ao defeito do produto ou serviço, quando cabível, com as seguintes informações (art. 3º, § 1º, inc. VIII): a) local e data do acidente; b) identificação das vítimas; c) danos materiais e físicos causados; d) dados dos processos judiciais relacionados ao acidente, especificando as ações interpostas, o nome dos autores e dos réus, as Comarcas e Varas em que tramitam e os números de autuação de cada um dos processos; e e) providências adotadas em relação às vítimas?	X			
SOBRE O PLANO DE MÍDIA				
12) Foi apresentado plano de mídia (art. 4º)?		X		
13) Foram informadas as datas de início e fim da veiculação publicitária (art. 4º, inc. I)?			X	Apresentar as datas conforme a pluralidade de meios referida pela Portaria MJSP nº 7618/2019.
14) Há informação dos meios de comunicação a serem utilizados, horários e frequência de veiculação, considerando a necessidade de se atingir a maior parte dos interessados, que observe o seguinte (art. 4º, inc. II, e §§ 1º, 3º e 5º):			X	Apresentar conforme a pluralidade de meios referida pela Portaria MJSP nº 7618/2019.
14-A) Utilização de mídia escrita impressa ou de mídia digital escrita na internet, além da veiculação no site da empresa (pelo menos um dos dois)?		X		
14-B) Utilização de radiodifusão de sons ou transmissão de sons pela internet (pelo menos um dos dois)?			X	Apresentar plano de veiculação para mensagem fonada.
14-C) Utilização de radiodifusão de sons e imagens ou transmissão de sons e imagens pela internet (pelo menos um dos dois).			X	Apresentar plano de veiculação para mensagem videofonada.
15) Há Veiculação da campanha no site da empresa em até dois clicks?		X		
16) O caso se trata de campanha em duas etapas (art. 4º, § 4º):?	X			
16-A) Em caso positivo, há informações sobre quanto ao plano de mídia para o início de atendimento?			X	
17) Foram informados os custos de veiculação, apresentados de forma discriminada por estrutura empregada, respeitado o sigilo quanto às respectivas informações (art. 4º, inc. IV)?			X	Sanear pendência.
18) Foi apresentada justificativa de escolha dos meios, dentre as alternativas que garantam a maior efetividade de alcance da mensagem para o público alvo que a campanha visa atingir (art. 4º, inc. V, e § 2º)?			X	Sanear pendência.
SOBRE O PLANO DE ATENDIMENTO				
19) Há informação sobre as formas de atendimento disponíveis ao consumidor, preferencialmente com a previsão de atendimento pela plataforma consumidor.gov.br para a resolução de eventuais conflitos (art. 5º,		X		.
20) Foram informados os locais e horários de atendimento (art. 5º, inc. II)?		X		
21) Foi informada a duração média do atendimento (art. 5º, inc. III)?			X	Sanear esta pendência.
22) Foi informada a data do início do atendimento (art. 5º, inc. IV)?			X	Informar data do início do atendimento
23) Foi apresentado plano de contingência e estimativa de prazo para adequação completa de	X			

todos os produtos ou serviços afetados (art. 5º, inc. V)?				
24) Há emprego de indutores comportamentais em conformidade com as diretrizes da OCDE (art. 5º, parágrafo único)?			x	
SOBRE O AVISO DE RISCO				
25) O aviso de risco foi apresentado (art. 6º, caput)?		X		
26) Há informações claras e precisas sobre o produto ou serviço afetado e sobre o componente defeituoso, contendo as informações necessárias à sua identificação, em especial: a) marca; b) modelo; c) lote, quando aplicável; d) série, quando aplicável; e) chassi, quando aplicável; f) data inicial e final de fabricação; e g) foto. (art. 6º, § 1º, inc. I)?		X		
27) Foi informada da data do início do atendimento (art. 6º, § 1º, inc. II)?		X		
28) Foi informado o defeito apresentado, riscos e suas implicações, de forma clara e ostensiva, permitindo a compreensão da extensão do risco por qualquer consumidor(art. 6º, § 1º, inc. III)			x	Corrigir o aviso de risco. Apresentar de forma pormenorizada riscos e suas implicações no sentido de citar expressamente que "De acordo com reclamações relatadas pelos clientes, descrito no RELATÓRIO DE ANÁLISE DE PRODUTOS DA LINHA PLENI FRENTE À RECLAMAÇÃO DE CLIENTES, o produto pode causar vômito e diarreia" conforme pode ser depreendido de documento juntado pela peticionante (SEI 11788969). Informa-se que o aviso de risco deve constar das mensagens a serem veiculadas no plano de mídia.
29) Foram informadas as medidas preventivas e corretivas que o consumidor deve tomar, quando cabíveis (art. 6º, § 1º, inc. V)?		X		
30) Foram informadas as medidas a serem adotadas pelo fornecedor (art. 6º, § 1º, inc. V)?		X		
31) Foram apresentadas informações para contato e locais de atendimento ao consumidor (art. 6º, § 1º, inc. VI)?		X		
32) Há informação de que o chamamento não representa qualquer custo ao consumidor(art. 6º, § 1º, inc. VII)?		X		
33) O aviso de risco ao consumidor deve ser dimensionado de forma suficiente a garantir a informação e compreensão da coletividade de consumidores acerca da nocividade ou periculosidade oferecida pelo produto ou serviço objeto da campanha de chamamento?			X	Atender item 28. O aviso de risco precisa ser veiculado na forma de alerta ao consumidor.
CONSIDERAÇÕES ADICIONAIS SOBRE PONTOS QUE NÃO CONSTAM DOS ITENS ACIMA				
<p>Embora não seja obrigatória, s.m.j., recomenda-se a adoção da plataforma consumidor.gov.br como canal de comunicação com o consumidor.</p> <p>No tocante a novas campanhas, recomenda-se que seja avaliada a possibilidade de apresentação das campanhas em duas etapas para evitar que os consumidores sejam estimulados a saírem de casa enquanto perdurar o cenário de pandemia, expondo a risco sua saúde. No se refere a campanhas antigas, recomenda-se que empresas avaliem a necessidade de readequação de suas campanhas.</p>				

Considerando a tabela acima, esta Coordenação de Consumo Seguro e Saúde, em um primeiro momento, constatou que o fornecedor iniciou a presente Campanha de Chamamento fora dos padrões determinados pela Lei n. 8.078/90, bem como pela Portaria MJ n. 618/2019. Diante disso, em

razão da regulamentação específica dos processos de chamamento e a gravidade do risco à saúde e a segurança dos consumidores, esta Coordenação resolve, nos termos do §4º do artigo 55 da Lei n. 8.078/90, expedir a Notificação à Nutricium Indústria e Comércio Ltda., para que, no prazo de 30 (trinta) dias saneie as providências indicadas na tabela acima.

À consideração superior.

JACQUELINE RAFFOUL

Coordenadora de Consumo Seguro e Saúde

De acordo.

LEONARDO ALBUQUERQUE MARQUES

Coordenador-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas



Documento assinado eletronicamente por **Leonardo Albuquerque Marques, Coordenador(a)-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas**, em 24/06/2020, às 14:59, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



Documento assinado eletronicamente por **Jacqueline Salmen Raffoul da Costa, Coordenador(a) de Consumo Seguro e Saúde**, em 24/06/2020, às 15:48, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **11790723** e o código CRC **D5D25658**

O trâmite deste documento pode ser acompanhado pelo site <http://www.justica.gov.br/acesso-a-sistemas/protocolo> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.