

**2. DESCRIÇÃO PORMENORIZADA DO PRODUTO E DO COMPONENTE DEFEITUOSO, COM CARACTERÍSTICAS NECESSÁRIAS À SUA IDENTIFICAÇÃO**

Os produtos envolvidos no presente chamamento são desodorantes aerossóis antitranspirantes, versão 150ml, da marca Monange, das fragrâncias “Detox Fresh”, “Frutas Vermelhas” e “Sensível”, com prazo de validade entre maio de 2025 e janeiro de 2026 e imagens ilustrativas abaixo:

		
<p><b>FOTO 01</b> MONANGE DES ANTI FRUTAS VM 12X90G NVF</p>	<p><b>FOTO 02</b> MONANGE DES ANTI DETOX FRESH 12X90G NVF</p>	<p><b>FOTO 03</b> MONANGE DES ANTI SENSIVEL 12X90G NVF</p>

Quanto aos lotes, segue a devida discriminação:

**MONANGE DES ANTI FRUTAS VM 12X90G NVF:**

- 2146AD
- 2157AD
- 2157BD
- 2160AD
- 2161AD
- 2162AD
- 2164AD
- 2174AD
- 2175AD
- 2178AD
- 2178BD
- 2182AD
- 2182BD
- 2183AD
- 2190AD
- 2192AD
- 2193AD
- 2194AD
- 2195AD
- 2196AD
- 2210AD
- 2211AD
- 2213AD
- 2214AD
- 2215AD

- 2216AD
- 2217AD
- 2218AD
- 2218BD
- 2221AD
- 2238AD
- 2239AD
- 2241AD
- 2262AD
- 2263AD
- 2264AD
- 2265AD
- 2266AD
- 2267AD
- 2274AD
- 2277AD
- 2277BD
- 2279AD
- 2291AD
- 2305AD
- 2307AD
- 2308AD
- 2309AD
- 2312AD
- 2313AD
- 2313BD
- 2313CD
- 2315AD
- 2316AD
- 2320BD
- 2321AD
- 2321BD
- 2322AD
- 2323AD
- 2332AD
- 2332BD
- 2333AD
- 2335AD
- 2335BD
- 2340AD
- 2355AD
- 2355BD
- 3007AD
- 3009AD
- 3014AD
- 3016AD
- 3016BD
- 3017AD
- 3018AD

**MONANGE DES ANTI DETOX FRESH 12X90G:**

- 2157AD
- 2158AD
- 2159AD
- 2160AD
- 2161AD
- 2183AD
- 2186AD
- 2220AD
- 2221AD
- 2222AD
- 2223AD
- 2224AD
- 2225AD
- 2267AD
- 2270AD
- 2271AD
- 2272AD
- 2273AD
- 2298AD
- 2298BD
- 2299AD
- 2309AD
- 2309BD
- 2312AD
- 2312BD
- 2313AD
- 2313BD
- 2313CD
- 2316AD
- 2318AD
- 2320AD
- 2326AD
- 2334AD
- 2335AD
- 3010AD
- 3011AD
- 3018AD
- 3018BD
- 3019AD
- 3019BD
- 3019CD

**MONANGE DES ANTI SENSIVEL 12X90G NVF:**

- 2164AD
- 2166AD
- 2185AD
- 2186AD
- 2186BD
- 2187AD
- 2187BD
- 2188AD
- 2189AD
- 2208AD
- 2209AD
- 2230AD
- 2231AD
- 2231BD
- 2231CD
- 2234AD
- 2234BD
- 2235AD
- 2245AD
- 2246AD
- 2274AD
- 2274BD
- 2277AD
- 2278AD
- 2279AD
- 2280AD
- 2281AD
- 2283AD
- 2288AD
- 2290AD
- 2293AD
- 2294AD
- 2295AD
- 2330AD

# DEMAREST

Por fim, vale pontuar que os produtos foram fabricados entre 26/05/2022 e 19/01/2023.

### 3. DESCRIÇÃO PORMENORIZADA DO DEFEITO, DATA E MODO PELO QUAL A NÃO-CONFORMIDADE FOI DETECTADA

A **Coty** é pessoa jurídica de direito privado integrante do Grupo Coty, atuante no ramo de produtos de beleza. Fabrica e comercializa milhões de produtos todos os anos, de tradicionais marcas brasileiras, dentre as quais a Monange e seu respectivo produto desodorante.

Nesse contexto, em meados de dezembro de 2022, a **Coty** recebeu, via seu canal interno de contato com os consumidores e com os distribuidores, alguns relatos envolvendo o desodorante da marca Monange, de algumas fragrâncias específicas, apenas.

De acordo com algumas narrativas, o consumidor, ao pressionar a válvula do desodorante, observou ter ocorrido a liberação descalibrada do conteúdo do recipiente. Em outras situações, o consumidor detalhou a perda do conteúdo da embalagem, porém de forma discreta, a ponto de não se notar a olhos nu.

Diante de tais notícias, mesmo que quantitativamente modestas dentro do universo total de vendas dos desodorantes da marca Monange, a área de qualidade da **Coty** informou os relatos recebidos ao seu Comitê Executivo.

Com isso, o Comitê Executivo da **Coty**, imediatamente ao tomar conhecimento da possibilidade de que os produtos potencialmente apresentassem alguma não conformidade, decidiu, seguindo os seus padrões de ética, *compliance*, boa governança e boa-fé, dar início às investigações, de modo a apurar se haveria eventual não-conformidade nas embalagens que pudesse trazer qualquer risco à saúde ou à segurança dos consumidores e que, por consequência, viesse a demandar a realização de campanha de *recall*.

Imediatamente ao início das investigações, e em estrita observância às regras legais, a **Coty** noticiou a situação a essa D. Senacon (**Doc. 01**), oportunidade em que teve início o presente procedimento administrativo de nº 08084.000570/2023-23.

Findo o prazo regulamentar das investigações – 10 (dez) dias úteis, – a **Coty** apresentou, em 08/02/2023, o resultado das análises levadas a efeito, e informou a V.Sas. a sua decisão de iniciar o chamamento dos produtos indicados no item 2 acima (**Doc. 02**).

### 4. DESCRIÇÃO PORMENORIZADA DOS RISCOS E SUAS IMPLICAÇÕES

Em razão da ocorrência de um processo químico inesperado entre os componentes da fórmula do desodorante e o material da válvula, esta – quando acionada – pode travar, ocasionando, em casos extremos, a perda descalibrada e total do conteúdo do desodorante.

Nesse cenário, devido às características inflamáveis dos desodorantes aerossóis, bem como em razão de sua composição química, a contínua emissão do produto de forma descontrolada pode, em casos extremos, amplificar as condições de inflamabilidade e/ou acarretar alergias ou desconfortos aos consumidores, tais como irritação na pele ou nos olhos.

Não custa lembrar que esse processo químico foi verificado em casos bastante pontuais e em condições específicas que contemplam fator temporal e condições climáticas específicos, de tal sorte que, embora o número de unidades comercializadas seja expressivo, entende-se que a não-conformidade somente irá se apresentar em uma quantidade pequena dos produtos comercializados.

#### 5. QUANTIDADE DE PRODUTOS SUJEITOS AO DEFEITO, UNIVERSO DE CONSUMIDORES ATINGIDOS E DISTRIBUIÇÃO DOS PRODUTOS POR ESTADOS DA FEDERAÇÃO

No Brasil, foram comercializadas 24.118.620 unidades, assim consideradas:

- Desodorantes aerossol antitranspirante, versão 150ml, marca Monange, fragrância **Frutas Vermelhas**: 13.121.964 unidades
- Desodorante aerossol antitranspirante, versão 150ml, marca Monange, fragrância **Detox Fresh**: 5.649.756 unidades
- Desodorante aerossol antitranspirante, versão 150ml, marca Monange, fragrância **Sensível**: 5.346.900 unidades

As unidades de cada fragrância objeto deste procedimento estão assim divididas por Estados da Federação:

Monange desodorante antitranspirante Frutas Vermelhas	13.121.964
SP	1.730.172
MG	1.516.464
PE	1.389.996
ES	1.253.400
BA	966.468
PA	908.844
GO	641.988
CE	613.260
PR	573.060
RS	475.152
RJ	473.628
AL	389.772
AM	373.116

# DEMAREST

7/11

PB	338.232
SC	314.424
PI	251.076
MA	214.608
RN	188.052
MT	141.108
RO	102.240
RR	53.040
AC	51.288
MS	39.684
AP	35.340
SE	35.016
DF	26.592
TO	25.944

<b>Total Geral</b>	<b>13.121.964</b>
--------------------	-------------------

<b>Monange desodorante antitranspirante Detox Fresh</b>	<b>5.649.756</b>
---	------------------

SP	850.248
PE	762.156
MG	610.188
ES	488.556
BA	436.356
PA	334.452
CE	292.428
PR	206.196
GO	204.840
RJ	201.060
RS	168.372
PB	157.608
PI	154.320
AL	147.252
SC	122.772
AM	115.164
MA	101.556
RN	73.140
MT	57.684
RR	30.180
RO	29.868
MS	23.412
AP	22.020
SE	20.616
TO	16.524
DF	12.948
AC	9.840

<b>Total Geral</b>	<b>5.649.756</b>
--------------------	------------------

<b>Monange desodorante antitranspirante Sensível</b>	<b>5.346.900</b>
--	------------------

SP	854.400
----	---------

MG	702.264
ES	558.432
PE	491.844
BA	337.572
PA	258.024
PR	240.684
GO	234.624
CE	234.132
RJ	219.540
RS	176.208
AL	156.360
AM	155.640
PB	119.964
SC	115.176
PI	106.560
RN	77.700
MA	74.352
RO	67.920
MT	61.692
RR	22.920
AC	21.168
DF	14.892
SE	14.088
TO	13.380
MS	9.204
AP	8.160
<b>Total Geral</b>	<b>5.346.900</b>

#### 6. PROVIDÊNCIAS JÁ ADOTADAS E MEDIDAS PROPOSTAS PARA RESOLVER O DEFEITO E SANAR O RISCO.

A **Coty**, em nome da mais absoluta boa-fé e do zelo pelo resguardo do consumidor, e antes mesmo de findas as investigações, **já tomou todas as medidas mitigadoras a seu alcance**, dentre as quais a suspensão da produção e da comercialização de referidos produtos. Em específico quanto à comercialização dos produtos, a empresa encaminhou comunicado a todos os seus clientes e distribuidores determinando a imediata suspensão das vendas (**Doc. 03**).

A **Coty** informa, ainda, que, por meio do presente processo de chamamento, solicitará aos consumidores que imediatamente cessem o uso do produto e que procedam à sua devolução para a devida troca ou reembolso.

A **Coty** entende que as providências a serem adotadas eliminarão, por completo, a não conformidade, nos termos do que estatuem as normas insertas no art. 10º, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor, e da Portaria nº 618/2019 do Ministério da Justiça.

## 7. PLANO DE MÍDIA, PLANO DE ATENDIMENTO E AVISO DE RISCO AOS CONSUMIDORES.

O plano de mídia encontra-se detalhado em anexo (**Doc. 04**), e preenche todos os requisitos do art. 4º da Portaria nº 618/2019 do Ministério da Justiça.

Como lá explicado, a atividade de comunicação e publicidade dos desodorantes Monange tem sido realizada nos últimos anos exclusivamente pelo meio digital.

Dessa forma, toda a atividade em mídia, para o chamamento, será realizada pelos meios digitais, seja por ser o meio de maior relevância, penetração e foco, conforme avaliação da companhia e da consultoria publicitária especializada que contratou, seja porque é a forma exclusiva pela qual a **Coty** se comunica com os seus consumidores de desodorantes há anos, e seja, por fim, porque os anúncios e comunicados ficarão disponíveis por anos nos respectivos “feeds”, permitindo o acesso ativo à informação, mesmo após a devida publicação/postagem.

Nos termos do art. 4º, §2º, da Portaria 618/2019, a campanha será veiculada por (i) mídia digital escrita na internet, além da veiculação no site da empresa; (ii) transmissão de sons pela internet; e (iii) transmissão de sons e imagens pela internet. Confira-se:

- Veiculação de peça escrita no Facebook;
- Veiculação de peça escrita e falada no Youtube;
- Veiculação de peça escrita e imagem no Instagram;
- Veiculação de peça escrita e imagem no portal Terra; e
- Página informativa específica sobre o *recall*, no *website* da Monange, com acesso dentro do limite de dois cliques.

A veiculação publicitária terá início gradual ao longo da tarde desta sexta-feira, 10/02/2023, e perdurará de forma ativa por sete semanas, podendo ser estendida, caso haja necessidade.

De mais a mais, a **Coty** fornecerá as devidas informações sobre o chamamento e respectivas providências a todos os meios que assim desejarem, gerando o que se conhece no mercado como mídia espontânea, facilitando ainda mais a disseminação das informações.

A **Coty** entende que tais meios garantirão adequado alcance da mensagem para o público-alvo que a campanha visa a atingir.

Já o conteúdo do aviso de risco está de acordo com o art. 6º da Portaria nº 618/2019 do Ministério da Justiça, e pode ser encontrado em anexo (**Doc. 05**).

Especificamente em relação ao atendimento, que terá início de imediato, o consumidor será orientado a acessar o website <http://www.monange.com.br/comunicado-desodorante-monange>, que estará ativo 24 horas por dia. O consumidor ali encontrará todas as informações e orientações relacionadas ao *recall*, atinentes aos produtos afetados, o problema, os riscos e a forma segura como proceder para eliminar os riscos e enviar os produtos para recolhimento.

O consumidor também poderá acionar a **Coty** pelo telefone 0800 012 6888, uma linha exclusiva para este atendimento do recall, que funcionará de segunda a sexta-feira, das 9h00 às 17h00, e, excepcionalmente em 11/02/2023 e 12/02/2023 – primeiro sábado e domingo do atendimento –, das 9h00 às 18h00, que fornecerá as mesmas informações descritas no parágrafo acima.

Ainda, será disponibilizado, ao consumidor, o atendimento via *bot*, em regime integral, todos os dias da semana, 24 horas por dia. Em referido canal, o consumidor encontrará a orientação sobre como proceder, e o link para acesso será <https://public.astutebot.com/prod/public/ec1278d4-8fcb-44d1-9b7b-ccabd44294c6.html>.

Ao entrar em contato com a **Coty**, o consumidor receberá as orientações relativas à devolução do produto, oportunidade em que poderá optar pela sua troca ou reembolso.

A **Coty** estima levar até 10 (dez) dias para concluir, individualmente, cada pedido, a se contar a partir do contato pelo consumidor, e todo o procedimento será gratuito.

O descarte do produto será realizado pela Coty, observadas as normas regulatórias de segurança.

#### **8. ACIDENTES DECORRENTES DO DEFEITO DO PRODUTO**

Até o presente momento a **Coty** tem ciência de apenas um relato relacionado aos produtos objeto deste chamamento.

O incidente foi informado aos 06/02/2023 pela consumidora Daniela Lima, via canal de atendimento da **Coty**, e envolveu a fragrância Detox Fresh.

De acordo com as informações prestadas, a consumidora inalou o produto, foi atendida no pronto socorro, e não teve qualquer complicação derivada desse incidente.

A **Coty** reforça que continuará a monitorar de perto os seus canais e não hesitará em informar V. Sas. acaso haja qualquer outro incidente.

#### **9. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A **Coty** consigna que as reclamações dos consumidores e a consequente investigação técnica apontaram problemas somente nas três fragrâncias “Detox Fresh”, “Frutas Vermelhas” e “Sensível” dos desodorantes aerossóis antitranspirantes de 150ml da marca Monange, mas que seguirá com o monitoramento estrito e periódico, e continuará realizando a investigação técnica, razão pela qual, caso venha a apurar a não-conformidade em alguma outra fragrância ou lote, estenderá o chamamento à medida que eventualmente se faça necessário.



No mais, em razão de os produtos objeto deste *recall* serem consumidos rapidamente e terem baixo valor agregado, há a possibilidade de que as medidas de recolhimento não venham a ser efetivas, se comparadas às realizadas em outros procedimentos de *recall* de bens duráveis ou com maior valor agregado. Tal circunstância, porém, não elide a boa-fé e o pleno atendimento, pela **Coty**, das diretrizes legais para a realização do procedimento de chamamento.

A **Coty** informa que, nos termos da Portaria nº 618/2019 do Ministério da Justiça, manterá esse órgão informado sobre quaisquer fatos relevantes relacionados com as medidas ora noticiadas, bem como enviará relatórios periódicos sobre o andamento dos trabalhos.

A **Coty** coloca-se à disposição de Vossas Senhorias para o esclarecimento de toda e qualquer dúvida relacionada a esta campanha de chamamento, bem como consigna que, em sendo necessário, comparecerá em reunião a ser designada por esse órgão, oportunidade em que poderá detalhar as ações tomadas e prestar qualquer informação adicional.

Atenciosamente,

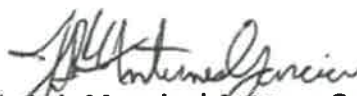
**DEMAREST ADVOGADOS**



**Maria Helena Ortiz Bragaglia**

Telefone: (+55 11) 3356-2158

E-mail: [mbraqaqgia@demarest.com.br](mailto:mbraqaqgia@demarest.com.br)



**João Luiz Mestrinel Antunes Garcia**

Telefone: (+55 11) 3356-1686

E-mail: [jlqarcia@demarest.com.br](mailto:jlqarcia@demarest.com.br)



**Renata Aurora Bochini da Silva**

Telefone: (+55 11) 3356-2292

E-mail: [rbochini@demarest.com.br](mailto:rbochini@demarest.com.br)



**Henerrudson Moreira Lustosa**

Telefone: (+55 61) 3243 1189

E-mail: [hmlustosa@demarest.com.br](mailto:hmlustosa@demarest.com.br)