

Padrão ABIA para o Atendimento ao Consumidor pelas Indústrias de Alimentos

Recomendação da Comissão de Atendimento ao Consumidor ABIA

ANEXO I ATENDIMENTO AOS CONSUMIDORES COM HIPERSENSIBILIDADE E SEUS FAMILIARES

Justificativas

Considerando que a alergia alimentar é um problema grave e que acomete grande parte da população brasileira, atingindo de 6-8% das crianças com menos de 3 anos de idade e 2-3% dos adultos, com tendência de crescimento, inclusive, no cenário mundial.

Considerando que a liderança do Movimento "Põe no Rótulo" apontou, em reunião com os associados da ABIA, dificuldades encontradas no atendimento às necessidades dos alérgicos e de seus familiares, dentre elas, obtenção de informações sobre os ingredientes tidos como alergênicos, SAC's despreparados para o atendimento das demandas sobre informações técnicas do processamento do produto, inclusive de informação de possível contaminação cruzada de ingredientes, ausência de informação de possível existência de traço de ingredientes alergênicos e a demora no tempo de resposta dos SAC's.

Considerando a relevância do tema e as particularidades do consumidor com hipersensibilidade e suas famílias, em especial a importância das informações sobre a composição dos produtos nos rótulos.

Considerando que a ANVISA colocou em Consulta Pública sob nº 29/2014 a criação de RDC (Resolução de Diretoria Colegiada) que dispõe sobre a declaração obrigatória na rotulagem de alimentos embalados das fontes reconhecidas por causarem alergias ou intolerâncias alimentares em pessoas sensíveis, sendo essas fontes elencadas no artigo 4º, incisos I a XVI.

Considerando que o rol da consulta pública nº29/2014 não abarca todas as possibilidades de fontes que causam hipersensibilidade e que apenas com a rotulagem não será possível fornecer em sua totalidade as informações requeridas pelos consumidores com hipersensibilidade.

Considerando a Lei nº 10.674/2003 que obriga que os produtos alimentícios comercializados informem sobre a presença de glúten, como medida preventiva e de controle da doença celíaca.

Considerando que a mencionada CP contempla a informação relativa à contaminação incidental (cruzada) prevista no artigo 8º, §§ 1º e 2º, de forma que em tal situação deva constar no rótulo a declaração "Alérgicos: Pode conter (nome das fontes)".

Considerando que na LII REUNIÃO ORDINÁRIA DO SGT-3 do Mercosul, realizada na cidade de Buenos Aires, Argentina, no período de 15 a 19 de setembro de 2014, com a presença das delegações da Argentina, Brasil, Paraguai, Uruguai e Venezuela discutiu-se a Consulta Pública nº 29/ANVISA (Resolução sobre Rotulagem de Alergênicos em Alimentos), ocasião em que ficou determinado a elaboração de um RTM (Regulamento Técnico Mercosul) específico sobre Rotulagem de Alergênico, e ainda, que o Brasil arbitre meios necessários para a suspensão do avanço interno da regulamentação, haja vista a iminente revisão da Res. GMC 26/03.

Considerando que o Brasil, por decisão da Diretoria Colegiada da ANVISA, decidiu prosseguir com a regulamentação interna mesmo mediante ao definido no âmbito MERCOSUL.

A Comissão de Atendimento ao Consumidor da ABIA formula recomendações específicas para o atendimento dos consumidores com hipersensibilidade e seus familiares.

Definições

Para os fins desse Anexo I entende-se por:

Alergia alimentar: uma reação adversa a determinado alimento.

Reação adversa: É qualquer reação indesejável que ocorre após ingestão de alimentos ou aditivos alimentares. As reações podem variar desde o surgimento de sintomas na pele, no sistema gastrointestinal e respiratório, sendo que em casos mais graves comprometer vários órgãos (reação anafilática).

Intolerância alimentar: resposta exagerada do organismo que não se dá através do sistema imune. Muitas vezes a intolerância é causada pela produção insuficiente ou ausente do organismo de enzimas digestivas.

Substância/fonte alérgica: toda substância capaz de desencadear uma reação de hipersensibilidade (reação alérgica).

Fontes reconhecidas: são reconhecidas por causarem hipersensibilidade, as seguintes fontes: trigo, aveia, cevada, centeio e suas variedades hibridizadas; crustáceos e produtos derivados; ovos e produtos derivados; peixe e produtos derivados; amendoim e produtos derivados; soja e produtos derivados; leite e produtos derivados; frutas secas / frutos secos (amendôa, avelã, castanha de caju, castanha do Brasil, macadâmia, noz, pecã e pistache) e produtos derivados; sulfitos (dióxido de enxofre e os seus sais), em concentrações iguais ou superiores a 10ppm (mg/kg) expresso em dióxido de enxofre;

Fontes reconhecidas adicionais: são também internacionalmente reconhecidas por causarem hipersensibilidade as seguintes fontes: Aipo e derivados (Referência: União Europeia); Mostarda e derivados (Referência: Canadá e União Europeia); Gergelim e derivados (Referência: Canadá, União Europeia e Austrália e Nova Zelândia); Tremoço e derivados (Referência: União Europeia); Moluscos e derivados (Referência: Canadá e União Europeia).

Contaminação cruzada ou incidental (não intencional): transferência de traços ou partículas de alérgeno de um alimento para outro, diretamente ou indiretamente, ao longo de toda a cadeia produtiva envolvida, principalmente o processo de produção.

Traço: quantidade extremamente pequena de algum ingrediente, sempre não intencional e aleatório, que não apresenta nenhuma função nutricional, sensorial, preservativa ou tecnológica no alimento, que pode estar presente mesmo que adotadas as BPF, e que pode causar alergia.

A – Das informações ao consumidor com hipersensibilidade sobre a composição dos produtos - PRESENÇA INTENCIONAL.

Sempre que solicitado, o SAC deverá prestar informações quanto às fontes reconhecidas e fontes reconhecidas adicionais, **presentes intencionalmente** na composição dos produtos alimentícios, especialmente quanto às **nomenclaturas de difícil compreensão dos ingredientes listados nos rótulos**, de modo a permitir a identificação de alimentos e ingredientes que causam hipersensibilidade.

B – Das informações ao consumidor com hipersensibilidade sobre a composição dos produtos - PRESENÇA INCIDENTAL (NÃO INTENCIONAL).

Para atendimento da informação relativa à **presença incidental (não intencional)** de fontes reconhecidas, as empresas necessitarão de prazo suficiente para que efetuem o mapeamento de cadeia produtiva envolvida.

Com o mapeamento realizado, recomenda-se que as informações sobre a eventual contaminação ou não por fontes reconhecidas estejam disponíveis nos SACs.

O Regulamento Técnico sobre rotulagem de alergênicos (colocado em Consulta Pública pela ANVISA) que disciplinará a matéria fixará prazo final para que o mapeamento referido acima seja realizado.

C – Da disponibilidade das informações

As informações acerca da **presença intencional** ou **não** de fontes reconhecidas ou fontes reconhecidas adicionais demanda o envolvimento das áreas técnicas e, por vezes, da produção, em razão da contaminação cruzada ou incidental.

D – Do prazo para resposta ao consumidor

O prazo para resposta ao consumidor sobre a **presença intencional**, ou **incidental (não intencional)**, já tendo sido concluído o mapeamento previsto no item B, deverá ser o mais breve possível, de acordo com os fluxos internos de cada empresa, recomendando-se não ultrapassar 05(cinco) dias uteis.

No caso de solicitação de informações sobre **presença incidental (não intencional)**, em não tendo sido concluído o mapeamento previsto no item B, a empresa tomará as providências necessárias no sentido de fornecer a resposta ao consumidor o mais breve possível, de acordo com os fluxos internos de cada empresa, mantendo o consumidor informado sobre o andamento da sua solicitação.

E - Do treinamento dos operadores sobre hipersensibilidade

Por tratar-se de risco à saúde, é imprescindível que os consumidores com hipersensibilidade obtenham suporte médico específico para receber do profissional orientação sobre o consumo do produto.

Recomenda-se que para o atendimento dos consumidores com hipersensibilidade e seus familiares, os atendentes recebam treinamento específico, notadamente devendo ser informados sobre o risco a saúde.

Na medida do possível, o treinamento abrangerá o processo produtivo, fornecendo-se informações sobre a **presença intencional**, bem como sobre a **presença incidental (não intencional)** de fontes reconhecidas e fontes reconhecidas adicionais em razão da possibilidade de contaminação no processo produtivo próprio.

A contaminação em toda a cadeia de produção depende de mapeamento dos ingredientes que, para as **fontes reconhecidas**, ocorrerá gradualmente dentro do prazo de adaptação do Regulamento Técnico sobre rotulagem de alergênicos (colocado em Consulta Pública pela ANVISA).

F – Da informação sobre a mudança de composição

A leitura do rótulo é indispensável para que o consumidor com hipersensibilidade conheça a composição do produto e a presença de fonte reconhecida. Essa leitura deve ser constante, em razão inclusive de possível mudança de formulação.

Ocorrendo mudanças na composição dos produtos ou risco de contaminação gerado pela cadeia de fornecedores de ingredientes ou processo produtivo, os atendentes devem ser informados prioritária e pormenorizadamente sobre essa alteração, bem como receber treinamento adequado e específico que os capacite para a resolução de manifestações de consumidores a esse respeito, podendo envolver a área técnica e por vezes da produção caso seja necessário para a melhor resolução da demanda.

As informações pormenorizadas e atualizadas sobre a mudança na composição dos produtos devem estar disponíveis ao consumidor também na página da empresa na internet.

BIBLIOGRAFIA:

ALERGIA ALIMENTAR, Notícia de 06 de julho, 2009. Público, informações ao público. Disponível em: < <http://www.sbai.org.br/secao.asp?s=81&id=360> >
Acesso em outubro, 2014.

DOLCI, Maria Inês; CURY, Cecília. *Cartilha da Alergia Alimentar*. Realização: Proteste e Põe no Rótulo. Disponível em: <www.poenorotulo.com.br; <https://pt-br.facebook.com/poenorotulo>,> Acesso em outubro, 2014.

CÓDEX ALIMENTARIUS, Labelling of Prepackaged Foods (CODEX STAN 1-1985). General Standard For The Labelling of Prepackaged Foods. Disponível em: www.codexalimentarius.org> Acesso em outubro, 2014.