CRISIS Y SEGURIDAD

Abril 2012

Quejas de consumidores al microscopio

ñ¡Mesero, hay una mosca en mi sopa!ò Esto pasa todos los días: un consumidor se sienta a comer y encuentra en sus alimentos algo que no debe estar ahí. Inmediatamente se generan acciones y estas pueden conducir a que la situación se atienda y termine rápido o bien, a que el consumidor presente una queja o inclusive una demanda legal.

Muchas veces el consumidor dice estar seguro de qué es lo que encontró: un cabello, una grapa o inclusive un desecho de roedor. Entonces, en base a esto, el consumidor presenta una queja (la historia ha demostrado que usualmente el consumidor se equivoca en cuanto al hallazgo) y por su parte, la planta de alimentos se encuentra ante un problema que debe resolver cuanto antes, ya que de lo contrario, podría estar lidiando con una demanda legal.

Para ilustrar este punto, Food Forensics de RQA llevó a cabo un análisis comparativo de un fragmento de vidrio que fue motivo de una larga disputa legal. Este fragmento en particular, ya había sido analizado por otros dos laboratorios. Para la sorpresa de todos, el ñfragmento de vidrioò comenzó a disolverse mientras se hacían los lavados en preparación para el análisis. El estudio demostró que el ñvidrioò era de hecho un pedazo de caramelo duro ï un dato que los otros laboratorios no habían notado-. Este único e irrefutable hecho, resolvió el caso e ilustra el poder que tiene documentar los hechos e información en los procesos de investigación.

La muestra
El proceso de establecer hechos, comienza con obtener la muestra de la mejor forma. Muy comúnmente se le solicita al consumidor (o a sus abogados) que presenten la muestra al fabricante, por el temor de que se interfiera con los resultados. Un laboratorio de tercera parte certificado, ofrece un resultado y generalmente ambas partes acuerdan sobre estos. Un laboratorio especializado, también ayudará a asegurar que se mantenga la cadena de custodia, proveerá información crítica de la muestra y trabajará con el cliente para asegurar que el análisis resuelva todas las dudas que se tienen.

Análisis objetivo
En muchos casos, las preguntas que surgen son sencillas. Por ejemplo, cuál es el objeto y si es ajeno a la muestra. En otros casos, la identificación es solamente el inicio. La siguiente pregunta más común es: ¿Cuándo fue introducido este objeto en el producto?. Esto es más difícil de probar, pero la respuesta de muy importante, especialmente cuando se sospecha de alteración intencional del producto. A veces esta pregunta no puede ser resuelta de manera definitiva, pero un análisis especializado, puede proveer datos irrefutables que pueden ayudar a resolver la situación. Más adelante se describe un caso en donde se definió que se había introducido de manera intencional un pequeño roedor en una botella de vinagre.

Estos ejemplos, entre muchos otros, ilustran algunos de los beneficios que tiene llevar a cabo análisis especializados como los que hacemos en Food Forensics de RQA, ya que se obtienen resultados independientes, estamos familiarizados con los requerimientos legales asociados con la evidencia y sus análisis, tenemos habilidad para desarrollar e implementar estrategias exitosas para la investigación de muestras no comunes y también contamos con apoyo

experimentado a testigos. Estas capacidades raramente las podrá encontrar en laboratorios tradicionales, cuyo rol principal es control de calidad y desarrollo de productos.

Las compañías no necesitan entender los aspectos técnicos del análisis forense, pero es esencial que comprendan que existen recursos disponibles y los beneficios de un análisis científico riguroso. Food Forensics de RQA, a través de Microtrace LLC trabaja para ayudarle a manejar estas situaciones de la mejor manera.

Una cuestión de atributos

Muchos incidentes con alimentos, eventualmente se reducen a la pregunta, "¿Cuándo fue introducida la materia extraña en el producto?" Al hacer un análisis de las denuncias por objetos extraños en alimentos, nos damos cuenta que el consumidor llama con absoluta confianza para presentar su queja, usualmente sin mayor evidencia que una simple corazonada y sin ninguna prueba científica de lo que está diciendo.

Mientras que tales respuestas pueden aplacar a los consumidores en asuntos de menor gravedad, no se someten al escrutinio científico en los procedimientos judiciales ya que éstos no ofrecen pruebas demostrables para apoyar la queja presentada.

El origen del objeto extraño es usualmente difícil de determinar con seguridad. Cada caso es diferente y se debe establecer una estrategia apropiada de manera que cualquier conclusión posible sea sustentada por evidencia científica y documentación que pueda ser presentada como prueba.

La fotografía que se presenta más abajo, muestra un roedor flotando en una botella de vinagre e ilustra cómo los hechos científicos interpretados con interferencia lógica, prueban que el roedor fue introducido a la botella de vinagre después de abierta. La muestra llegó al laboratorio un viernes, en ese momento el roedor aún flotaba y tenía el pelo intacto. Para el domingo, el roedor ya se había hundido hasta el fondo y había perdido la mayor parte del pelo. Un examen microscópico mostraba que los lagrimales estaban irritados, lo que únicamente pudo haber pasado estando vivo. Este rápido y significativo cambio físico no hubiera ocurrido tan de repente si el roedor hubiera estado en la botella desde que está fue elaborada. Basados en estos hallazgos, reportamos que el roedor había sido recientemente introducido en la botella después de que esta fue abierta.

Aunque esta respuesta pueda parecer trivial, cuando se conocen todos estos hechos, es únicamente a través de un análisis crítico y documentación apropiada que estas respuestas pueden ser resueltas de manera consistente de forma tal que puedan soportar hasta el escrutinio legal más agresivo.



Calendario de Eventos

Eventos Futuros	Eventos Futuros
ALIMENTARIA MEXICO 2012 **05-07 de Junio, 2012** **México D.F., México** http://www.alimentaria-mexico.com/	**FISPAL CAFÉ 2012** **25-28 de Junio, 2012** **Sao Paulo, Brasil** http://www.fispalcafe.com.br/
FISPAL TECNOLOGIA **12-15 de Junio, 2012** **Sao Paulo, Brasil** http://www.fispaltecnologia.com.br/	**FISPAL FOOD SERVICE** **25-28 de Junio, 2012** **Sao Paulo, Brasil** http://www.fispalfoodservice.com.br/
ALIMENTEC 2012 **19-23 de Junio, 2012** **Bogota, Colombia** http://www.feriaalimentec.com/	**SIAL BRAZIL 2012** **25-28 de Junio, 2012** **Sao Paulo, Brasil** http://www.sialbrazil.com/

ENVASES ENGAÑOSOS

Las autoridades de la provincia de Mendoza, en Argentina recientemente han detectado una situación en el envase de ciertos productos lácteos que pudieran crear confusión para los consumidores. Se trata de una empresa suiza mundialmente reconocida por la elaboración de sus productos a base de leche. Según la Dirección de Fiscalización, Control y Defensa del Consumidor estos productos están en las góndolas de la leche en polvo y no dejan claro que se trata de fórmulas alimenticias a base de leche y no de leche en polvo. Dicho de otra manera, el packaging y el etiquetado inducen al consumidor a creer que están comprando leche y no un alimento a base de leche. Así pues, el envase del primer producto en cuestión posee la misma tipología y colores que el envase de la leche entera de la misma marca. En el segundo caso, se destaca que en las instrucciones del envase se especifica cómo preparar leche con este sustituto lácteo.

Ante esta situación el gobierno de Mendoza ha resuelto ordenar a dicha empresa proceder de forma inmediata a retirar ambos productos de circulación hasta que se efectúen las modificaciones necesarias en los envases de estos. Se prevé que la medida alcance un carácter nacional en Argentina debido a la presión de varias organizaciones de defensa del consumidor, una de las cuales ha sido quien ha hecho la denuncia. Es importante aclarar que en ningún momento la medida ha hablado de productos adulterados o no aptos para el consumo, sino que simplemente se le exige un cambio en la rotulación de sus envases por el bien de los consumidores

Fuente: ClubDarwin.net

GASEOSAS DUDOSAS

El 24 de octubre de 2011, un grupo de organizaciones de consumidores de América Latina, EPC de México, UNCUREPA de Panamá, ASPEC de Perú, MIC de Venezuela, LIDECONIC de Nicaragua y CODEDCO de Bolivia, lanzaron la campaña ñToxicolaò pidiendo a las autoridades de sus respectivos países el retiro del Caramelo IV como colorante de los alimentos y bebidas. Se trata del 4-metilimidazol (4-MEI), un compuesto químico considerado cancerígeno que se forma al obtener la coloración artificial marrón de las bebidas de cola. El 4-MEI no es un aditivo; se forma durante el proceso de producción industrial del caramelo de color marrón de las colas debido a la reacción de los azúcares con el amoniaco y sulfitos a la alta presión y temperatura.

Un estudio científico del Programa Nacional de Toxicología en EUA presentado por el CSPI (Centro para la Ciencia en el Interés Público) recientemente publicado sobre las bebidas de cola más comercializadas encontraron que una lata de estas bebidas contiene alrededor de 130 microgramos (ug) de 4-MI (2). El máximo tolerable como seguro de este compuesto para todo un día, que se propuso en California, EUA, es de 16 ug. Esto significa que una lata excede ocho veces el límite de seguridad recomendado. Según las nuevas regulaciones de California, todos los productos alimenticios que contengan esta sustancia deben llevar un etiquetado que advierta de su riesgo de cáncer. Las dos empresas líderes en la producción de bebidas de cola decidieron reducir los niveles de 4-MEI en sus gaseosas para evitar esta medida. El cambio, dicen, se llevará a cabo a nivel nacional.

Además, estudios con ratones y ratas han vinculado al 4-MEI, y a otro compuesto que resulta también de esta reacción (el 2-metilimidazol) con un mayor riesgo de varios tipos de cáncer, incluido leucemia, pulmón y tiroides, en los animales. Hasta ahora no ha habido estudios concluyentes sobre el riesgo en humanos, pero los compuestos que son cancerígenos en animales definitivamente deben ser prohibidos para el consumo en humanos. Si hacen el cambio en EUA. . . ¿Porqué no hacerlo en el resto del mundo?

Fuentes: BBC, El Poder del Consumidor

Crisis y Seguridad **es un Boletín de Seguridad de Productos de**

RQA, Inc. para Chartis Latino América

Para información sobre estos asuntos y más, por favor contacte:

Dan Cahill
RQA, Inc.
Tel: 602-331-9151
Email: D.Cahill@rqa-inc.com
Visite por favor: www.rqa-inc.com

Jill Ahrold
Chartis Latin America
Tel: 786-777-7521
Email: Miguel.Criscuolo@chartisinsurance.com
Visite por favor: www.chartisinsurance.com