

setembro de 2012. Importante destacar que, da quantidade total informada, aproximadamente 6 (seis) milhões ainda devem se encontrar na cadeia de distribuição e, por tal motivo, não serão disponibilizadas nos pontos de venda aos consumidores. Dessa forma, a **Kraft Foods** estima que 34 (trinta e quatro) milhões de unidades do produto serão objeto do "Recall".

Estimamos que o universo de consumidores atingidos é igual ou menor ao número de unidades objeto do "Recall" na medida em que é razoável supor que parcela dos consumidores adquira mais de uma unidade a cada compra.

#### **V – Produtos objeto do chamamento, colocados no mercado, por Estado da Federação**

O produto objeto do "Recall" está sendo comercializado no território nacional da seguinte forma:

<b>Regiões/ Estados</b>	<b>Número de unidades</b>
Nordeste	1.557.081
MG / ES / RJ	11.423.300
São Paulo	11.937.033
Rio Grande do Sul	3.231.129
Paraná	4.335.762
Santa Catarina	4.001.214
Centro Norte	3.514.481
Total	40.000.000

#### **VI – A data e o modo pelo qual a periculosidade do produto foi detectada pelo fornecedor**

Entre 15 de setembro de 2011 e 27 de outubro de 2011, a **Kraft Foods**, através de seu serviço de atendimento ao consumidor, foi contatada por sete consumidores que relataram a situação descrita nos itens II e III acima. A campanha de "Recall" foi iniciada pela **Kraft Foods** em 10 de novembro de 2011, logo após concluída a análise dos relatórios de atendimento aos

consumidores do referido período (aproximadamente 121 contatos) e identificadas a sequência dos sete casos acima mencionados.

## **VII - Medidas adotadas para resolver o defeito e sanar o risco**

### **a) Identificação dos lotes afetados na cadeia logística**

A **Kraft Foods** identificou os produtos afetados e suspendeu sua venda bem como ajustou com os seus distribuidores e atacadistas a devolução de todos os produtos afetados estocados na cadeia logística.

### **b) Processo de chamamento**

De forma voluntária, optou por realizar o "Recall" do produto Fermento em Pó Royal. Considerando que o defeito identificado nos produtos afetados não é passível de correção, a **Kraft Foods** substituirá, gratuitamente, as unidades apresentadas pelos consumidores que entrarem em contato com o seu serviço de atendimento ao consumidor.

### **c) Correções adotadas na produção do produto Fermento em Pó Royal**

Foi implementada uma nova metodologia de controle de qualidade no processo produtivo do fornecedor do qual a **Kraft Foods** adquire a tampa e o selo de vedação do produto objeto do "Recall".

## **VIII - Descrição da campanha publicitária de informação aos consumidores (Plano de Chamamento) sobre a periculosidade do produto**

### **a) data de início e de fim da campanha (duração):**

A campanha teve início em 10/11/2011, tendo veiculações previstas no "Relatório Recall Fermento em Pó Royal" anexo ao presente comunicado (**doc. 3**).

**b) meios de comunicação utilizados e frequência de veiculação:**

Com o objetivo de garantir que o maior número de consumidores seja informado sobre o "Recall", a **Kraft Foods** veiculou anúncios em jornais de circulação nacional e também em jornais de todas as capitais do país. Também foram utilizados a televisão e o rádio em programas de abrangência nacional. Além disso, também será divulgado e utilizado o *website* da empresa, bem como mensagens específicas em redes de mídia social.

A estratégia da empresa para a divulgação da campanha contou também com a emissão de um "release" de imprensa para cerca diversos meios de comunicação. Provando a eficiência dessa estratégia para uma espontânea e ainda maior divulgação da campanha, encontra-se apenas o "clipping" (**doc. 3**) que indica a repercussão em veículos impressos e de "internet".

**c) as mensagens veiculadas:**

As mensagens que serão veiculadas em cada um dos meios de comunicação durante a campanha de "Recall" estão transcritas em anexo (**doc. 3**).

**d) os locais disponibilizados para troca do produto:**

A **Kraft Foods** coloca à disposição o telefone 0800 7041940 (ligação gratuita e serviço disponível das 8h às 20h) para prestar esclarecimentos e instruções aos consumidores sobre os detalhes do "Recall" e procedimento para troca. Todos os produtos afetados serão substituídos por idênticos.

Importante esclarecer que a referida troca será realizada pela **Kraft Foods**, sem qualquer ônus para o consumidor, mediante recolhimento do produto com defeito e a sua substituição por outro idêntico no local por ele indicado.

**e) A Kraft Foods** tem conhecimento de poucos acidentes decorrentes do defeito do produto objeto do presente "Recall", conforme descritos em arquivo anexo (**doc. 4**).

A **Kraft Foods** envidará todos os esforços para atingir a maior número possível de consumidores participantes da promoção objeto do "Recall". A empresa tem

feito acompanhamento diário dos meios de comunicação e da repercussão da campanha.

A **Kraft Foods** reconhece sua obrigação e considera que tomou a atitude correta ao iniciar a presente campanha. Contudo, comentários como os acima apontados são um indicador de que boa parte dos consumidores não percebe a situação como sendo grave (e de fato não se trata de um risco da maior gravidade), o que, associado ao baixo valor nominal do produto (preço médio de R\$ R\$2,12 para o produto de 100g e R\$ 4,78 para o produto de 250g) bem como a ausência de risco apresentado pelo produto já utilizado pelo consumidor, pode certamente reduzir a quantidade de consumidores que decidam efetivamente entrar em contato com a empresa.

Invocando a costumeira postura de transparência e responsabilidade corporativa, a **Kraft Foods** coloca-se à disposição para prestar quaisquer esclarecimentos adicionais que se fizerem necessários.



**KRAFT FOODS BRASIL LTDA.**

MARCEL KANTER

OAB/RJ 111.596