

São Paulo, 1º de março de 2019.

Ao

Superintendência de Proteção aos Direitos do Consumidor – PROCON/GO -
Governo de Goiás

Via SEDEX (cópia digital enviada em 01/03/2019 para o(s) e-mail(s)
respostaprocon@procon.go.gov.br, gac@procon.go.gov.br e
superintendencia@procon.go.gov.br)

SEB COMERCIAL DE PRODUTOS DOMÉSTICOS LTDA. (“SEB COMERCIAL BR”), pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 14.644.526/0001-19, com sede na cidade de Cajamar/SP, na Rua Júlio Galeoti, nº 200, Jordanésia, CEP 07750-000 e escritório comercial na Av. Roberto Marinho, nº 85, 19º andar, Conjuntos 191 e 192, parte, CEP 04576-010, onde recebe notificações/intimações neste último endereço, telefone (11) 5186-4800¹ e endereço eletrônico dicsilva@groupeseb.com, cujas atividades principais e secundárias contemplam o comércio, a importação, a exportação, a comissão, a consignação, a representação e a distribuição de (i) produtos domésticos, eletrodomésticos, utensílios de cozinha e seus acessórios; e (ii) produtos de perfumaria ou toucador preparados, preparação cosmética e depilatórios, produtos de higiene e limpeza e produtos domissanitários; a prestação de serviços, manutenção e assistência técnica relacionados a produtos comercializados pela Sociedade; a elaboração, implementação e disponibilização de catálogos eletrônicos, serviços ou meios para comercialização e divulgação dos produtos comercializados pela Sociedade; a realização de eventos, cursos de culinária e showroom para a promoção dos produtos comercializados pela Sociedade; e a participação em outras sociedades, na qualidade de sócia ou acionista, vem, respeitosamente, por seu procurador ao final assinado, em atendimento ao disposto no Código de Defesa do

¹ Esclareça-se que a empresa não possui aparelho de fax, recebendo notificações e intimações escritas nos canais de contato indicados nesta notificação: escritório comercial na Av. Roberto Marinho, nº 85, 19º andar, Conjuntos 191 e 192, parte, CEP 04576-010, telefone (11) 5186-4800 e endereço eletrônico dicsilva@groupeseb.com.

Consumidor (“CDC” – Lei Federal n.º 8.078/1990) e à Portaria n.º 487/2012 do Ministério da Justiça, comunicar sobre a realização de **Campanha de Chamamento aos Consumidores** (“Recall”) que adquiriram a choqueira modelo BeerTender-B100 (“BeerTender”), da marca Krups, lotes VB215854 e VB215855, séries 2713 a 2616, sendo que os primeiros dois algarismos da série correspondem à semana (dentro do ano) de fabricação e os dois últimos algarismos, ao ano de fabricação, ou seja, fabricados entre julho (27ª semana) de 2013 a junho (26ª semana) de 2016, **conforme as informações constantes no anexo comunicado direcionado ao Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor – DPDC, devidamente protocolado nesta data (documentos anexos).**

Informa, ainda, que os demais PROCONs dos Estados envolvidos e o Inmetro – Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia estão igualmente sendo informados acerca desta campanha de chamamento aos consumidores nesta data, bem como que esse Ilustre PROCON será comunicado acerca de quaisquer fatos relevantes relacionados às medidas aqui noticiadas, sem prejuízo dos relatórios periódicos de atendimento aos consumidores, que serão enviados a tempo e modo, até ulterior apresentação do relatório final de chamamento.

Sem prejuízo disso, a SEB COMERCIAL BR informa que está inteiramente à disposição desse Ilustre PROCON para prestar quaisquer esclarecimentos ou informações adicionais que se fizerem necessários.

Por fim, a SEB COMERCIAL BR requer que todas as comunicações sejam realizadas exclusivamente por correio no endereço Av. Roberto Marinho, n.º 85, 19º andar, Conjuntos 191 e 192, parte, CEP 04576-010, São Paulo/SP, aos cuidados de Dr. Diogo de Carvalho Silva, OAB/SP n.º 248.679.

Atenciosamente,


Guilherme Kaschny Bastian

OAB/SP n.º 266.795

Del n° 08032.000591/2019-14

BASTIAN

A D V O G A D O S

São Paulo, 01 de março de 2019.

À COORDENADORIA-GERAL DE CONSULTORIA TÉCNICA E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

MJ/SENACON

Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor

Secretaria Nacional do Consumidor

Ministério da Justiça e Segurança Pública

Às: 16:21 hs

Em: 01/03/2019

Ass: Roman Costa

SEB COMERCIAL DE PRODUTOS DOMÉSTICOS LTDA. ("SEB COMERCIAL BR"), pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 14.644.526/0001-19, com sede na cidade de Cajamar/SP, na Rua Júlio Galeoti, nº 200, Jordanésia, CEP 07750-000 e escritório comercial na Av. Roberto Marinho, nº 85, 19º andar, Conjuntos 191 e 192, parte, CEP 04576-010, onde recebe notificações/intimações neste último endereço, telefone (11) 5186-4800¹ e endereço eletrônico dicsilva@groupeseb.com (*doc. 01 anexo*), cujas atividades principais e secundárias contemplam o comércio, a importação, a exportação, a comissão, a consignação, a representação e a distribuição de (i) produtos domésticos, eletrodomésticos, utensílios de cozinha e seus acessórios; e (ii) produtos de perfumaria ou toucador preparados, preparação cosmética e depilatórios, produtos de higiene e limpeza e produtos domissanitários; a prestação de serviços, manutenção e assistência técnica relacionados a produtos comercializados pela Sociedade; a elaboração, implementação e disponibilização de catálogos eletrônicos, serviços ou meios para comercialização e divulgação dos produtos comercializados pela Sociedade; a realização de eventos, cursos de culinária e showroom para a promoção dos produtos comercializados pela Sociedade; e a participação em outras sociedades, na qualidade de sócia ou acionista, vem, respeitosamente, por seu procurador ao final assinado (*doc. 02 anexo*), em atendimento ao disposto no Código de Defesa do Consumidor ("CDC" – Lei Federal nº 8.078/1990) e à Portaria nº 487/2012 do Ministério da Justiça, comunicar sobre a realização de **Campanha de Chamamento aos**

¹ Esclareça-se que a empresa não possui aparelho de fax, recebendo notificações e intimações escritas nos canais de contato indicados nesta notificação: escritório comercial na Av. Roberto Marinho, nº 85, 19º andar, Conjuntos 191 e 192, parte, CEP 04576-010, telefone (11) 5186-4800 e endereço eletrônico dicsilva@groupeseb.com.

São Paulo, 01 de março de 2019.

À COORDENADORIA-GERAL DE CONSULTORIA TÉCNICA E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor

Secretaria Nacional do Consumidor

Ministério da Justiça e Segurança Pública

SEB COMERCIAL DE PRODUTOS DOMÉSTICOS LTDA. (“SEB COMERCIAL BR”), pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 14.644.526/0001-19, com sede na cidade de Cajamar/SP, na Rua Júlio Galeoti, nº 200, Jordanésia, CEP 07750-000 e escritório comercial na Av. Roberto Marinho, nº 85, 19º andar, Conjuntos 191 e 192, parte, CEP 04576-010, onde recebe notificações/intimações neste último endereço, telefone (11) 5186-4800¹ e endereço eletrônico dicsilva@groupeseb.com (*doc. 01 anexo*), cujas atividades principais e secundárias contemplam o comércio, a importação, a exportação, a comissão, a consignação, a representação e a distribuição de (i) produtos domésticos, eletrodomésticos, utensílios de cozinha e seus acessórios; e (ii) produtos de perfumaria ou toucador preparados, preparação cosmética e depilatórios, produtos de higiene e limpeza e produtos domissanitários; a prestação de serviços, manutenção e assistência técnica relacionados a produtos comercializados pela Sociedade; a elaboração, implementação e disponibilização de catálogos eletrônicos, serviços ou meios para comercialização e divulgação dos produtos comercializados pela Sociedade; a realização de eventos, cursos de culinária e showroom para a promoção dos produtos comercializados pela Sociedade; e a participação em outras sociedades, na qualidade de sócia ou acionista, vem, respeitosamente, por seu procurador ao final assinado (*doc. 02 anexo*), em atendimento ao disposto no Código de Defesa do Consumidor (“CDC” – Lei Federal nº 8.078/1990) e à Portaria nº 487/2012 do Ministério da Justiça, comunicar sobre a realização de **Campanha de Chamamento aos**

¹ Esclareça-se que a empresa não possui aparelho de fax, recebendo notificações e intimações escritas nos canais de contato indicados nesta notificação: escritório comercial na Av. Roberto Marinho, nº 85, 19º andar, Conjuntos 191 e 192, parte, CEP 04576-010, telefone (11) 5186-4800 e endereço eletrônico dicsilva@groupeseb.com.

Consumidores (“Recall”) que adquiriram a chopeira modelo **BeerTender-B100** (“BeerTender”), da marca **Krups**, lotes **VB215854 e VB215855**, séries **2713 a 2616**, sendo os primeiros dois algarismos da série correspondem à semana (dentro do ano) de fabricação e os dois últimos algarismos, ao ano de fabricação, ou seja, **fabricados entre julho (27ª semana) de 2013 a junho (26ª semana) de 2016**, conforme as informações prestadas a seguir.

I.

DOS FATOS

1. A SEB COMERCIAL BR é uma das empresas do grupo controlado pela SEB S.A., matriz francesa que representa os interesses do grupo internacional Groupe SEB, detentor de mais de 20 marcas mundiais de produtos do setor eletrodoméstico.
2. Dentre os diversos produtos comercializados pela SEB COMERCIAL BR está a chopeira BeerTender da marca Krups, objeto deste recall.
3. A BeerTender permite que o consumidor tenha à sua disposição um “sistema de chope em casa” (“home draught-beer system”). O produto é resultado de uma parceria entre o Groupe SEB e o Grupo HEINEKEN, segundo a qual o primeiro é responsável pela fabricação e comercialização da BeerTender e o segundo é responsável pela fabricação e comercialização dos barris de cerveja que são inseridos dentro da chopeira. O barril de cerveja também pode ser usado como um produto autônomo.
4. A bomba de cerveja do BeerTender permite que o consumidor reproduza o gesto do garçom e obtenha sabor similar ao da cerveja servida em um bar.



5. Após o recebimento de alguns relatos de consumidores franceses que observaram o rompimento do barril de cerveja instalado dentro dos lotes de BeerTender vendidos na França, em 06/06/2018, a Groupe Seb France, Sociétés par Actions Simplifiée, 112 chemin du moulin Carron, 69130, Ecully France – Número de Registro: RCS Lyon B 440 410 637 (“SEB FRANÇA”) iniciou naquele país uma campanha de correção dos lotes VB2158F2 e VB215700 do referido produto.
6. Após testes realizados nos citados lotes comercializados na França, verificou-se em casos raros a possibilidade de ocorrência de falha do sistema de refrigeração da BeerTender. Com isso, pode ocorrer o aumento da temperatura interna de funcionamento da chopeira. Como resultado, o barril de cerveja instalado nos referidos lotes da BeerTender pode se romper devido à combinação de temperaturas acima de 70°C e a pressão interna de seu conteúdo (cerveja).
7. Foi constatado pela SEB FRANÇA que a origem do problema estava relacionada à possível ocorrência de falha de um componente específico da placa interna da BeerTender, denominado Capacitor EC3. Um lote defeituoso desse componente (Capacitor EC3) foi introduzido na produção do BeerTender em 2014 e se acreditava até então que tal lote do componente defeituoso teria sido utilizado apenas nos lotes dos produtos franceses (VB2158F2 e VB215700).
8. De acordo com a análise de risco, o defeito pode ocasionar, além de danos materiais no entorno próximo do produto, lesão corporal grave ao consumidor e terceiros.
9. Nada obstante a probabilidade de ocorrência do rompimento do barril ser extremamente baixa, ainda assim, não poderia ser ignorada pela empresa francesa, de modo que a SEB FRANÇA decidiu que os lotes VB2158F2 e VB215700 da BeerTender, comercializados exclusivamente na França, deveriam passar pelo processo de correção preventiva naquele país.

10. Ocorre que, em 05/06/2018, a HEINEKEN Brasil foi contatada pelo Sr. Érico Lins de Azevedo Filho, CPF e RG desconhecidos, residente na Rua da Aurora, 1071, Apto. 202, Bloco A, São Amaro, Recife/PE, CEP 50040-090, proprietário da BeerTender de lote VB215855 e série 2714, o qual reportou à referida empresa que o barril de cerveja instalado dentro de sua chopeira BeerTender teria se rompido. De acordo com o consumidor, nenhum dano físico ocorreu em decorrência do evento, tendo apenas sido relatado um pequeno dano material na mesa onde estava apoiada a chopeira.
11. Imediatamente ao recebimento do comunicado, a HEINEKEN Brasil tratou de deslocar uma equipe à residência do consumidor, tendo retirado os produtos danificados e entregue ao consumidor uma nova BeerTender e um novo barril de cerveja. Nenhuma reparação do pequeno dano material experimentado foi solicitada ou mesmo aceita pelo consumidor, que afirmou estar satisfeito com o atendimento recebido.
12. Na sequência, em 06/06/2018, a HEINEKEN Brasil entrou em contato com a SEB COMERCIAL BR informando o ocorrido e solicitando que o produto danificado fosse averiguado para a identificação da origem do problema (*i.e.*, a razão que teria ocasionado o rompimento do barril de cerveja).
13. Em 11/06/2018, a HEINEKEN Brasil entregou à área de engenharia da SEB COMERCIAL BR o produto danificado para que fosse verificada a causa do defeito. Após a análise pela área de engenharia da SEB COMERCIAL BR, não foi possível identificar a raiz da causa do rompimento do barril.
14. Foi assim que, em 18/06/2018, as equipes da HEINEKEN Brasil e da SEB COMERCIAL BR se reuniram para discutir o incidente e a SEB COMERCIAL BR definiu que seria necessário contratar um laudo técnico de uma entidade independente, a fim de verificar a possível causa-raiz do ocorrido, bem como eventual relação do defeito identificado nos lotes dos produtos comercializados na França com os lotes dos produtos comercializados no Brasil.

15. Após a reunião de todas as informações e dados necessários, em 04/07/2018, a empresa **UL Testtech - Laboratórios de Avaliação da Conformidade Ltda.**² – um dos maiores laboratórios da América Latina – foi contratada pela SEB COMERCIAL BR para conduzir testes e análises necessários.

16. Em 04/09/2018, a empresa UL Testtech - Laboratórios de Avaliação da Conformidade Ltda. apresentou o seu Relatório de Avaliação do BeerTender (*doc. 03 anexo*) concluindo, em relação aos testes realizados em condições **normais de uso do produto**, que:

“2.6 Conclusão dos testes Tipo 1 e Tipo 2

Não foi verificado rompimento do Barril nas três amostras, com as simulações de falhas no ventilador e capacitor da PCI (placa de circuito impresso). Ainda, durante o teste da amostra de 127V com o capacitor (Amostra 1), houve o auto-desligamento da parte funcional da Choqueira, como podemos observar no gráfico 1 acima.” (*sic*)

17. Ademais, atestou que, somente quando **“aplicado um aquecimento forçado no barril de chopp (adulteração da choqueira)”** (pág. 11 do *doc. 03 anexo*), referente ao teste Tipo 3, foi observado o seguinte:

“3.6 Conclusão do teste Tipo 3

Foi observado o rompimento dos barris nas condições extremas de aquecimento, com 73° C e 86,3° C, sendo que em uma das simulações só ocorreu o rompimento após a movimentação da choqueira com o Barril com 50% do Chopp. A forma do rompimento foi distinta conforme figuras do item 3.1.2 e 3.2.2 demonstrando a falta de repetibilidade no rompimento do Barril.” (*sic*)

18. Ao final, referida empresa concluiu que:

“5. CONCLUSÃO

Observou-se que durante os testes em que simulamos falhas específicas na parte eletrônica e no ventilador da choqueira, não houve a violação da integridade do aparelho, nem do barril, que no pior dos casos ficou empenado. Expondo o

² <http://www.testtech.com.br/>.

aparelho ao teste de excesso de pó, verificou-se que não houve anormalidade no funcionamento do produto. Quando adulteramos o produto para provocar o superaquecimento do barril evidenciamos que quando o mesmo está cheio sua temperatura de violação é inferior comparativamente ao que está com 50% da capacidade, sendo que neste, o rompimento somente ocorreu após a movimentação da amostra.” (sic)

19. Considerando o resultado apresentado no Relatório de Avaliação do BeerTender elaborado pela empresa UL Testtech - Laboratórios de Avaliação da Conformidade Ltda. em relação aos testes 1 e 2, ou seja, referentes à operação regular (não forçada) do equipamento que concluíra pela inexistência de defeito no projeto dos lotes dos produtos vendidos no Brasil, nenhuma medida adicional foi adotada pela SEB COMERCIAL BR.
20. Ocorre que, em 25/12/2018, o Sr. Charles Vicente Fraga, inscrito no CPF sob o n.º 455-262-309-53, com residência na Rua Uruguai, 1010, Balneário Camboriú/SC, CEP 88338-175, proprietário de uma unidade do BeerTender de lote VB215855 e série 3014, reportou à HEINEKEN Brasil a ocorrência de incidente similar ao ocorrido com o Sr. Érico Lins de Azevedo Filho. De acordo com o Sr. Charles Vicente Fraga, em 24/12/2018, o barril de cerveja instalado dentro da sua BeerTender veio a se romper causando apenas danos à decoração de sua casa. Nenhum dano físico foi sofrido pelo consumidor ou terceiros.
21. Imediatamente, a SEB COMERCIAL BR contatou o consumidor e lhe ofereceu toda a assistência necessária, tendo-lhe sido substituída a chopeira por um novo modelo, bem como disponibilizado ao consumidor um novo barril de cerveja. Além disso, foram pagos os custos dos danos materiais causados em razão do evento, tendo o consumidor se dado por satisfeito com o atendimento recebido.
22. Ato contínuo, em que pese: (i) a conclusão reportada pela UL Testtech - Laboratórios de Avaliação da Conformidade Ltda., no sentido de não ter identificado defeito ou anomalia nos lotes do BeerTender comercializados no Brasil; e (ii) a ausência de qualquer ação judicial relacionada ao risco ora informado; por decisão da empresa brasileira, como

forma de evitar que novos incidentes ocorram com seus consumidores, a SEB COMERCIAL BR decidiu realizar o presente Recall convocando todos os consumidores que adquiriram o modelo BeerTender-B100 (“BeerTender”), da marca Krups, lotes VB215854 e VB215855, séries 2713 a 2616, sendo os primeiros dois algarismos da série correspondem à semana (dentro do ano) de fabricação e os dois últimos algarismos, ao ano de fabricação, ou seja, **fabricados entre julho (27ª semana) de 2013 a junho (26ª semana) de 2016**, haja vista a possibilidade de ter sido utilizado nos referidos lotes do BeerTender o mesmo lote defeituoso do componente (Capacitor EC3) introduzido em 2014 na fabricação dos lotes dos produtos franceses.

23. Como medida de segurança, estendeu-se o período de abrangência da fabricação dos produtos abarcados neste Recall para considerar como termo inicial todos os produtos fabricados 06 (seis) meses antes da introdução do lote do componente defeituoso e 06 (seis) meses após o término da fabricação em 2015, **ocasião em que se encerrou a utilização do lote do componente defeituoso, cessando, a partir da fabricação dos produtos no início de 2016, a possibilidade de ocorrência da falha aqui relatada.**

24. De acordo com a análise de risco, o defeito pode ocasionar, além de danos materiais no entorno próximo do produto, lesão corporal grave ao consumidor.

25. A partir da ciência do ocorrido com o Sr. Charles Vicente Fraga em 24/12/2018, organizou-se imediatamente um grupo de trabalho composto pelas lideranças das principais áreas envolvidas para adoção de todas as providências necessárias ao início do presente Recall.

26. Ademais, importa registrar que, após a formação do grupo de trabalho designado especialmente para a condução do presente Recall, analisando-se todo o histórico de atendimentos de consumidores dos anos anteriores, a SEB COMERCIAL BR verificou a existência de um relato sem danos materiais ou físicos reportado em 27/07/2016, relacionado a lote e série abarcados neste Recall, e que, ao menos em tese, pode estar relacionado aos eventos ocorridos com os Srs. Érico Lins de Azevedo Filho e Charles Vicente Fraga, mas que,

em virtude da falta de conhecimento da possível origem do problema à época do ocorrido, fora tratado como um caso isolado.

27. A SEB COMERCIAL BR informa que as 61.631 (sessenta e um mil e seiscentas e trinta e uma) unidades do produto objeto desta campanha de chamamento (fabricadas entre julho de 2013 a junho de 2016) foram distribuídas no território nacional da seguinte forma:

Estado	Quantidade
SP	40.697
MG	5.776
RJ	4.972
RS	3.676
PR	1.668
BA	950
DF	906
SC	886
PE	667
GO	552
AM	331
PI	112
ES	93
RN	85
PA	76
RO	70
CE	44
AC	28
MA	16
MT	14
RR	6
SE	4
MS	2
TOTAL	61.631

28. A SEB COMERCIAL BR informa ainda que exportou outras 100 (cem) unidades do produto objeto deste recall em junho de 2016 para a Bolívia.

29. Em respeito aos princípios consagrados no CDC de efetivamente alcançar os consumidores afetados pelo presente Recall e a harmonização dos interesses dos participantes

das relações de consumo³, a SEB COMERCIAL BR informa que adotará uma série de medidas buscando atingir de forma eficaz o seu público-alvo, para garantir a retirada do risco à saúde de seus consumidores do mercado de consumo.

30. Para tanto, as seguintes medidas estão e serão adotadas pela SEB COMERCIAL BR em âmbito nacional:

- i. Veiculação de campanha nos meios de comunicação (rádio, televisão e jornal), conforme definido no anexo **Plano de Mídia** (*doc. 04 anexo*);
- ii. Disponibilização de canal especial de comunicação aos consumidores para o atendimento do Recall, bem como para que sejam prestadas informações sobre os potenciais riscos envolvidos no produto, conforme definido no anexo **Plano de Atendimento ao Consumidor** (*doc. 06 anexo*);
- iii. Informação sobre o Recall no *hotsite* da marca Krups – www.krups.com.br, com esclarecimento das medidas emergenciais que os consumidores devem adotar (ou seja, a suspensão imediata do uso do produto e a orientação para que entrem em contato com o canal de atendimento ao consumidor, especialmente criado para esta campanha de chamamento dos consumidores);
- iv. Envio de comunicação eletrônica (e-mail) aos consumidores registrados nos bancos de dados dos parceiros comerciais da SEB COMERCIAL BR;
- v. Comunicação interna aos empregados da SEB COMERCIAL BR prestando informações necessárias ao conhecimento dos dados do presente Recall, para orientação de consumidores e parceiros comerciais;
- vi. Comunicação aos parceiros comerciais prestando informações necessárias ao conhecimento dos dados do presente Recall.

³ Art. 4º do CDC: “A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: (Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995) (...) III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;”

31. Diante do exposto, a SEB COMERCIAL BR vem, perante essa Ilustre Coordenadoria, comunicar acerca da realização da campanha de chamamento aos seus consumidores em consonância com a sua política e compromisso de oferecer ao mercado de consumo produtos em conformidade com os padrões de segurança e qualidade aplicáveis e, principalmente, a sua preocupação com a segurança dos seus consumidores.

II.

DA CAMPANHA DE CHAMAMENTO

32. A partir de 01/03/2019, a SEB COMERCIAL BR iniciará o contato ativo dos consumidores registrados em seu banco de dados e, a partir de 08/03/2019 até 01/04/2019 implementará, via mídia impressa, televisiva e rádio, a campanha de chamamento dirigida aos consumidores brasileiros, informando-os sobre os riscos identificados, com instruções para a suspensão imediata do uso do produto (retirando-o da tomada/energia), bem como convocando-os para que entrem em contato com a SEB COMERCIAL BR para dar início ao processo de atendimento, mediante a retirada dos produtos abrangidos pelo presente Recall do mercado e o envio das novas versões de BeerTender aos consumidores atingidos.

33. Essa divulgação ocorrerá por meio do **Aviso de Risco** elaborado pela empresa conforme redação anexa (*doc. 05 anexo*).

34. Os anúncios publicitários serão executados de 08/03/2019 até 01/04/2019, conforme o anexo **Plano de Mídia** (*doc. 04 anexo*), que fora desenvolvido de forma bastante abrangente e cuidadosa com foco no atingimento do público-alvo deste Recall, de maneira a englobar os canais de mídia mais relevantes e específicos para este setor, observando-se inclusive os princípios da proporcionalidade e razoabilidade.

35. Comprometida em informar seus consumidores sobre o presente Recall, a SEB COMERCIAL BR estruturou um plano de mídia que visa atingir em âmbito nacional e regional todos os consumidores que adquiriram o produto. Serão veiculadas as informações

do presente Recall nas mídias TV, Rádio, Jornal, Site da Krups, além de contatar diretamente todos os consumidores constantes na sua base de dados e na base de dados de seus parceiros comerciais.

36. No primeiro mês do Recall haverá maior concentração da mídia justamente para aumentar a chance de se estabelecer uma comunicação direta com os consumidores dos lotes e séries dos produtos abrangidos nesta campanha de chamamento. Serão 4 (quatro) inserções nacionais em TV aberta e em horários variados; 16 (dezesesseis) inserções nas rádios dos estados que representam a maior parte das vendas do produto; 15 (quinze) anúncios em jornais nas cidades também mais representativas. Ademais, após o primeiro mês de divulgação desta campanha, a rede de assistências autorizadas e o site da Krups (marca do BeerTender) manterão a divulgação do Recall até o final deste procedimento, com o objetivo de atender os consumidores a qualquer momento.
37. O custo total para execução do plano de mídia anexo será de R\$ 798.919,82 (setecentos e noventa e oito mil, novecentos e dezenove reais e oitenta e dois centavos).
38. O **Plano de Atendimento ao Consumidor** (doc. 06 anexo), desenvolvido de forma especial e zelosa pela SEB COMERCIAL BR, contempla a disponibilização de canal de atendimento por meio telefônico, a partir do número 0800-725-7877 (ligação gratuita), e por e-mail, a partir do endereço eletrônico atendimentokrups@groupeseb.com.
39. O atendimento dos consumidores convocados no presente procedimento de Recall se iniciará no dia 01/03/2019 (após a comunicação das autoridades), de segunda-feira à sexta-feira, das 08:00 às 18:00.
40. A SEB COMERCIAL BR realizará a troca dos produtos abrangidos pelo presente Recall por nova versão da BeerTender.

41. Devido à falta de estoque suficiente e capaz de viabilizar a imediata troca de todos os produtos abrangidos pela presente campanha de chamamento, o atendimento completo dos consumidores se dará em duas etapas subsequentes, sendo que: (i) a primeira etapa compreenderá o recebimento dos produtos dos lotes e séries abrangidos neste Recall pelos postos de atendimento; e (ii) a segunda etapa consistirá na entrega de uma nova versão da BeerTender na própria residência do consumidor conforme plano de atendimento anexo (*doc. 06 anexo*).
42. Para melhor compreensão de como se dará a mecânica do Recall, esclareça-se que os consumidores proprietários do modelo BeerTender-B100, da marca Krups, lotes VB215854 e VB215855, séries 2713 a 2616, sendo os primeiros dois algarismos da série correspondem à semana (dentro do ano) de fabricação e os dois últimos algarismos, ao ano de fabricação, ou seja, fabricados entre julho (27ª semana) de 2013 a junho (26ª semana) de 2016, deverão entrar em contato com a SEB COMERCIAL BR por meio do telefone 0800-725-7877 (ligação gratuita) ou pelo e-mail atendimentokrups@groupeseb.com, dedicados especialmente à presente campanha de Recall.
43. A equipe dedicada ao atendimento dos consumidores coletará os dados necessários para a correta identificação do consumidor e do produto, e indicará o endereço da assistência autorizada mais próxima do consumidor, orientando-o a levar consigo o produto objeto deste Recall.
44. São aproximadamente 800 (oitocentas) assistências autorizadas espalhadas em todo o território nacional.
45. Na assistência autorizada mais próxima será realizada uma nova verificação do lote e série de fabricação do produto levado pelo consumidor para confirmação do enquadramento no presente Recall, sendo recebido o produto de modo a retirá-lo do mercado.

46. No mesmo ato será entregue ao consumidor o certificado de atendimento (*doc. 07 anexo*), no qual será declarado o recebimento do produto convocado no presente Recall, bem como a informação de que, no prazo máximo de 120 (cento e vinte) dias, o consumidor receberá em sua residência uma nova versão da BeerTender.
47. O tempo máximo estimado de atendimento do consumidor nesta primeira etapa é de 30 (trinta) minutos.
48. Assim que as novas versões do BeerTender forem sendo recebidas no estoque da SEB COMERCIAL BR, em ordem de atendimento dos consumidores, as novas versões serão enviadas aos endereços informados à SEB COMERCIAL BR pelos consumidores, tudo isso respeitando-se o prazo máximo de 120 (cento e vinte) dias, informado no certificado de atendimento do consumidor.
49. Eventuais custos de frete interno (envio e devolução) do produto abrangido neste Recall serão arcados pela SEB COMERCIAL BR.
50. A SEB COMERCIAL BR estima que o prazo para adequação completa dos produtos afetados será de aproximadamente 12 meses, considerando-se as questões atinentes à logística, estoque, fabricação, divulgação das informações aos consumidores, atendimento e entrega das novas versões de BeerTender aos consumidores participantes do Recall.

III.

CONCLUSÃO

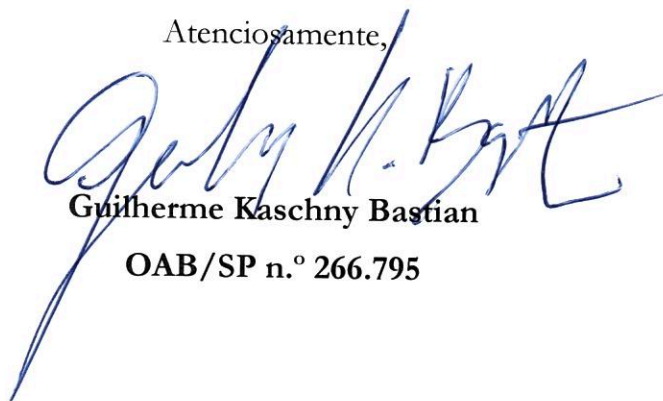
51. Diante de todo o exposto, a SEB COMERCIAL BR informa que seus representantes Roshan Shafa, brasileiro, casado, administrador de empresas, portador da Cédula de Identidade – RG n.º 3.994.250-0 SSP/PR, inscrito no CPF/MF sob o n.º 017.236.809-07 e Ricardo Tiberio Ubrig, brasileiro, casado, administrador de empresas, portador da Cédula de Identidade – RG n.º 29042771-X SSP/SP, inscrito no CPF/MF sob o

n.º 306.571.508-27, ambos com escritório comercial na Avenida Jornalista Roberto Marinho, n.º 85, 19º andar, conjuntos 191 e 192, parte, bairro Cidade Monções, São Paulo/SP, por seu procurador subscritor desta comunicação, estão inteiramente à disposição dessa Ilustre SENACON para prestar quaisquer esclarecimentos ou informações adicionais que se fizerem necessários.

52. Informa, ainda, que os PROCONs dos Estados envolvidos e o Inmetro – Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia serão informados acerca desta campanha de chamamento aos consumidores concomitantemente à comunicação ora realizada a esta autoridade, bem como que essa Ilustre SENACON será comunicada acerca de quaisquer fatos relevantes relacionados às medidas aqui noticiadas, sem prejuízo dos relatórios periódicos de atendimento aos consumidores, que serão enviados a tempo e modo, até ulterior apresentação do relatório final de chamamento.

53. Por fim, a SEB COMERCIAL BR requer que todas as comunicações sejam realizadas exclusivamente por correio no endereço Av. Roberto Marinho, n.º 85, 19º andar, Conjuntos 191 e 192, parte, CEP 04576-010, São Paulo/SP, aos cuidados de Dr. Diogo de Carvalho Silva, OAB/SP n.º 248.679.

Atenciosamente,



Guilherme Kaschny Bastian
OAB/SP n.º 266.795