PSA
GROUPE

Sei nº 08012.000021/2018-35

São Paulo, 05 de Janeiro de 2018.

A/C
Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor - DPDC
Secretaria de Direito Econômico
Ministério da Justiça
Brasília - DF

MJ/SENACON
RECEBI O ORIGINAL
Às: 16:19 hs
Em: 05/01/18
Ass: Adélia

Prezados Senhores,

PEUGEOT CITROËN DO BRASIL AUTOMÓVEIS LTDA., sociedade empresária, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 67.405.936/0001-73 e na Inscrição Estadual n.º 85.874.047, com sede na Avenida Renato Monteiro, n.º 6.901 e 6.200 (parte), Pólo Urbo Agro Industrial, Porto Real – RJ, CEP 27.570-000, com estabelecimento comercial onde está localizada a **Marca PEUGEOT**, na Av. das Nações Unidas, nº 19.707, Santo Amaro, São Paulo/SP, CEP 04759-100 **(doc. 01)**, por seus advogados e bastante procuradores que a presente subscrevem, conforme instrumento de procuração anexo **(doc.02)**, vem, respeitosamente, à presença de V.Sas., em atendimento à sua política de segurança e satisfação dos clientes, e com fulcro nas normas insertas nos artigos 10, do Código de Defesa do Consumidor, e 2º, da Portaria nº 487/2012[1], do Ministério da Justiça, comunicar a sua decisão de realizar o;

CHAMAMENTO VOLUNTÁRIO

dos consumidores que adquiriram os seguintes veículos da marca **PEUGEOT:**

MODELO	PERÍODO DE FABRICAÇÃO	NÚMERO DO CHASSIS	NÚMERO DE VEÍCULOS
3008	09/09/2016 a 27/07/2017	HS003128 a JS007599	402

1 Art. 2º. O fornecedor de produtos e serviços que, posteriormente à sua introdução no mercado de consumo, tiver conhecimento da nocividade ou periculosidade que apresentem, deverá comunicar o fato imediatamente:
I- ao Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor - DPDC;
II - aos órgãos estaduais, do Distrito Federal e municipais de defesa do consumidor - PROCON.

1. IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO PRODUTO.

- **Razão social**: Peugeot Citroën do Brasil Automóveis Ltda.;
- **Nome Fantasia: PEUGEOT**;
- **Atividades econômicas principal e secundárias:** Fabricação de automóveis, camionetas e utilitários (CNAE 29.10-7-01);
- **Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica:** 67.405.936/0001-73;
- **Endereço do estabelecimento**: Avenida Renato Monteiro, n.º 6.901 e 6.200 (parte), Pólo Urbo Agro Industrial, Porto Real – RJ. CEP 27.570-000;
- **Telefone:** (11) 2536-5674
- **Fax:** (11) 2536-5625
- **Endereço eletrônico**: martin.siroit@mpsa.com
- **Administradores responsáveis**:

I. **Carlos Alberto Mendes dos Santos Gomes**, português, executivo, com Registro Nacional de Estrangeiro RNE nº V689889-O, inscrito no Cadastro Nacional de Pessoa Física do Ministério da Fazenda - CPF/MF - sob o nº 234.264.908-89, com endereço comercial na Av. Republica do Chile, 500, 25º andar – Centro – Cidade e Estado do Rio de Janeiro CEP 20031-170.

II. **Paulo Solti Neto**, brasileiro, engenheiro, portador da cédula de identidade (CNH-Detran/SP) nº 03370480946, inscrito no CPF/MF sob o nº 092.978.648-30, com endereço comercial na Avenida das Nações Unidas nº 19.707, 2º andar, CEP 04795-100, Santo Amaro, Cidade e Estado de São Paulo.

III. **Gustavo Soloaga**, argentino, economista, portador do Registro Nacional de Estrangeiro – RNE – sob o nº V969995-G, inscrito no CPF/MF sob o nº 705.132.191-96, com endereço comercial na Av. Republica do Chile, 500, 25º andar – Centro – Cidade e Estado do Rio de Janeiro CEP 20031-170.

IV. **Ana Theresa Masetti Borsari**, brasileira, advogada, portadora da cédula de identidade (CNH-Detran/SP) nº 05288445044,

inscrita no CPF/MF sob o nº. 144.876.518-83, com endereço comercial na Avenida das Nações Unidas nº 19.707, 2º andar, CEP 04795-100, Santo Amaro, Cidade e Estado de São Paulo.

V. **Jean Loic Jacques Mouro**, francês, engenheiro, portador do Registro Nacional de Estrangeiro – RNE – sob o nº G314240-R, inscrito no CPF/MF sob o nº 063.918.237-23, com endereço comercial na Avenida das Nações Unidas nº 19.707, 2º andar, CEP 04795-100, Santo Amaro, Cidade e Estado de São Paulo.

2. DESCRIÇÃO PORMENORIZADA DO PRODUTO, E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS À SUA IDENTIFICAÇÃO.

- **Automóvel Marca:** PEUGEOT; **Modelo**: 3008; **Veículos produzidos entre:** 09/09/2016 a 27/07/2017; **Chassi Inicial:** HS003128; **Chassi Final:** JS007599.

  Certificado de Atendimento à Legislação de Trânsito – CAT - informado conforme anexo (**doc. 03**).

3. DA DESCRIÇÃO PORMENORIZADA DOS DEFEITOS DETECTADOS, E INFORMAÇÕES TÉCNICAS NECESSÁRIAS AO ESCLARECIMENTO DOS FATOS, BEM COMO DATA E MODO PELO QUAL A NÃO CONFORMIDADE FOI DETECTADA.

Nos veículos envolvidos nesta campanha de chamamento foi constatada uma possível não conformidade do posicionamento da tubulação de combustível, podendo causar contato entre a tubulação e a carroceria do veículo, gerando desgaste da

tubulação e eventual vazamento de combustível a longo prazo. Em função do desgaste observado, será aplicada uma proteção complementar ou, em alguns casos, a tubulação será substituída e posicionada adequadamente. Esta operação é imprescindível para garantir o correto posicionamento da tubulação. Em casos raros, poderá ocorrer vazamento de combustível sob o veículo, gerando risco de incêndio e/ou acidente com possibilidade de danos físicos e/ou materiais aos ocupantes do veículo e/ou a terceiros.

Uma análise detalhada e minuciosa foi levada a efeito pela matriz da **PEUGEOT** na França, a fim de verificar em que medida tal ocorrência poderia representar uma possibilidade de característica sistêmica sendo que, tendo em vista o princípio da prevenção de danos, na data de **06/12/2017**, conforme comunicação institucional emitida pela matriz da **PEUGEOT** na França (**doc.04**), a Peugeot Citroën do Brasil Automóveis Ltda decidiu por formalizar o presente procedimento de chamamento voluntário. No âmbito desta campanha de chamamento será adicionada uma proteção sobre a tubulação de combustível situada sob a carroceria do veículo. Caso seja constatado desgaste, a tubulação de combustível será substituída e posicionada adequadamente.

4. DA DESCRIÇÃO PORMENORIZADA DOS RISCOS E SUAS IMPLICAÇÕES.

Nos veículos envolvidos nesta campanha de chamamento foi constatada a necessidade de verificar o posicionamento da tubulação de combustível, adicionando uma proteção suplementar. Caso seja necessário, em razão de desgaste, será realizada a substituição da tubulação observando o posicionamento adequado. Esta operação é imprescindível para garantir que não haja desgaste na tubulação de combustível. Essa situação implica numa possível degradação da tubulação, podendo ocasionar vazamento de combustível sob o veículo. Em função do vazamento de combustível há a possibilidade de ocorrer incêndio e/ou acidente com possibilidade de danos físicos e/ou materiais aos ocupantes do veículo e/ou a terceiros.

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

Existem, no mercado brasileiro, **402** (quatrocentos e dois) veículos da Marca PEUGEOT, Modelo **3008**, produzidos entre **09/09/2016** a **27/07/2017**, os quais

podem apresentar a não conformidade no posicionamento da tubulação de combustível, gerando risco de desgaste e eventual vazamento de combustível, conforme acima esclarecido.

A disposição destes veículos pelos Estados da Federação está demonstrada em documento específico anexo (**doc.05**).

6. DA INDICAÇÃO DAS PROVIDÊNCIAS JÁ ADOTADAS E MEDIDAS PROPOSTAS PARA RESOLVER O DEFEITO E SANAR O RISCO.

Como acima disposto, a inconformidade objeto deste chamamento fora localizada em uma análise detalhada e minuciosa levada a efeito pela matriz da **PEUGEOT** na França, a fim de verificar em que medida tal ocorrência poderia representar uma possibilidade de característica sistêmica sendo que, tendo em vista o princípio da prevenção de danos, a Peugeot Citroën do Brasil Automóveis LTDA decidiu por formalizar o presente procedimento de chamamento voluntário, sem a existência de acidente e/ou qualquer dano físico.

Nesse contexto, para resolver e sanar a potencial inconformidade, em todos os veículos possivelmente afetados, será realizado o ora informado procedimento de chamamento voluntário, a fim de que seja efetivada a verificação do posicionamento da tubulação de combustível e a aplicação de proteção complementar. Se necessário, será efetuada a substituição da tubulação com o correto posicionamento. Essa operação, acima descrita, será realizada em todos os veículos envolvidos na presente campanha.

Ademais, conforme restará abaixo demonstrado, o plano de atendimento ao consumidor, que englobará a veiculação de anúncios no rádio, televisão e publicação do aviso de risco em jornais e sítio eletrônico da **PEUGEOT**, além do envio de cartas aos consumidores, é adequado a sanar a não conformidade objeto do presente "recall" e, consequentemente, os riscos dela advindos.

Ainda, e como forma de empregar maior eficácia no atendimento a este procedimento de chamamento voluntário, caso o consumidor não encaminhe seu veículo a uma das concessionárias **PEUGEOT** no prazo de um ano após o lançamento desta campanha, será inserida no Certificado de Registro e Licenciamento do Veículo (CLRV) a informação acerca da existência de pendência de realização da campanha de *recall*, nos termos do artigo 4º da Portaria Conjunta n.º 69/2010 – MJ/SDE e DENATRAN.

7. DESCRIÇÃO DOS ACIDENTES RELACIONADOS AO DEFEITO DO PRODUTO.

Não houve acidentes com danos físicos aos consumidores e/ou terceiros. Ainda, assevera a **PEUGEOT** que não tem conhecimento de processos judiciais decorrentes da eventual não conformidade do produto nos moldes ora alegados.

8. PLANO DE MÍDIA E AVISO DE RISCO AOS CONSUMIDORES.

Nos termos do determinado pela Portaria n.º 487/2012, a **PEUGEOT** realizará campanha publicitária de informação aos consumidores (aviso de risco de acidente). Referida veiculação/campanha será levada a efeito em âmbito nacional de forma detalhada, conforme plano de mídia anexo (**doc. 06**), englobando este rádio e televisão (**doc.07**) e jornal (**doc.08**). Os concessionários estarão em condições de realizar os reparos a partir de **08/01/2018**, fato que será mencionado nos avisos de riscos a serem publicados.

Convém ressaltar que, como informado e, sem prejuízo da campanha de mídia acima detalhada, a **PEUGEOT** encaminhará correspondência física e eletrônica aos clientes dos quais dispõe do endereço (**doc.09**) a partir do dia **08/01/2018**, corroborando a necessidade de realização da verificação objeto da campanha em comento, bem como fará restar inserido o aviso de risco no conteúdo disponibilizado em seu sítio eletrônico (**www.peugeot.com.br**), além da disponibilização do telefone SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente – Tel: 0800 703 24 24.

Por fim, a **PEUGEOT** fornecerá as devidas informações sobre o *recall* e providências a toda mídia que assim desejar, de modo a facilitar a disseminação das informações.

9. PLANO DE ATENDIMENTO E CERTIFICADO.

Nos termos da Portaria n.º 487/2012, a **PEUGEOT** informa e esclarece que o atendimento aos consumidores será realizado pela Rede de Concessionárias da **PEUGEOT** em todo Brasil, à escolha do consumidor, mediante agendamento prévio, de segunda a sexta-feira das 9h00 às 17h00, a partir de, sendo que a duração do serviço é de aproximadamente 02 (duas) horas.

Esclarece a **PEUGEOT** que o agendamento prévio acima mencionado não se consubstancia em fator condicionante para o atendimento, apenas se materializando em medida para o maior conforto e celeridade no atendimento ao cliente.

Ainda, como já mencionado acima, informações sobre o procedimento de *recall* bem como sobre o agendamento do reparo estarão disponíveis aos clientes através de contato com a SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente – Tel: 0800 703 24 24, disponível para todo o Brasil, das 8h00 às 20h00, de segunda a sexta-feira, exceto feriados. A ligação é gratuita.

Além disso, a **PEUGEOT** disponibilizará na página da internet informações, em português, sobre o processo de chamamento em tela, por meio da qual o consumidor obterá informações precisas acerca da campanha que deve ser por ele atendida (**www.peugeot.com.br**).

O atendimento será feito a todos os consumidores, indistintamente, e todos os custos para o procedimento objeto deste recall serão integralmente arcados pela **PEUGEOT**, sendo que, após a realização do procedimento, será fornecido gratuitamente, a cada consumidor, documento apto a certificar a devida realização do procedimento em seu veículo.

Estima-se que com as medidas adotadas, conforme plano de mídia e a correspondência encaminhada aos clientes, o presente chamamento voluntário seja concluído no menor espaço de tempo possível, sendo que caso o consumidor não encaminhe seu veículo a uma das concessionárias **PEUGEOT** no prazo de um ano após o lançamento desta campanha, será inserida no Certificado de Registro e Licenciamento do Veículo (CLRV) a informação acerca da existência de pendência de realização da campanha de *recall*, nos termos do artigo 4º da Portaria Conjunta n.º 69/2010 – MJ/SDE e DENATRAN.

Esclarece-se, ainda, que a presente campanha é por prazo indeterminado, sendo que a contingência de atendimento dependerá do comparecimento espontâneo do consumidor nas concessionárias da **PEUGEOT** que terá atendimento prioritário.

10. CONCLUSÃO.

A **PEUGEOT** informa que em estrito cumprimento aos termos da Portaria 487/2012 do Ministério da Justiça, manterá este órgão informado acerca de quaisquer fatos relevantes relacionados às medidas ora noticiadas e que enviará relatórios bimestrais sobre o andamento dos trabalhos. Informa, ainda, que comunicará todos os "PROCONs" Estaduais do início desta campanha de chamamento, bem como o Departamento Nacional de Trânsito - DENATRAN, enviando-lhes cópia do protocolo desta petição.

A **PEUGEOT** coloca-se à disposição de V.Sas. para o esclarecimento de toda e qualquer dúvida relacionada ao presente chamamento voluntário, bem como consigna que, em sendo necessário, comparecerá em reunião a ser designada por esse órgão, oportunidade em que poderá detalhar as ações adotadas e prestar qualquer informação adicional.

Por fim, a **PEUGEOT** requer sejam todas as próximas notificações e comunicações endereçadas aos subscritores desta, com endereço na Avenida das Nações unidas, nº 19.707, Edifício Nações Unidas Corporate 3º andar, Santo Amaro, São Paulo – SP, CEP 04795-100.

Atenciosamente,

Marcelo Angeli
OAB/SP 183.150

Flavia Pereira de Morais
OAB/SP 300.309