

SEI nº 08012.003170/2017-75



São Paulo, 22 de dezembro de 2017.

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

RECEBIMOS

15:28

22 / 12 / 2017

Mara

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 CITROËN**, na Av. das Nações Unidas, n.º 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 487/2012¹, do Ministério da Justiça, comunicar a sua decisão de realizar o;

CHAMAMENTO VOLUNTÁRIO

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

MODELO	PERÍODO DE FABRICAÇÃO	NÚMERO DO CHASSIS	NÚMERO DE VEÍCULOS
C4 Picasso	01/09/2016 a 06/04/2017	VF73D5GSYHJ514804 a VF73D5GSYJJ506557	399
Grand C4 Picasso	01/09/2016 a 06/04/2017	VF73A5GSYHJ514806 a VF73A5GSYJJ506566	241

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:** CITROËN;
- **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: CITROEN; **Modelo:** C4 Picasso; **Veículos produzidos entre:** 01/09/2016 a 06/04/2017; **Chassi Inicial:** HJ514804; **Chassi Final:** JJ506557 .

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



C4 Picasso

Automóvel Marca: CITROEN; **Modelo:** Grand C4 Picasso; **Veículos produzidos entre:** 01/09/2016 a 06/04/2017; **Chassi Inicial:** HJ514806; **Chassi Final:** JJ506566

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



Grand C4 Picasso

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, a fixação da folha do capô do motor sobre a sua estrutura pode estar insuficiente. A operação consiste em reforçar a fixação da folha do capô do motor sobre sua estrutura adicionando cola. Esta operação é imprescindível para evitar a vibração do capô e, em alguns casos, o desprendimento da folha do capô, gerando risco de acidente com 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 **CITROËN** 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 **23/11/2017**, conforme comunicação institucional emitida pela matriz da **CITROËN** 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 realizada a verificação da folha do capô do motor. Se necessário, será reforçada a fixação da folha do capô do motor sobre sua estrutura adicionando cola.

4. DA DESCRIÇÃO PORMENORIZADA DOS RISCOS E SUAS IMPLICAÇÕES.

Nos veículos envolvidos, a fixação da folha do capô do motor sobre a sua estrutura pode estar insuficiente. A operação consiste em reforçar a fixação da folha do capô do motor sobre sua estrutura adicionando cola. Esta operação é imprescindível para evitar a vibração do capô e, em alguns casos, o desprendimento da folha do capô, gerando risco de acidente com 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, **399** (trezentos e noventa e nove) veículos

da Marca CITROËN, Modelo **C4 Picasso**, produzidos entre **01/09/2016** a **06/04/2017**, e **241** (duzentos e quarenta e um) modelos **Grand C4 Picasso**, produzidos entre **01/09/2016** a **06/04/2017** os quais a fixação da folha do capô do motor sobre a sua estrutura pode estar insuficiente.

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 **CITROËN** 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 da fixação da folha do capô do motor sobre a sua estrutura. Se necessário, será reforçada a fixação da folha do capô do motor sobre sua estrutura adicionando cola. 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 **CITROËN**, além do envio de cartas aos consumidores, é adequado a sanar a não conformidade objeto do presente "recall" e, conseqüentemente, 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 **CITROËN** 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 **CITROËN** que não tem conhecimento de processos judiciais decorrentes da eventual não conformidade do produto nos moldes ora alegados, até a presente data.

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

Nos termos do determinado pela Portaria n.º 487/2012, a **CITROËN** 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 **26/12/2017**, 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 **CITROËN** encaminhará correspondência física e eletrônica aos clientes dos quais dispõe do endereço (**doc.09**) a partir do dia **26/12/2017**, 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.citroen.com.br**), além da disponibilização do telefone SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente – Tel: 0800 011 8088.

Por fim, a **CITROËN** 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 **CITROËN** informa e esclarece que o atendimento aos consumidores será realizado pela Rede de Concessionárias da **CITROËN** 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 01 (uma) hora.

Esclarece a **CITROËN** 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 011 8088, disponível para todo o Brasil, das 8h00 às 20h00, de segunda a sexta-feira, exceto feriados. A ligação é gratuita.

Além disso, a **CITROËN** 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.citroen.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 **CITROËN**, 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 **CITROËN** 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 **CITROËN** que terá atendimento prioritário.

10. CONCLUSÃO.

A **CITROËN** 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 **CITROËN** 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 **CITROËN** 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
Marcelo Angeli
OAB/SP 183.150

Flavia Pereira de Moraes
Flavia Pereira de Moraes
OAB/SP 300.309