

PROGRAMA DE PROTEÇÃO E DEFESA AO CONSUMIDOR – PROCON - GO

São Paulo, 6 de dezembro de 2017

Ref.: RECALL ATLAS INDÚSTRIA DE ELETRODOMÉSTICOS LTDA.: STATUS E RESULTADOS PROVISÓRIOS. ATENDIMENTO INTEGRAL AO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E PORTARIA 487/2012 – 3º Comunicado

ATLAS INDÚSTRIA DE ELETRODOMÉSTICOS LTDA., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ sob número 78.242.849/0001-69, com sede na Rodovia BR 158 KM 508, Bairro Petrycoski, CEP 85501-970, na cidade de Pato Branco, PR, vem, por seu advogado abaixo assinado (**Doc. 01 – Procuração e Contrato Social**), manifestar-se nos seguintes termos:

1. Como é de amplo conhecimento, a Peticionária está, desde maio/2017, em processo de *recall* de dois fogões de sua linha, quais sejam, Coliseum (fabricados entre 02.02.2017 a 31.03.2017) e Top Machine.
2. Durante esse período, diversas medidas foram executadas pela Peticionária com o objetivo de atribuir maior efetividade ao plano traçado, incluindo ações além daquelas previstas na portaria 487/2012, que surtiram efeito extremamente positivo, de acordo com os comunicados anteriores de *status* de *recall* apresentados perante os órgãos de defesa do consumidor.
3. Nesse sentido, além das ações de mídia (sonora, impressa e audiovisual), a Peticionária providenciou a abertura de canal permanente em seu website para atendimento ao consumidor; disparo de comunicados e guias aos lojistas e parceiros a respeito do *recall*, com orientação sobre como proceder; treinamento específico de seus colaboradores para prestar o devido atendimento; aproximação da associação PROTESTE; campanhas em redes sociais; visitas aos consumidores para proceder com o atendimento do *recall* em sua residência, atribuindo assim maior comodidade e efetividade, dentre outras que ainda estão em andamento.
4. Vale destacar a recente medida adotada pela **ATLAS**, devidamente aprovada por esse r. Órgão, consubstanciada na retirada, da casa do consumidor, do fogão Top Machine,

PROCON-PROTICOLA
PROCON-PROTICOLA

07-Dez-2017-17:17-MARCO-2/2

entregando outro fogão compatível em troca enquanto o reparo na sede da Peticionária é realizado.

- Portanto, o esforço de ATLAS para impactar consumidores é contínuo, e não se limita ao que já foi realizado. Periodicamente os resultados são analisados e um grupo que atua especificamente no tema busca alternativas para que o alcance seja sempre maior e mais efetivo.
- Para que se tenha conhecimento, o número de acessos/impressões das campanhas de *recall* nas redes sociais só aumenta.
- No **Facebook**, por exemplo, o número de impressões e cliques na página de consulta do *recall* experimentaram um crescimento significativo:

<u>Período</u>	<u>IMPRESSÕES</u>	<u>CLIQUES</u>
Set/Out	<u>36.955</u>	<u>941</u>
Novembro	<u>138.151</u>	<u>1.621</u>

- Já o uso do **Google Adwords** seguiu a mesma tônica:

<u>Período</u>	<u>IMPRESSÕES</u>	<u>CLIQUES</u>
Set/Out	<u>96.577</u>	<u>2.071</u>
Novembro	<u>270.820</u>	<u>5.878</u>

- Atualmente, nada obstante o aumento de acessos nas páginas virtuais, a Peticionária observa ainda um crescimento na quantidade de consumidores atingidos pelo *recall*, indicando que as medidas estão gerando um resultado positivo (estamos no terceiro comunicado de *status* sobre o *recall*, e os números demonstram um contínuo aumento no atendimento).
- Para ciência de V.S.a, esse é o status do recall até o momento:

RECALL TOP MACHINE - 27 NOV 2017	
Recall Efetuado	94
Aguardando Atendimento	74
Recall em Andamento	5

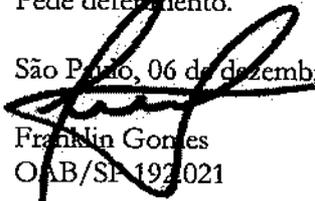
Total	173
-------	------------

RECALL COLISEUM - 27 NOV 2017	
Recall Efetuado	155
Recall em Andamento	2
Total	157

11. Por fim, a ATLAS ratifica sua disposição para continuar aplicando as melhores técnicas, de modo a satisfazer os anseios de seus consumidores, autoridades e parceiros.

Termos em que,
Pede deferimento.

São Paulo, 06 de dezembro de 2017


Franklin Gomes
OAB/SP 192.021