

**ILUSTRÍSSIMO SENHOR COORDENADOR/SUPERINTENDENTE DO  
DEPARTAMENTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON**

PROCON-PROCON  
PROCON-PROCON

14-Fev-2018-15:58-006415-1/1

**Ref.: Chamamento Voluntário  
Campanha em andamento – HXX – PEUGEOT 308 e 408.**

**PEUGEOT CITROËN DO BRASIL AUTOMÓVEIS LTDA.**, sociedade empresária limitada, inscrita no CNPJ/MF n.º 67.405.936/0001-73, 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, vem, respeitosamente, por seus advogados que esta subscrevem (**doc. 01**), à presença de Vossas Senhorias, em atenção ao disposto na Portaria MJ nº 487/2012, expor o quanto abaixo segue.

Informa a manifestante que, na data de 07/02/2018 protocolizou petição de Campanha de Chamamento Voluntário junto ao Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (**doc. 2**) e no dia 08/02/2018 junto ao Departamento Nacional de Trânsito (**doc. 3**).

Outrossim, nos termos da Portaria n.º 487/2012 do Ministério da Justiça, procederá a Manifestante com a apresentação de relatórios bimestrais a este Departamento, acerca do andamento da campanha com o número de veículos atendidos.

Sendo o que nos cumpria para o momento, permanecemos à disposição deste órgão para dirimir eventuais dúvidas, ou prestar esclarecimentos que porventura se façam necessários.

Termos em que,  
Pede deferimento.  
São Paulo, 09 de fevereiro de 2018.

**MARCELO ANGELI**  
*pp Flavia Moraes*  
OAB/SP N.º 183.150

**FLAVIA PEREIRA DE MORAIS**  
*Flavia Moraes*  
OAB/SP N.º 300.309



COPIA

CO3531/18.26

ILUSTRÍSSIMO SENHOR COORDENADOR - COORDENAÇÃO-GERAL DE  
INFRAESTRUTURA DE TRÂNSITO/CGIT DEPARTAMENTO NACIONAL DE  
TRÂNSITO - DENATRAN.



**PEUGEOT CITROËN DO BRASIL AUTOMÓVEIS LTDA.**,  
sociedade empresária limitada, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 67.405.936/0001-  
73, portadora da Inscrição Estadual n.º 85.874.047, com sede na Avenida  
Renato Monteiro, n.º 6.901 e 6.200 (parte), Polo Urbo Agro Industrial, Porto Real  
- RJ, CEP 27.570-000 e filial na Avenida das Nações Unidas, nº 19.707, Santo  
Amaro, São Paulo - SP, CEP: 04795-100, por seus advogados e bastante  
procuradores que a presente subscrevem (**doc.01**), vem, respeitosamente, à  
presença de Vossa Senhoria, em resguardo à sua política de segurança e  
satisfação dos clientes e, com base nas normas insertas nos artigos 10 do Código  
de Defesa do Consumidor e 2º da Portaria MJ nº 487/2012, expor o quanto  
abaixo segue.

Informa a Manifestante que, na data de **07/02/2018**,  
protocolizou petição de comunicação de Campanha de Chamamento Voluntário  
junto ao Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (**doc.02**).

Outrossim, nos termos da Portaria n.º 487/2012 do Ministério da  
Justiça, procederá a Manifestante com a apresentação de relatórios bimestrais a  
este Departamento, contendo o número de veículos atendidos no âmbito deste  
recall.

Por fim, colocamo-nos à disposição de V.Sas. para o esclarecimento de toda e qualquer dúvida relacionada ao presente chamamento voluntário, oportunidade em que poderá detalhar as ações adotadas e prestar qualquer informação adicional.

Nestes termos,

Informa e aguarda.

De São Paulo para Brasília, 08 de fevereiro de 2018.

**MARCELO ANGELI**  
OAB/SP n.º 183.150

**FLAVIA PEREIRA DE MORAIS**  
*Flavia Moraes*  
OAB/SP N.º 300.309

Sei n: 08012.000243/2018-58

São Paulo, 07 de fevereiro de 2018.

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

MIJ/SENACON

Ass: 17:23 hs  
Mto: 07 / 02 / 18  
Ass: *Adelia*

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, 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 n.º 487/2012<sup>1</sup>, 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
308	03/07/2012 a 19/08/2015	DG002244 a GG006174	1.592
408	16/03/2011 a 13/08/2015	CG001821 a GG005804	2.345

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.**

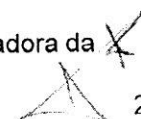
- **Razão social:** Peugeot Citroën do Brasil Automóveis Ltda.;
- **Nome Fantasia:** PEUGEOT;
- **Atividades econômicas principal e secundárias:** Fabricação de automóveis, camionetas e utilitários (CNAE 29.10-7-01);
- **Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica:** 67.405.936/0001-73;
- **Endereço do estabelecimento:** 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](mailto: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



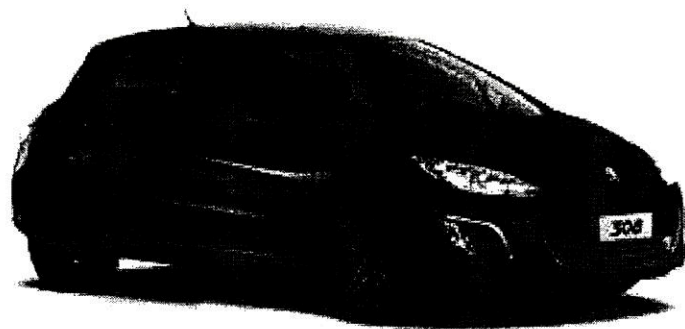
cédula de identidade (CNH-Detran/SP) nº 05288445044, inscrita no CPF/MF sob o nº. 144.876.518-83, com endereço comercial na Avenida das Nações Unidas nº 19.707, 2º andar, CEP 04795-100, Santo Amaro, Cidade e Estado de São Paulo.

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:** 308; **Veículos produzidos entre:** 03/07/2012 a 19/08/2015; **Chassi Inicial:** DG002244; **Chassi Final:** GG006174.

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



- **Automóvel Marca:** PEUGEOT; **Modelo:** 408; **Veículos produzidos entre:** 16/03/2011 a 13/08/2015; **Chassi Inicial:** CG001821; **Chassi Final:** GG005804.

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 deformação da manta de isolamento acústico do capô do motor, o que pode ocasionar contato com o turbo do motor. Essa situação poderá provocar incêndio no compartimento do motor, podendo gerar, em alguns casos, risco de acidente com danos físicos e/ou materiais aos ocupantes do veículo e/ou a terceiros. Em função disto, será necessário agregar novas travas de fixação da manta de isolamento acústico do capô do motor e substituir as travas originais e, se necessário, efetuar a instalação de nova manta de isolamento acústico do capô do motor.

Esclarecidas as minúcias da não conformidade, cumpre destacar que ela foi detectada a partir de uma análise 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, na data de **23/01/2018**, 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.

Nesse sentido, cumpre esclarecer que a **PEUGEOT** já havia lançado campanha de *recall* sobre o mesmo defeito, envolvendo os proprietários dos veículos de todas as versões dos modelos 308 e 408 (**doc.05**). A veiculação desta primeira campanha para todos os consumidores foi levada a efeito em âmbito nacional de forma detalhada no dia 01/07/2016, conforme plano de mídia aprovado por este DPDC na ocasião.

Ocorre, porém, que após o lançamento da referida Primeira Campanha, detectou-se incidente isolado com um cliente, sem quaisquer danos físicos aos ocupantes do veículo e/ou a terceiros, em lote de veículo não contemplado naquela primeira campanha de chamamento.

Diante disso, 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 algo semelhante ao objeto da Primeira Campanha.

Foi nesse contexto que se identificou que o defeito narrado, objeto da primeira campanha, também poderia estar presente em outro lote de veículos, ora objetos deste chamamento, conforme comunicação institucional formalizada pela matriz da **PEUGEOT** na França em **23/01/2018 (doc.04)**.

A análise levada a efeito identificou que os fornecedores responsáveis pela produção da manta de isolamento acústico do motor objeto da primeira campanha, cometeram uma falha na rastreabilidade, deixando de incluir na primeira campanha o lote de veículos objeto do atual chamamento.

Em outras palavras, quando do lançamento da primeira campanha, tal fornecedor havia assegurado à **PEUGEOT** que o problema de deformação da manta de isolamento acústico circunscrito ao universo de veículos objeto da Primeira Campanha, o que não se mostrou correto.

#### **4. DA DESCRIÇÃO PORMENORIZADA DOS RISCOS E SUAS IMPLICAÇÕES.**

Nos veículos envolvidos nesta campanha de chamamento foi constatada a necessidade agregar novas travas de fixação da manta de isolamento acústico do capô do



motor e substituir as travas originais e, se necessário, efetuar a instalação de uma nova manta de isolamento acústico do capô do motor. Em função de uma possível deformação da manta de isolamento acústico, há a possibilidade de ocorrer contato com o turbo do motor. Essa situação poderia provocar incêndio no compartimento do motor, podendo gerar, em alguns casos, risco de acidente com danos físicos e/ou materiais aos ocupantes do veículo e/ou 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, **1.592** (mil e quinhentos e noventa e dois) veículos da Marca PEUGEOT, Modelo **308**, produzidos entre **03/07/2012 a 19/08/2015** e **2.345** (dois mil e trezentos e quarenta e cinco) veículos da marca PEUGEOT, Modelo **408**, produzidos entre **16/03/2011 a 13/08/2015**, os quais podem apresentar deformação na manta de isolamento acústico do capô do motor, gerando risco de ocorrer contato com o turbo do motor, conforme acima esclarecido.

A disposição destes veículos pelos Estados da Federação está demonstrada em documento específico anexo (**doc.06**).

**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 aplicação de novas travas de fixação da manta de isolamento acústico do capô do motor e substituir as travas originais. Se necessário, será efetuada a instalação de nova manta de isolamento acústico do capô do motor. 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, 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 **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 nº 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 nº 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. 07**), englobando este rádio e televisão (**doc. 08**) e jornal (**doc. 09**). Os concessionários estarão em condições de realizar os reparos a partir de **07/02/2018**, fato que será mencionado nos avisos de riscos a serem publicados (**doc. 10**).

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.11**) a partir do dia **07/02/2018**, 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 nº 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 01 (uma) hora.

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, n° 19.707, Edifício Nações Unidas Corporate 3° andar, Santo Amaro, São Paulo – SP, CEP 04795-100.

Atenciosamente,



**Marcelo Angeli**  
OAB/SP 163.150



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