

**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

MJ/SENACON

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

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 487/2012¹, 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.

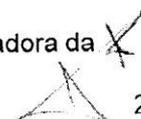
- **Razão social:** Peugeot Citroën do Brasil Automóveis Ltda.;
- **Nome Fantasia:** PEUGEOT;
- **Atividades econômicas principal e secundárias:** Fabricação de automóveis, camionetas e utilitários (CNAE 29.10-7-01);
- **Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica:** 67.405.936/0001-73;
- **Endereço do estabelecimento:**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



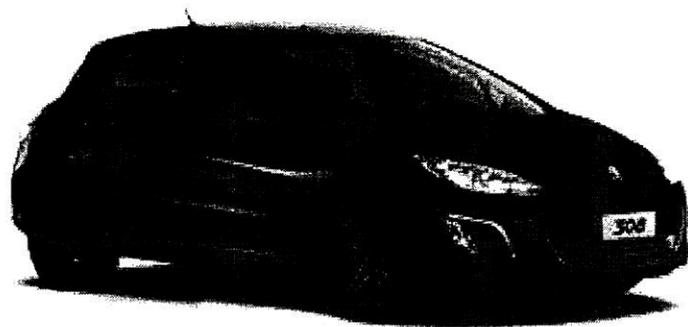
cédula de identidade (CNH-Detran/SP) nº 05288445044, inscrita no CPF/MF sob o nº. 144.876.518-83, com endereço comercial na Avenida das Nações Unidas nº 19.707, 2º andar, CEP 04795-100, Santo Amaro, Cidade e Estado de São Paulo.

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.

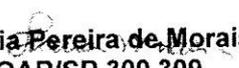
A **PEUGEOT** coloca-se à disposição de V.Sas. para o esclarecimento de toda e qualquer dúvida relacionada ao presente chamamento voluntário, bem como consigna que, em sendo necessário, comparecerá em reunião a ser designada por esse órgão, oportunidade em que poderá detalhar as ações adotadas e prestar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