

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

Ref.: Chamamento Voluntário

Campanha em andamento – JDZ – PEUGEOT Expert – Amortecedor Traseiro

PEUGEOT CITROËN DO BRASIL AUTOMÓVEIS LTDA., sociedade empresária limitada, inscrita no CNPJ/MF 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, 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 17/10/2018 protocolizou petição de Campanha de Chamamento Voluntário junto ao Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor e ao Departamento Nacional de Trânsito (**doc. 2**).

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, 19 de outubro de 2018.

MARCELO ANGELI
OAB/SP N.º 183.150

FLAVIA PEREIRA DE MORAIS
OAB/SP N.º 308.309

80000.035885/2018-65



CÓPIA

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), Pólo 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 **17/10/2018**,
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



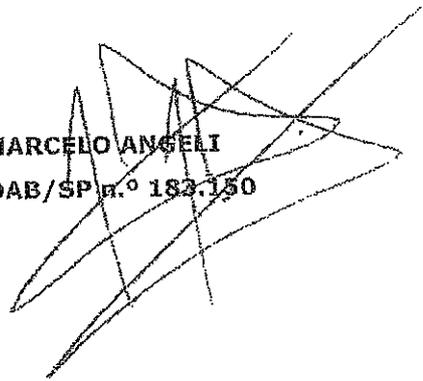
PEUGEOT CITROËN DO BRASIL AUTOMÓVEIS LTDA.
Av. Nações Unidas, 19.707 - Santo Amaro - São Paulo / SP CEP 04795-100 Tel /PABX: (55 11) 2536-3000

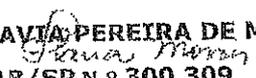
esclarecimento de toda e qualquer dúvida relacionada ao presente chamamento voluntário, oportunidade em que poderá detalhar as ações adotadas e prestar qualquer informação adicional.

Nestes termos,

Informa e aguarda.

De São Paulo para Brasília, 17 de outubro de 2018.


MARCELO ANGELI
OAB/SP n.º 182.150


FLAVIA PEREIRA DE MORAIS
OAB/SP n.º 300.309

DOC. 02

Protocolo da petição junto ao DPDC



São Paulo, 17 de outubro de 2018.

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

AGU/SENAOCON
Ass: 17/10/18
Ass: Adilia

Prezados Senhores,

PEUGEOT CITROËN DO BRASIL AUTOMÓVEIS LTDA., sociedade empresária, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 67.405.935/0001-73 e na Inscrição Estadual n.º 85.874.047, com sede na Avenida Renato Montefiore, 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
Expert	06/09/2017 a 05/12/2017	JA000004 a JA000860	264

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. **Patrice Marie Marcel Augustin Lucas**, francês, casado, engenheiro, portador do Registro Nacional de Estrangeiro - RNE - nº G436747-1, concedido em 10/04/2018, inscrito no CPF/MF sob o nº 064.780.977-06, com endereço comercial na Avenida República 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-Defran/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-Defran/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 Loïc 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: Expert; Veículos produzidos entre: 06/09/2017 a 05/12/2017; Chassi Inicial: JA000004; Chassi Final: JA000860.

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, verificou-se um dimensionamento inadequado do ponto de fixação do amortecedor traseiro, ocasionando em alguns casos, desprendimento parcial do amortecedor, com possibilidade de danos no sistema de freios e/ ou combustível, bem como queda de componentes da suspensão em rodagem. Essa situação pode gerar a perda parcial de frenagem, vazamento de combustível e/ou queda de componentes, gerando risco de acidentes com possibilidade de danos físicos e/ou materiais aos ocupantes do veículo e/ou 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 **24/09/2018**, 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. No âmbito desta campanha de chamamento será efetivada a substituição dos amortecedores traseiros.

4. DA DESCRIÇÃO PORMENORIZADA DOS RISCOS E SUAS IMPLICAÇÕES.

Nos veículos envolvidos, verificou-se um dimensionamento inadequado do ponto de fixação do amortecedor traseiro, ocasionando em alguns casos, desprendimento parcial do amortecedor, com possibilidade de danos no sistema de freios e/ ou combustível, bem como queda de componentes da suspensão em rodagem. Essa situação pode gerar a perda parcial de frenagem, vazamento de combustível e/ou queda de componentes, gerando risco de acidentes com possibilidade de danos físicos e/ou materiais aos ocupantes do veículo e/ou terceiros.

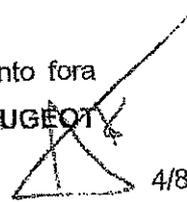
5. DA QUANTIDADE DE PRODUTOS SUJEITOS AO DEFEITO, UNIVERSO DE CONSUMIDORES ATINGIDOS E DISTRIBUIÇÃO DOS PRODUTOS POR ESTADOS DA FEDERAÇÃO.

Existem, no mercado brasileiro, **264** (duzentos e sessenta e quatro) veículos da Marca PEUGEOT, Modelo Expert, produzidos entre **06/09/2017 até 05/12/2017**, os quais poderão apresentar dimensionamento inadequado do ponto de fixação superior do amortecedor traseiro, ocasionando em alguns casos, o desprendimento parcial do amortecedor.

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 substituição dos amortecedores traseiros. 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 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, 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 **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 17/10/2018, fato que será mencionado nos avisos de riscos a serem publicados (doc. 09)

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.10) a partir do dia 17/10/2018, corroborando a necessidade de realização da verificação objeto da campanha em comento, bem como fará réstar 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 011 8088.

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 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 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.

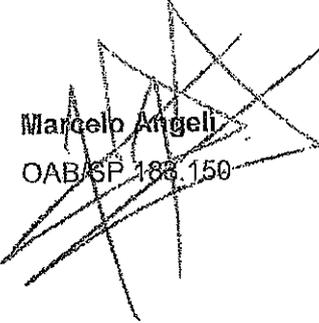
10. CONCLUSÃO.

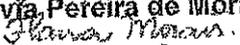
A PEUGEOT informa que em estrito cumprimento aos termos da Portaria 487/2012 do Ministério da Justiça, manterá este órgão informado acerca de quaisquer fatos relevantes relacionados às medidas ora noticiadas e que enviará relatórios bimestrais sobre o andamento dos trabalhos. Informa, ainda, que comunicará 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 188.150


Flavia Pereira de Moraes
OAB/SP 300.309

DOC. 09
Aviso de Risco

COMUNICADO DE RECALL

A PEUGEOT do Brasil convoca os proprietários dos veículos de todas as versões do modelo Peugeot Expert, identificados abaixo, de forma gratuita, a atender o seguinte recall com chassis não sequenciais:



Modelo	Data de fabricação	Chassi
Expert	6/9/2017 a 5/12/2017	JA000004 até JA000360

Componente envolvido: Amortecedor traseiro.

Razões técnicas: Dimensionamento inadequado da parte de fixação superior do amortecedor traseiro, ocasionando, em alguns casos, o desprendimento parcial do amortecedor.

Solução: Substituição dos amortecedores traseiros.

Risco: Desprendimento parcial do amortecedor traseiro, com possibilidade de danos no sistema de freios e/ou combustível, bem como queda de componentes da suspensão em rodagem. Essa situação pode gerar o perda parcial de frenagem, vazamento de combustível e/ou queda de componentes, gerando risco de acidentes com possibilidade de danos físicos e/ou materiais aos ocupantes do veículo e/ou terceiros.

Data do início do atendimento: 17/10/2018, com prazo de duração indeterminado.

Horário de atendimento: dos 9h às 17h, de segunda a sexta-feira.

Duração de atendimento: 2 horas.

Local de agendamento e atendimento do serviço: REDE DE CONCESSIONÁRIAS Peugeot em todo o país.



No trânsito, a vida vem primeiro.

Para informações adicionais, consulte
Serviço de Atendimento ao Cliente Peugeot - SAC
0800 705 24 24 | www.peugeot.com.br



PEUGEOT

DOC. 10

Correspondência que será enviada aos clientes

SÃO PAULO, XX DE XXXXXX DE 20XX.

PREZADO(A) SR(A),

FIÉIS À POLÍTICA DE QUALIDADE DA PEUGEOT CITROËN DO BRASIL AUTOMÓVEIS LTDA., COMUNICAMOS A NECESSIDADE DA SUBSTITUIÇÃO DOS AMORTECEDORES TRASEIROS, EM RAZÃO DE UM INADEQUADO DIMENSIONAMENTO DO PONTO DE FIXAÇÃO SUPERIOR DO AMORTECEDOR TRASEIRO, OCASIONANDO EM ALGUNS CASOS, O DESPRENDIMENTO PARCIAL DO AMORTECEDOR, COM POSSIBILIDADE DE DANOS NO SISTEMA DE FREIOS E/ OU COMBUSTÍVEL, BEM COMO QUEDA DE COMPONENTES DA SUSPENSÃO EM RODAGEM. ESSA SITUAÇÃO PODE GERAR A PERDA PARCIAL DE FRENAGEM, VAZAMENTO DE COMBUSTÍVEL E/OU QUEDA DE COMPONENTES, GERANDO RISCO DE ACIDENTES COM POSSIBILIDADE DE DANOS FÍSICOS E/OU MATERIAIS AOS OCUPANTES DO VEÍCULO E/OU TERCEIROS.

MODELO DO VEÍCULO:
NÚMERO DO CHASSI:
CONCESSIONÁRIA VENDEDORA:

ESTA OPERAÇÃO É TOTALMENTE GRATUITA E O TEMPO DE INTERVENÇÃO É DE APROXIMADAMENTE DUAS HORAS. PORÉM COM O OBJETIVO DE EVITAR QUALQUER TIPO DE ESPERA, SOLICITAMOS O AGENDAMENTO DESTA INTERVENÇÃO COM A CONCESSIONÁRIA PEUGEOT DE SUA PREFERÊNCIA.

PARA INFORMAÇÕES ADICIONAIS CONSULTE:

REDE DE CONCESSIONÁRIOS PEUGEOT
SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE PEUGEOT - SAC
0800 703 24 24 - www.peugeot.com.br

CASO ESTE VEÍCULO NÃO SEJA MAIS DE SUA PROPRIEDADE, PEDIMOS A GENTILEZA DE NOS INFORMAR OS DADOS DO NOVO PROPRIETÁRIO, POR ALGUM DOS CANAIS ACIMA DESCRITOS OU PREENCHENDO E ENVIANDO O CUPOM ABAIXO PARA:

PEUGEOT CITROËN DO BRASIL AUTOMÓVEIS LTDA.
AVENIDA DAS NAÇÕES UNIDAS, 19707 - EDIFÍCIO NUC CORPORATE (2ª Andar) - SANTO AMARO
04795-100 - SÃO PAULO - SP

ATENCIOSAMENTE,

DIREÇÃO CLIENTE

X

JDZ

Número Chassis do veículo:

Nome do novo proprietário:

Endereço:

Cidade:

CEP:

TELEFONE: