

Sei nº 08032.000541/2019-29



São Paulo, 27 de fevereiro de 2019.

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

M. S. S. S.  
15:20  
27/02/2019

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 seu advogado e bastante procurador que a presente subscreve, 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 487/2012<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 **CITROËN**:

MODELO	PERÍODO DE FABRICAÇÃO	NÚMERO DO CHASSIS	NÚMERO DE VEÍCULOS
Berlingo (Citroën Berlingo)	08/09/2017 a 06/08/2018	JG512445 até KG514225	639

<sup>1</sup> 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](mailto:martin.siroit@mpsa.com)
- **Administradores responsáveis:**

I. **Patrice Marie Marcel Augustin Lucas**, francês, casado, engenheiro, portador do Registro Nacional de Estrangeiro - RNE - n.º G436747-1, inscrito no CPF/MF sob o n.º 064.780.977-06, com endereço comercial na Av. República do Chile, n.º 500, 25.º 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) n.º 03370480946, inscrito no CPF/MF sob o n.º 092.978.648-30, com endereço comercial na Avenida das Nações Unidas n.º 19.707, 2.º andar, CEP 04795-100, Santo Amaro, Cidade e Estado de São Paulo.

III. **Freddy Michel Audebeau**, francês, casado, engenheiro, portador do Registro Nacional de Estrangeiro – RNE – n.º V855565-0, inscrito no CPF/MF sob o n.º 235.799.548-30, com endereço comercial na Avenida República do Chile, 500, 25.º 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) n.º 05288445044, inscrita no CPF/MF sob o n.º. 144.876.518-83, com endereço comercial na Avenida das Nações Unidas n.º 19.707, 2.º andar, CEP 04795-100, Santo Amaro, Cidade e Estado de São Paulo.

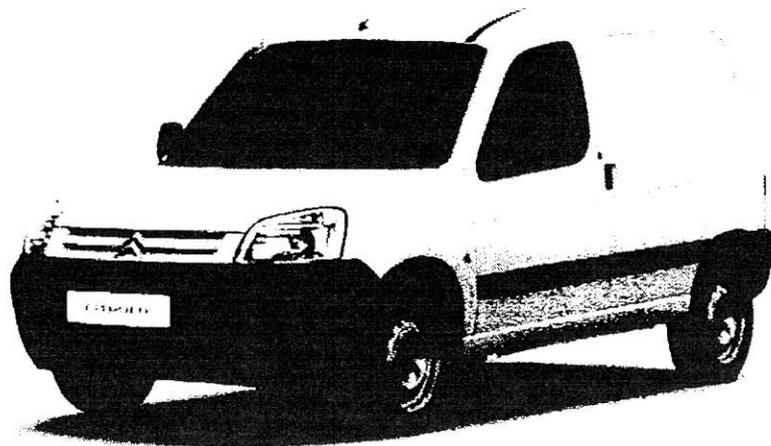


V. **Jean Loic Jacques Mouro**, francês, engenheiro, portador do Registro Nacional de Estrangeiro – RNE – sob o nº G314240-R, inscrito no CPF/MF sob o nº 063.918.237-23, com endereço comercial na Avenida das Nações Unidas nº 19.707, 2º andar, CEP 04795-100, Santo Amaro, Cidade e Estado de São Paulo.

2. **DESCRIÇÃO PORMENORIZADA DO PRODUTO, E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS À SUA IDENTIFICAÇÃO.**

**Automóvel Marca:** CITROËN; **Modelo:** Berlingo (Citroën Berlingo); **Veículos produzidos entre:** 08/09/2017 a 06/08/2018; **Chassi Inicial:** JG512445; **Chassi Final:** KG514225.

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, pode ocorrer um possível erro de comunicação entre os Softwares da Caixa de Serviços Inteligente e do Painel de Instrumentos que poderia ocasionar, em alguns casos, a marcação incorreta da quilometragem do veículo.

A operação consiste em fazer a atualização do Softwares da Caixa de Serviços Inteligente. Esta operação tem por objetivo evitar a marcação incorreta da quilometragem total do veículo que, por consequência, impediria a visualização da correta quilometragem e, possivelmente, interferindo na execução dos planos de manutenção dentro dos prazos indicados. Esse fato pode gerar, em casos extremos, risco de acidentes com a possibilidade de danos físicos e/ou materiais aos ocupantes do veículo e/ou a terceiros.

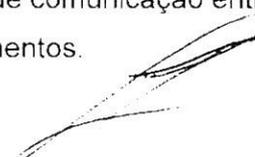
Uma análise detalhada e minuciosa foi levada a efeito pela matriz da **CITROËN** na França, a fim de verificar em que medida tal ocorrência poderia representar uma possibilidade de característica sistêmica sendo que, tendo em vista o princípio da prevenção de danos, na data de **15/02/2019**, conforme 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.

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

Nos veículos envolvidos, pode ocorrer a marcação incorreta da quilometragem total do veículo. A operação consiste em atualizar o Softwares da Caixa de Serviços Inteligente. Sendo a mesma imprescindível para evitar a marcação incorreta da quilometragem total do veículo que, por consequência, impediria a visualização da correta quilometragem e, possivelmente, interferindo na execução dos planos de manutenção dentro dos prazos indicados, 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, **639** (seiscentos e trinta e nove) veículos da Marca **CITROËN**, Modelo **Berlingo (Citroën Berlingo)**, produzidos entre **08/09/2017** a **06/08/2018** com a possibilidade de apresentar erro de comunicação entre os Softwares da Caixa de Serviços Inteligente e do Painel de Instrumentos.



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.**

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, para a atualização do software da caixa de serviços inteligente. A operação, ora 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**).

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 **27/02/2019**, 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.

Vale esclarecer que os concessionários estarão em condições de realizar os reparos a partir de 27/02/2019, fato que será mencionado nos avisos de riscos a serem publicados (**doc.10**).

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.

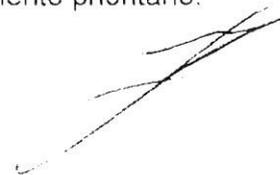
Ainda, como já mencionado acima, informações sobre o procedimento de *recall* bem como sobre o agendamento do reparo estarão disponíveis aos clientes através de contato com a SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente – Tel: 0800 011 8088, disponível para todo o Brasil, das 8h00 às 20h00, de segunda a sexta-feira, 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](http://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,



**Marcio Leoneti Andrade Leone**

**OAB/SP 149.735**