

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

**Ref.: Chamamento Voluntário**

**Campanha em andamento – GVB – CITROËN Jumpy – Rótula do triângulo dianteiro**

**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 seu advogado que esta subscreve (**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 29/05/2019 protocolizou petição de Campanha de Chamamento Voluntário junto ao Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (**doc.2**) e no dia 29/05/2019 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, 29 de Maio de 2019.

Marcio Leoneti Andrade Leone

OAB/SP 149.7635

Sei nº 08032.003551/2019-81

Protocolo 608



São Paulo, 29 de maio de 2019.

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

Prezados Senhores,

11:00  
29 05 2019

Gilvan Alves de Araújo  
Mat. SIAPE-0160552

**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 inseridas nos arts. 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
Jumpy	06/09/2017 a 26/11/2018	JA000038 até KA003177	1407

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:** 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 - nº G436747-1, inscrito no CPF/MF sob o nº 064.780.977-06, com endereço comercial na Av. República do Chile, nº 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. **Freddy Michel Audebeau**, francês, casado, engenheiro, portador do Registro Nacional de Estrangeiro – RNE – nº V855565-0, inscrito no CPF/MF sob o nº 235.799.548-30, com endereço comercial na Avenida República 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:** CITROËN; **Modelo:** Jumpy; **Veículos produzidos entre:** 06/09/2017 a 26/11/2018; **Chassi Inicial:** JA000038; **Chassi Final:** KA003177.

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 o desaperto da rótula do triangulo dianteiro. A operação consiste em reforçar a fixação da rótula do triangulo dianteiro acrescentando um componente “trava roscas” e aumentando o seu torque de aperto. Caso durante a intervenção seja constatada alguma rótula já desapertada, esta deverá ser substituída.

Esta operação tem por objetivo evitar o desprendimento da rótula do triangulo dianteiro, com o conseqüente deslocamento da roda e a eventual perda parcial ou total da dirigibilidade do veículo, comprometendo a segurança e gerando risco de

A handwritten signature in black ink, located at the bottom right of the page. The signature is stylized and appears to be the name of the author or reviewer.

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 risco sendo que, tendo em vista o princípio da prevenção de danos, na data de **07/05/2019**, 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, foi detectado um torque inadequado de aperto da rótula do triangulo dianteiro, podendo ocasionar - em alguns casos - o desprendimento parcial ou total dessa rótula e o conseqüente deslocamento da roda. Tal situação pode implicar na perda parcial ou total da dirigibilidade do veículo, comprometendo a segurança e gerando risco de acidentes com possibilidade de danos físico e/ou materiais aos ocupantes do veículo e/ou terceiros.

A operação consiste em reforçar a fixação das rótulas do triangulo dianteiro acrescentando um componente "trava roscas" e aumentando o seu torque de aperto. Caso durante a intervenção seja constatada alguma rótula já desapertada, esta deverá ser substituída.

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

Existem, no mercado brasileiro, **1407** (um mil quatrocentos e sete) veículos da Marca **CITROËN**, Modelo **Jumpy**, produzidos entre **06/09/2017** a **26/11/2018** com a possibilidade de ocasionar o desprendimento parcial ou total da rótula do triangulo dianteiro e o conseqüente deslocamento da roda.

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 fixação da rótula do triangulo dianteiro acrescentando um componente "trava roscas" e aumentando o seu torque de aperto. Caso durante a intervenção seja constatada alguma rótula já desapertada, esta deverá ser substituída. 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.

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.

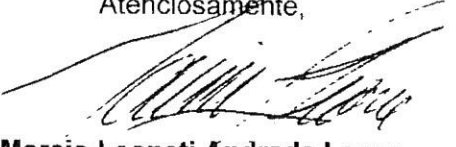
#### 10. CONCLUSÃO.

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