

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

Ref.: Chamamento Voluntário

Campanha GWY – CITROËN Berlingo Ambulância – fixação da tubulação metálica do ar condicionado e a tubulação flexível de combustível.

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 11/07/2019 protocolizou petição de Campanha de Chamamento Voluntário junto ao Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (**doc.2**) e no dia 12/07/2019 junto ao Departamento Nacional de Trânsito (**doc.3**).

Outrossim, nos termos da Portaria nº 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, 15 de julho de 2019.

Marcio Leoneti Andrade Leone
OAB/SP 149.735

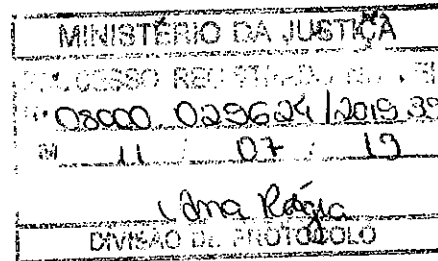
PROCON-PROCON-19-Jul-2019-15:20-00269-1/1

DOC.02

Petição completa protocolizada no Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor.

São Paulo, 10 de julho de 2019.

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



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 na normatização de regência, comunicar a sua decisão de realizar o presente

CHAMAMENTO VOLUNTÁRIO

daqueles¹ que adquiriram os seguintes veículos da marca **CITROËN**:

MODELO	PERÍODO DE FABRICAÇÃO	NÚMERO DO CHASSIS	NÚMERO DE VEÍCULOS
Berlingo ambulância (transformados em ambulância)	09/11/2017 até 10/10/2018	JG522546 até KG518925	107

¹ Esclarece a **CITROËN** que todos os veículos envolvidos nesse chamamento são veículos transformados ambulâncias e foram disponibilizados para entes públicos.

ESCLARECIMENTO PRELIMINAR

Inicialmente cumpre destacar que diante da especificidade da campanha e do público alvo, a peticionante informou este Órgão, em reunião realizada em 25 de junho de 2019, que seria iniciada a investigação para avaliação de possível risco técnico, a fim de obter maiores considerações acerca do tratamento do caso, quando foi informando que existia um estudo de nova portaria que seria apresentada no dia 01 de julho de 2019.

Neste sentido, em 02 de julho de 2019 (durante o processo de análise), foi publicada portaria (611/2019), na qual apresentou-se novas diretrizes para período de investigação e lançamento da campanha de recall que não estavam previstas na portaria anterior, sem apresentar, contudo, um período necessário para interpretação e adaptação à nova disposição (*vacatio legis*), conforme adotado na portaria conjunta (03/2019).

Diante do exposto, considerando a reunião realizada e as disposições da nova portaria que entrou em vigor na data de sua publicação, a peticionante considera, para fins de cumprimento do art. 2, da portaria 611/2019 o dia 25 de junho de 2019, como início da realização das investigações, que resultou na decisão pelo início da campanha conforme comunicado sistêmico recebido (doc. 4).

Outrossim, este chamamento voluntário tem como peculiaridade o fato de que os veículos envolvidos são transformações em ambulâncias e foram disponibilizados em processos licitatórios para atendimento de entes públicos (Estados ou Municípios).

Dentro deste cenário, a **CITROEN**, excepcionalmente, se coloca à disposição dos entes públicos que tenham adquirido tais veículos para realizar a campanha de reparo em local e data previamente agendados, mediante o envio de equipe contratada pela **CITROEN**, sem qualquer custo. Não obstante, a rede de concessionários também estará apta para fazer tal procedimento mediante agendamento direto.

Ademais, atendendo as especificações apresentadas no art. 3º da referida portaria, apresenta o presente chamamento. X

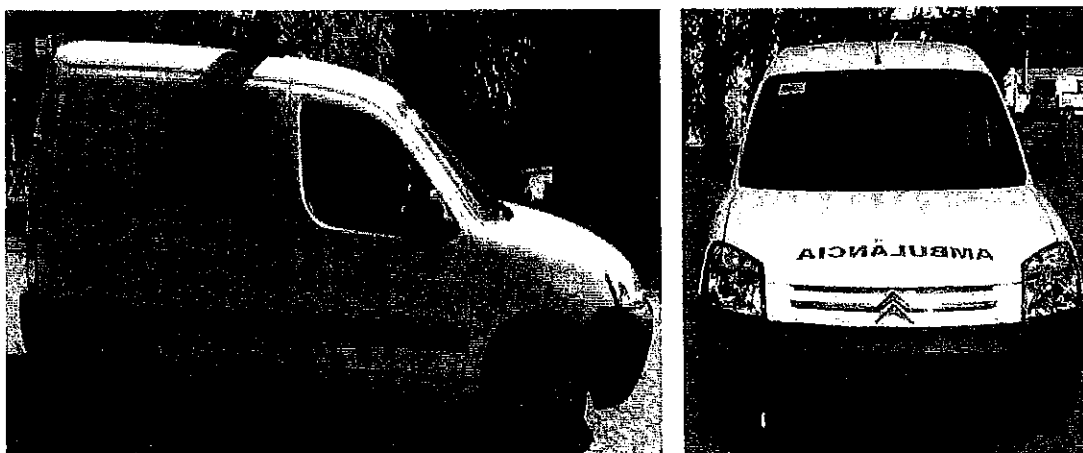
1. IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO PRODUTO

- **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
- **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-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. X

Automóvel Marca: CITROËN; Modelo: Berlingo ambulância (somente as transformadas em ambulância); Veículos produzidos entre: 09/11/2017 até 10/10/2018; Chassi Inicial: JG522546 e Chassi Final: KG518925 (não sequenciais).

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 voluntário, com um número limitado de veículos especificamente o modelo **CITROËN** Berlingo que foram transformados em ambulância, verificou-se a possível ausência da presilha de fixação entre a tubulação metálica do ar condicionado² e a tubulação flexível de combustível que poderá ocasionar o contato entre as tubulações. Essa situação pode gerar, em alguns casos, danos na tubulação de combustível.

A operação tem como objetivo adicionar duas presilhas para garantir a fixação entre a tubulação metálica do ar condicionado e a tubulação flexível de combustível. Esta operação tem por objetivo evitar o contato entre as tubulações que pode gerar, em alguns casos, danos na tubulação de combustível, com possibilidade de

² A tubulação metálica do ar condicionado, na posição que se encontra para os veículos dessa campanha, é result da transformação do veículo em ambulância.

vazamento, risco de incêndio e acidente com possibilidade de danos físicos e/ou materiais aos ocupantes do veículo e/ou a terceiros.

Diante do exposto, 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. Assim, tendo em vista o princípio da prevenção de danos, a matriz da **CITROËN** na França concluiu pela realização de campanha e em seguida lançou comunicação institucional (**doc. 4**), que levou a Peugeot Citroën do Brasil Automóveis Ltda, formalizar o presente chamamento voluntário para uma campanha de serviços.

4. DA DESCRIÇÃO PORMENORIZADA DOS RISCOS E SUAS IMPLICAÇÕES.

Nos veículos envolvidos, constatou-se a possibilidade do contato entre a tubulação flexível de combustível e a tubulação metálica de ar condicionado podendo ocasionar, no decorrer do tempo, danos na tubulação de combustível, com possibilidade de vazamento, gerando risco de incêndio, acidente com possibilidade de danos físicos e/ou materiais aos ocupantes do veículo e/ou a terceiros.

No âmbito desta campanha de chamamento voluntário serão adicionadas duas presilhas entre a tubulação metálica do ar condicionado e a tubulação flexível de combustível, de forma a garantir o distanciamento das tubulações. Caso seja constatado desgaste da tubulação de combustível está também será substituída.

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

Existem, no mercado brasileiro, **107** veículos da Marca **CITROËN**, Modelo **Berlingo** transformados em ambulância, produzidos entre 09/11/2017 até 10/10/2018, os quais poderão apresentar ausência da presilha de fixação entre a tubulação metálica do ar condicionado e a tubulação flexível de combustível, o que ocasionaria, em alguns casos, o possível contato entre as tubulações.

A disposição destes veículos pelos Estados da Federação está demonstrada em documento específico anexo (**doc.05**)~~x~~

**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 **CITROËN** na França, a fim de verificar em que medida tal ocorrência poderia representar uma possibilidade de risco. Assim, tendo em vista o princípio da prevenção de danos, a Peugeot Citroën do Brasil Automóveis LTDA decidiu por formalizar o 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 concretizada a adição de duas presilhas de forma a garantir o distanciamento entre a tubulação metálica de ar condicionado e tubulação flexível de combustível. Caso seja constatado o desgaste da tubulação flexível de combustível esta também será substituída. Essa operação, acima descrita, será realizada em todos os veículos envolvidos na presente campanha.

Ademais, conforme restará abaixo demonstrado, o plano de atendimento 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 entes públicos que adquiriram os veículos em questão convocando para a sanar a não conformidade objeto do presente chamamento voluntário.

Ainda, e como forma de empregar maior eficácia no atendimento a este procedimento de chamamento voluntário, caso o ente público não solicite o reparo ou 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, 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. 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.

A **CITROËN** realizará campanha publicitária de informação e referic veiculação/campanha será levada a efeito em âmbito nacional de forma detalhada, conforme plan de mídia anexo (**doc. 06**), que, mesmo considerando as especificações extraordinárias como limitação de aplicação à veículos transformados e se tratando de comprador específico identificado e limitado (licitação pública), englobará rádio e televisão (**doc.07**) e jornal (**doc.08**). As equipes de campo que realizarão a campanha e os concessionários estarão em condições para realizar os reparos a partir de **19/07/2019**, fato que será mencionado nos avisos de riscos a serem publicados (**doc. 09**).

Convém ressaltar que a **CITROËN** encaminhará correspondência física e/ou eletrônica aos entes públicos dos quais dispõe do endereço (**doc.10**) a partir do dia **19/07/2019**, 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.

Por fim, a **CITROËN** fornecerá as devidas informações sobre esta campanha de modo a facilitar a disseminação das informações e a reparação dos veículos envolvidos.

9. PLANO DE ATENDIMENTO E CERTIFICADO.

A **CITROËN** informa e esclarece que o atendimento aos entes públicos será realizado tanto por equipe que fará diligência até onde o veículo estiver, desde que em território nacional, em local e data previamente agendados ou pela Rede de Concessionárias da **CITROËN** em todo Brasil, à escolha do ente público, mediante agendamento prévio, de segunda a sexta-feira das 9h00 às 17h00, a partir de 19/07/2019, sendo que a duração do serviço é de aproximadamente 1 (uma) hora.

Ainda, como já mencionado acima, informações sobre o procedimento de chamamento para reparação de veículo, 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 ente público obterá informações precisas acerca da campanha que deve ser por ele atendida (www.citroen.com.br).

O atendimento será feito a todos os entes envolvidos, indistintamente, e todos os custos para o procedimento objeto deste chamamento serão integralmente arcados pela **CITROËN**, sendo que, após a realização do procedimento, será fornecido gratuitamente, documento apto a certificar a devida realização do procedimento em seu veículo.

Estima-se que com as medidas adotadas, o presente chamamento voluntário seja concluído no menor espaço de tempo possível, sendo que caso o ente público não disponibilize para reparo da equipe da **CITROËN** ou 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 chamamento, 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 da disponibilização do veículo – em local e data agendado – pelo ente público ou do comparecimento espontâneo do ente público nas concessionárias da **CITROËN** e terá atendimento prioritário e gratuito.

10. CONCLUSÃO.

A **CITROËN** informa que 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. X

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.

Em havendo necessidade de apresentação de informação e/ou documentação complementar (ou que não foi encontrada a anexada), a peticionante requer o prazo de 10 (dez) dias úteis, a partir do recebimento do pedido de esclarecimentos emitido por este i. Órgão, para apresentação.

Por fim, a **CITROËN** 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,

Marcio Leoneti Andrade Leone

Marcio Leoneti Andrade Leone
OAB/SP 149.735