

Sec. Executiva

OK

A. LOPES MUNIZ
Advogados Associados

Programa Estadual de Proteção
e Defesa do Consumidor
(PROCON-CE / DECON)

RECEBIDO

Em 18 de Jul de 2014

Servidor Responsável

Brasília, 01 de Julho de 2014

Ao

DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – DPDC
SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR – MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
ESPLANADA DOS MINISTÉRIOS, BLOCO T – MINISTÉRIO DA JUSTIÇA, 5º ANDAR,
SALA 520 – CEP 70064-900 – BRASÍLIA, DF

REF.: PROCESSO DE CHAMAMENTO Nº 08000.007087/2013-81

Prezada Doutora Coordenadora-Geral de Consultoria Técnica e Processos
administrativos do DPDC/SENACON,

ARTSANA BRASIL LTDA. (“CHICCO”), já qualificada, nos autos do Processo de
Chamamento em referência e em atenção ao disposto no artigo 7º, II da Portaria
487 de 2012 do Ministério da Justiça, vem apresentar o relatório final de
atendimento ao chamamento.

As informações contidas neste relatório dizem respeito ao período total da
campanha de chamamento de 01 de Julho de 2013 a 30 de Junho de 2014.

Cient. em 24/07/2014

Denise Aparecida de O. Torres
SECRETARIA EXECUTIVA
IDENT 2001010074049-PROCON-CE

DISTRIBUIÇÃO DOS ATENDIMENTOS PELOS CANAIS OFERTADOS AO CONSUMIDOR

Como descrito no Processo de Chamamento em referência a ARTSANA atende aos consumidores envolvidos no chamamento em por meio de 4 (quatro) canais, SAC telefone 0800, SAC via site próprio, rede de lojas próprias e rede de lojas parceiras. Nesse contexto a distribuição dos atendimentos por canal se deu na forma abaixo:

Controle de envio	30/06/2014
Sac - contato direto 0800	36
Sac - contato planilha site	624
Loja Chicco	193
Loja Trade	219
Total	1072

DISTRIBUIÇÃO DOS ATENDIMENTOS PELOS ESTADOS DA FEDERAÇÃO

Ainda em atenção ao disposto no artigo 7º, II da Portaria 487 de 2012 do Ministério da Justiça, segue abaixo a indicação dos atendimentos por Estado da Federação:

Estados	Total
Amapá	1
Amazonas	4
Bahia	29
Brasília	51
Ceará	2
Espírito Santo	4
Goiânia	23
Mato Grosso	12
Mato Grosso do Sul	7
Minas Gerais	98
Pará	8

A. LOPES MUNIZ
Advogados Associados

Paraná	87
Pernambuco	9
Piauí	7
Rio de Janeiro	58
Rio Grande do Sul	20
Rondônia	2
Santa Catarina	80
São Paulo	565
Sergipe	4
Tocantins	1
Alagoas	0
Maranhão	0
Roraima	0
Total	1072

Em termos percentuais com base nas vendas e trocas individualizadas em cada Estado da Federação, temos a seguinte tabela:

Estados	% da troca
Amapá	6,25%
Amazonas	17,39%
Bahia	18,47%
Brasília	13,49%
Ceará	33,33%
Espírito Santo	26,67%
Goiânia	7,52%
Mato Grosso	16,44%
Mato Grosso do Sul	8,05%
Minas Gerais	10,68%
Pará	13,79%
Paraná	14,29%
Pernambuco	10,98%
Piauí	38,89%
Rio de Janeiro	18,07%
Rio Grande do Sul	13,79%
Rondônia	5,41%
Santa Catarina	15,38%

São Paulo	14,20%
Sergipe	13,79%
Tocantins	3,23%
Alagoas	0,00%
Maranhão	0,00%
Roraima	0,00%
Total	13,70%

Em suma, após o período estipulado de duração do processo de chamamento, foram substituídas ao todo 1.072 fivelas de um total de 7.842 produtos, representando 13,70% de fivelas substituídas.

CONTINUIDADE DE MEDIDAS PREVENTIVAS

Ainda em atenção ao disposto no inciso II, do artigo 7º da Portaria 487 de 2012 do Ministério da Justiça, a ARTSANA e considerando que:

- os 7.842 produtos envolvidos no processo de chamamento foram comercializados entre 01.01.2010 e 16.05.2013 (período superior ao da fabricação das fivelas com problemas pela SABELT);
- apenas 0,0227% das fivelas podem apresentar ineficiência do sistema de trava;
- o processo de chamamento teve a duração de 12 meses (01.07.2013 a 30.06.2014);
- os produtos são destinados ao uso por crianças até o peso máximo de 13 Kg, o que corresponde a uma idade aproximada de 12 meses; e,

A. LOPES MUNIZ
Advogados Associados

- como já era esperado dado o ínfimo risco, não houve notícia de nenhum incidente envolvendo os produtos abarcados pelo chamamento.

Estima-se que os produtos com fivelas originais SABELT, com potencial de apresentar ineficiência do sistema de trava já estão em desuso, uma vez que a utilização estimada pelos consumidores possui período idêntico ao da duração do procedimento de chamamento.

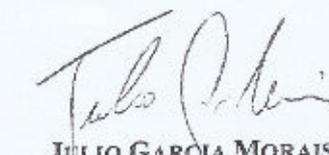
Ainda que se possa considerar que excepcionalmente alguns dos produtos seguem em uso, excluindo-se da base de dados original os produtos que tiveram as fivelas substituídas temos o total de 6.770 produtos, sendo que estatisticamente apenas 1,5 desses produtos podem apresentar problemas.

Nesse contexto, como o risco de acidente (que já era extremamente baixo) vem se reduzindo em razão da substituição e da vida útil desses produtos, a ARTSANA mesmo assim continuará a realizar a substituição de eventuais fivelas em uso mediante solicitação do consumidor, garantindo a continuidade da prestação das informações e da referida substituição por meio de suas lojas próprias e seu atendimento ao consumidor (SAC ou Site), o que torna desnecessário, s.m.j., novas manifestações junto a esse DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – DPDC.

Finalmente, a ARTSANA informa que permanece à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais que se façam necessários.

Atenciosamente,


EDUARDO JOSÉ DE OLIVEIRA COSTA
OAB/SP 162.880


JULIO GARCIA MORAIS
OAB/SP 246.306