

PROCON ESTADUAL CEARÁ
Rua Barão de Aratanha, 100
Bairro Centro
Fortaleza, CE
CEP: 60050-070

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

RECEBIDO

Em 23/11/14

Servidor Responsável
Eudair Marques de Castro
Técnica Ministerial

São Leopoldo, 20 de novembro de 2011.

Ref.: Relatório de acompanhamento de Recall

STIHL FERRAMENTAS MOTORIZADAS LTDA., doravante denominada simplesmente "STIHL", empresa com sede na Av. São Borja, 3000, cidade de São Leopoldo, estado do Rio Grande do Sul, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 87.235.172/0001-22, vem, por meio de sua procuradora signatária, respeitosamente, em cumprimento ao disposto no artigo 4º da Portaria MJ nº 789, de 24 de agosto de 2001, apresentar relatório de acompanhamento da campanha de chamamento aos consumidores, nos termos que seguem.

Números atualizados da campanha

Conforme as comunicações dirigidas a esse órgão desde a comunicação da campanha de recall de lâminas Stihl, ocorrida em 26 de março de 2010, o referido recall atingiu a totalidade de 2.895 unidades.

Transcorridos aproximadamente **20 (vinte meses) meses** desde a divulgação da campanha na mídia, a STIHL informa que, de acordo com a tabela a seguir, dentre as 2.895 lâminas potencialmente afetadas, **1.344 lâminas já foram recuperadas pela STIHL**. A seguir vão discriminados os referidos números, distribuídos por Estado da Federação:

Estado	Lâminas potencialmente afetadas	Lâminas retornadas à Stihl
AC	72	0
AL	6	9

AM	198	71
AP	20	0
BA	122	45
CE	10	0
ES	47	25
GO	52	34
MA	30	16
MG	312	92
MS	83	36
MT	22	11
PA	215	92
PB	40	20
PE	3	3
PR	238	134
RJ	123	69
RN	1	0
RO	284	32
RS	125	78
SC	287	142
SE	2	2
SP	583	413
TO	10	10
RR	10	10
TOTAL	2.895	1.344

Como se pode observar da tabela supra, bem como dos números apresentados nos três relatórios anteriores (Nov/2010, Jan/2011, Mar/2011, Mai/2011, Jul/2011 e Set/2011), **não houve nenhuma evolução no número de produtos substituídos nos últimos 12 meses.**

Considerando tais números, o retorno das lâminas STIHL potencialmente afetadas pelo recall no país já atingiu o percentual aproximado de **46,5%**.

Além disso, cabe reiterar que a STIHL envidou todos os esforços possíveis para identificar os seus clientes que realizaram a compra de roçadeiras STIHL que contivessem as lâminas potencialmente afetadas pelo recall¹. Nesse sentido, a STIHL reforça que efetuou a comunicação direta com 209 clientes², por meio de envio de Comunicado pelos Correios, em

¹ Cumpre esclarecer que a STIHL não tem condições de identificar os clientes que adquiriram as lâminas separadamente, tendo em vista que nesta hipótese não é realizado o registro dos dados do comprador pelo concessionário, o que, diferentemente, ocorre no caso da venda de roçadeiras.

² Ressalte-se que 209 é a quantidade de clientes que adquiriram roçadeiras com as lâminas de duas pontas. Este dado é importante porque, não raro, um mesmo cliente compra não só a roçadeira, como também algumas peças de reposição sobressalentes.

março de 2010. Considerando o período transcorrido desde a realização de tais contatos, é possível concluir que os resultados de tais diligências já estão contemplados nos números acima fornecidos.

Diante disto, é possível concluir pelo resultado satisfatório quanto ao retorno de lâminas à STIHL, sendo evidente que a campanha já atingiu o seu propósito, o que se pode perceber levando-se em consideração os seguintes fatores:

- (i.) os esforços envidados pela STIHL no chamamento dos consumidores, tais como: ampla campanha na mídia realizada em março de 2010,
- (ii.) os contatos diretamente realizados com clientes por meio do envio de cartas pelos Correios em março de 2010,
- (iii.) o pagamento extraordinário e complementar feito aos concessionários STIHL que recuperassem as lâminas de aquirentes/usuários;
- (iv.) a utilização precipuamente profissional dessas lâminas;
- (v.) a vida útil das lâminas em questão, que é de até 200 horas, o que corresponde a aproximadamente 10 semanas de trabalho;
- (vi.) a ausência de novos pedidos de substituição de produto feitos por consumidores nos últimos meses, bem como a estabilização dos números de produtos retornados.

Sendo o que se fazia oportuno, a STIHL informa que atualizará este órgão oportunamente sobre a campanha de recall, nos termos da legislação aplicável, bem como informa que permanece mantendo o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC) ciente sobre o status da campanha.

Por fim, consignamos nossa estima por este órgão, bem como colocamo-nos à disposição para quaisquer outros esclarecimentos ou providências complementares que se façam necessárias.

Atenciosamente,


Felipe Ziegler Zugno
OAB/RS 68.616