

São Paulo, 15 de Setembro de 2017.

Superintendência para Orientação e defesa do Consumidor - PROCON/MS Protocolo nº <u>3856/09/17</u> Data <u>22/09/2017</u> Hora: <u>14:00</u> Recebido por: <u>AME</u>
--

Ao

Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor - DPDC

Secretaria Nacional do Consumidor - SENACON

Ministério da Justiça

Brasília - DF

Assunto: Relatório Bimestral (**setembro 2017**)

(Processo de Chamamento nº 08012.004641/2013-39)

Prezados Senhores,

Em observância às suas obrigações legais, a **AMACOM COMÉRCIO EXTERIOR LTDA**, vem, respeitosamente, apresentar seu relatório bimestral. Neste documento, a **AMACOM** fornece informações sobre a efetividade do processo de chamamento, cumprimento e efetividade do plano de mídia.

I. EFETIVIDADE DO PROCESSO DE CHAMAMENTO

Conforme descrito na petição inicial enviada pela **AMACOM** ao DPDC, em 11 de novembro de 2013, esse processo de chamamento tem como objetivo recolher 216.000 (duzentas e dezesseis mil) unidades do Caminhão de Brinquedo a Fricção "Power Rangers", e 2.790.000 (dois milhões setecentos e noventa mil) unidades do Celular de Brinquedo, Disney "Princesas".

Até **15 de Setembro de 2017**, a AMACOM, não recolheu nenhuma unidade do Celular de Brinquedo, Disney "Princesas", bem como, nenhuma unidade do Caminhão de Brinquedo a Fricção "Power Rangers".

O quadro abaixo demonstra o número de produtos recolhidos em cada Estado do País:

Estado	Caminhões de Brinquedo	Celular de Brinquedo
Acre		
Alagoas		
Amapá		
Amazonas		
Bahia		
Ceará		
Distrito Federal		
Espírito Santo		
Goiás		
Maranhão		
Mato Grosso		
Mato Grosso do Sul		
Minas Gerais		
Pará		
Paraíba		
Paraná		
Pernambuco		
Piauí		
Rio de Janeiro		
Rio Grande do Sul		
Rio Grande do Norte		
Rondônia		
Roraima		
Santa Catarina		
São Paulo		0
Sergipe		
Tocantins		
TOTAL	0	0

A **AMACOM** ressalta que pelas características dos produtos objeto do presente chamamento, é possível que após a venda o consumidor tenha se deslocado fazendo com que o produto seja recolhido em Estado diferente daquele em que o produto foi comercializado. Ademais, tendo em vista as características dos Produtos, é possível que o consumidor já tenha se desfeito do produto.

A **AMACOM** considera que a taxa de recolhimento é satisfatória no atual momento da campanha, especialmente se considerarmos as características dos produtos e o seu ciclo de vida.

II. ACIDENTES CAUSADOS POR PRODUTOS DEFEITUOSOS

Até a presente data, não se tem conhecimento de nenhum acidente envolvendo os produtos sujeitos a este chamamento. Tampouco consumidores contataram a **AMACOM** com reclamações relacionadas à não conformidade.

III. CUMPRIMENTO DO PLANO DE MÍDIA

O plano de mídia proposto na petição inicial apresentada ao DPDC foi devidamente cumprido pela **AMACOM**.

IV. EFETIVIDADE DO PLANO DE MÍDIA

A **AMACOM** entende que seu plano de mídia está trazendo resultados satisfatórios. Abaixo, a empresa fornece o número de contatos que recebeu de consumidores através de cada um dos veículos que lhes foram disponibilizados:

Meios de Contato	Número de Contatos
Call center (0800)	0
E-mail	0

O baixo número de contatos se deve ao fato de que os Produtos objeto do presente processo de chamamento têm ciclo de uso muito pequeno e depois são descartados.

V. OUTRAS MEDIDAS ADOTADAS PELA AMACOM PARA CONTATAR ATIVAMENTE OS CLIENTES

Além de cumprir com o plano de ação descrito na petição inicial ao DPDC, a **AMACOM** adotou outra medida para informar seus clientes deste chamamento, como mais um esforço para garantir a efetividade deste procedimento. Encaminhou cartas aos seus distribuidores e aos varejistas conhecidos para que suspendessem a venda dos Produtos, além de outras medidas a fim de evitar qualquer acidente de consumo.

VI. CONCLUSÃO

A **AMACOM** entende que esse chamamento voluntário está sendo realizado com sucesso.

Em obediência à legislação vigente, a **AMACOM** manterá o DPDC informado sobre qualquer fato que possa ser relevante para este chamamento voluntário e continuará a enviar relatórios periódicos com atualizações e informações sobre a efetividade deste programa.

Permanecemos à disposição desses DPDC.

Atenciosamente,

AMACOM COMÉRCIO EXTERIOR LTDA