

São Paulo, 09 de março de 2012.

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

Prezados Senhores,

**LENOVO TECNOLOGIA BRASIL LTDA.**, doravante denominada "**LENOVO**", empresa cujo objeto social é a venda, importação, exportação e manufatura de equipamentos de informática e softwares, bem como a prestação de serviços de manutenção, instalação, integração e assistência técnica de equipamentos de informática, com sede na Av. Chedid Jafet, 222, bloco C, 2º andar, Vila Olímpia, CEP 04551-065, na cidade de São Paulo, SP, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 07.275.920/0001-61, vem, respeitosamente, à presença de V.Sas., por intermédio de seus advogados que esta subscrevem, conforme instrumento de procuração ora anexado à presente (Doc. 01), em atendimento à sua política de segurança e satisfação dos clientes, e com fulcro nas normas insertas nos artigos 10, do Código de Defesa do Consumidor, e 2º, da Portaria nº 789/2001, do Ministério da Justiça, comunicar a sua decisão de realizar o **CHAMAMENTO VOLUNTÁRIO** dos consumidores que adquiriram os seguintes computadores comercializados pela Lenovo:

MODELO	PERÍODO DE FABRICAÇÃO
ThinkCentre All-In-One M90z	Maio de 2010 a Novembro de 2011

1. Dos fatos que deram origem a este *recall* voluntário.

A **Lenovo**, como visto acima, é pessoa jurídica de direito privado que tem como atividade principal a venda, importação, exportação e manufatura de informática e softwares, adquirindo a maior parte de seus produtos da **Lenovo (United States), Inc.** (doravante denominada "**Lenovo, Inc.**").

São Paulo - Av. Pedrosa de Moraes, 1201 - Centro Cultural Ohtake - 05419-001 - TEL: (11) 3356-1800 - FAX: (11) 3356-1700

Líbano - Rua Libero Badaró, 425, 5º Andar - 01009-905 - TEL: (11) 3356-1800 - FAX: (11) 3356-1700

Campinas - Av. Dr. José Bonifácio Coutinho Nogueira, 150, 4º Andar 13091-611 - TEL: (19) 3123-4300 - FAX: (19) 3123-4302

Brasília - Edifício General Alencastro SEPS EQ. 702/902, 4º Andar Bloco B Asa Sul - 70390-025 - TEL: (61) 3243-1150 - FAX: (61) 3243-1155

Rio de Janeiro - Av. Rio Branco, 1 - 6º Andar - Sala 601 - 20090-003 - TEL: (21) 3723-9800 - FAX: (21) 3723-9822

A **Lenovo Inc**, exportadora dos produtos objeto deste *recall*, recebeu relatos de campo noticiando que alguns computadores dos modelos acima indicados teriam apresentado falhas no componente interno de alimentação de energia, apresentando risco de incêndio e queimaduras.

A **Lenovo, Inc.**, de modo zeloso e diligente, imediatamente iniciou pesquisas e testes de campo de forma a verificar se esta situação havia sido causada pelo uso inadequado do bem ou em decorrência de eventual falha de projeto ou no processo produtivo.

Após análises realizadas para este fim, a **Lenovo, Inc.** detectou um defeito em alguns capacitores metálicos existentes nos componentes internos de alimentação de energia fabricados pela empresa **Lite-on Technology Corp.** ("Lite-on") e adquiridas pela **Lenovo, Inc.** para manufatura dos computadores.

Após diversas análises laboratoriais, a **Lenovo, Inc.** concluiu que alguns dos componentes de alimentação de energia fornecidas pela **Lite-on** são compostos de capacitores metálicos que, em alguns casos, podem falhar e, conseqüentemente, superaquecer, apresentando risco de incêndio. Durante os testes levados a efeito pela **Lenovo, Inc.** não foi observada a formação de chamas ou labaredas, mas ainda assim os testes comprovaram que este capacitor poderia ser a origem dos problemas relatados pelos consumidores.

Objetivando evitar todo e qualquer risco, por menor que seja, a **Lenovo, Inc.**, dentro de uma política conservadora, entendeu conveniente convocar os consumidores para promover os devidos reparos.

A **Lenovo**, na forma e condições melhor descritas no item 3 abaixo, averiguou que os produtos acima descritos, cuja caracterização visual encontra-se disponível no documento ora anexado (Doc. 02), foram comercializados no Brasil, devendo, portanto, serem convocados para substituição da peça defeituosa.

São Paulo - Av. Pedroso de Moraes, 1201 - Centro Cultural Ohtake - 05419-001 - TEL: (11) 3356-1800 - FAX: (11) 3356-1700

Líbano - Rua Libero Badaró, 425, 5º Andar - 01009-905 - TEL: (11) 3356-1800 - FAX: (11) 3356-1700

Campinas - Av. Dr. José Bonifácio Coutinho Nogueira, 150, 4º Andar 13091-611 - TEL: (19) 3123-4300 - FAX: (19) 3123-4302

Brasília - Edifício General Alencastro SEPS EQ. 702/902, 4º Andar Bloco B Asa Sul - 70390-025 - TEL: (61) 3243-1150 - FAX: (61) 3243-1153

Rio de Janeiro - Av. Rio Branco, 1 - 6º Andar - Sala 601 - 20090-003 - TEL: (21) 3723-9800 - FAX: (21) 3723-9822

**2. Da descrição pormenorizada dos defeitos detectados e dos riscos que os produtos apresentam.**

Conforme mencionado no item 1 supra, a **Lenovo, Inc.** verificou que alguns capacitores utilizados nos componentes internos de alimentação de energia produzidos pela empresa **Lite-on** apresentaram falhas, parando de funcionar e, em consequência, superaquecendo e apresentando risco de incêndio e queimaduras.

**3. Da data e modo pelos quais a periculosidade do produto foi detectada.**

A **Lenovo** detectou os riscos acima mencionados nos produtos objeto do presente chamamento a partir das informações recebidas do fabricante/exportador.

As informações sobre a possibilidade de um *recall* ocorreram de forma consolidada no dia 30 de janeiro de 2012.

O *recall* para tal produto foi iniciado nos Estados Unidos ontem, dia 08.03.2012, e no restante dos países nesta mesma data, 09.03.2012.

Vale frisar que no Brasil não foram colocados no mercado de consumo computadores do modelo **ThinkCentre All-In-One M70z**, objeto de *recall* em outros países.

**4. Da quantidade de produtos sujeitos ao defeito, universo de consumidores atingidos e distribuição dos produtos por Estados da Federação.**

No Brasil foram comercializados 261 computadores.

A **Lenovo** disponibiliza a lista completa e detalhada dos produtos distribuídos por Estados da Federação, inclusive a correspondente porcentagem (Doc. 03).

5. Do Plano de Chamamento.

A **Lenovo** informa que pretende inspecionar todos os computadores objeto deste chamamento, sem exceção, a fim de substituir o componente interno de alimentação de energia por outro que utilize diferente tipo de capacitor (capacitor tipo fusível) que não apresenta a mesma falha e/ou risco.

Tais providências eliminarão por completo a não conformidade, nos termos do que estatuem as normas inseridas nos artigos 10º, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor, e 2º, da Portaria nº 789 do Ministério da Justiça.

Para tanto, a **Lenovo** fará circular nos principais veículos de comunicação impressa, televisiva e de rádio difusão, mensagens dirigidas aos consumidores dos referidos produtos.

Também disponibilizará informações sobre os procedimentos do *recall* via sua Central de Relacionamento com o Cliente, pelos números (11) 3889-8986 para a grande São Paulo ou 0800-701-4815 para quaisquer regiões. A ligação para o 0800 é gratuita e o serviço estará disponível de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h.

Além disso, disponibilizará na página da internet uma página específica com as informações em português sobre o processo de chamamento, por meio da qual o consumidor obterá informações precisas acerca da campanha que deve ser por ele atendida ([www.lenovo.com/br/recall](http://www.lenovo.com/br/recall)).

Como a **Lenovo** dispõe dos dados acerca dos consumidores que adquiriram tais computadores, enviará, em até 45 (quarenta e cinco) dias após o início do presente chamamento, cartas informativas.

Acredita-se que este modo complementar de chamamento será tão ou mais efetivo que as comunicações a serem realizadas pela mídia, principalmente pelo fato de a maior parte dos computadores ter sido vendida a pessoas jurídicas.

Por fim, a **Lenovo** fornecerá as devidas informações sobre os *recalls* e providências a toda mídia que assim desejar, de modo a facilitar a disseminação das informações.

O Plano de Mídia encontra-se detalhado no Doc. 04.

#### **6. Das providências e informações ao consumidor.**

Como visto acima, o consumidor poderá entrar em contato com a **Lenovo** via Central de Relacionamento com o Cliente através dos números (11) 3889-8986 para a grande São Paulo ou 0800-701-4815 para quaisquer regiões e, ainda, através do *site* em português [www.lenovo.com/br/recall](http://www.lenovo.com/br/recall).

Ao contatar a **Lenovo**, o consumidor receberá as informações a respeito da campanha e poderá programar o agendamento do serviço, que consistirá, como visto acima, na substituição do componente não conforme por outro com uma nova especificação.

O atendimento será garantido a todos os consumidores, indistintamente. Assim que o consumidor contatar a **Lenovo**, um técnico da empresa comparecerá ao local onde se encontra o computador e realizará a substituição.

A **Lenovo** arcará integral e pessoalmente com os custos para os procedimentos de teste e troca acima descritos, ou seja, o consumidor estará isento de qualquer ônus, sendo que a substituição do componente interno de alimentação de energia dos computadores será realizada pela **Lenovo**, preferencialmente, no próprio local onde estiverem as máquinas.

#### **7. Acidentes decorrentes do defeito do produto.**

A **Lenovo** desconhece que as eventuais não conformidades ora narradas tenham causado qualquer acidente ao universo de computadores objeto deste *recall* no Brasil.

São Paulo - Av. Pedroso de Moraes, 1201 - Centro Cultural Ohtake - 05419-001 - TEL: (11) 3356-1800 - FAX: (11) 3356-1700

Líbbero - Rua Líbero Badaró, 425, 5º Andar - 01009-905 - TEL: (11) 3356-1800 - FAX: (11) 3356-1700

Campinas - Av. Dr. José Bonifácio Coutinho Nogueira, 150, 4º Andar Bloco B Asa Sul - 13091-611 - TEL: (19) 3123-4300 - FAX: (19) 3123-4302

Brasília - Edifício General Alencastro SEPS EQ. 702/902, 4º Andar Bloco B Asa Sul - 70390-025 - TEL: (61) 3243-1150 - FAX: (61) 3243-1153

Rio de Janeiro - Av. Rio Branco, 1 - 6º Andar - Sala 601 - 20090-003 - TEL: (21) 3723-9800 - FAX: (21) 3723-9822

Há notícia de dois computadores que teriam pegado fogo nos Estados Unidos e um no Japão. Todavia, nos dois casos, não foram causados quaisquer ferimentos aos proprietários dos computadores ou a terceiros.

**8. Considerações finais.**

A **Lenovo** informa que, nos termos da Portaria nº 789/2001 do Ministério da Justiça, manterá esse órgão informado sobre quaisquer fatos relevantes relacionados com as medidas ora noticiadas, bem como enviará relatórios periódicos sobre o andamento dos trabalhos. A **Lenovo** informa, ainda, que comunicará cada PROCON Estadual do presente chamamento, enviando cópia do protocolo desta petição.

A **Lenovo** 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 **Lenovo** requer sejam todas as próximas notificações e comunicações endereçadas aos subscritores da presente, com escritório da Avenida Pedroso de Moraes, nº 1201, Pinheiros, São Paulo-SP, CEP: 05419-001.

Atenciosamente,

**DEMAREST & ALMEIDA**

  
Celso Caldas Martins Xavier

Telefone: (55-11) 3356 - 1616  
E-mail: cxavier@demarest.com.br

  
Luciana Goulart Penteado

Telefone: (55-11) 3356 - 1729  
E-mail: lpenteado@demarest.com.br

  
Juliana Tedesco

Telefone: (55-11) 3356-1977  
E-mail: jtedesco@demarest.com.br

São Paulo - Av. Pedroso de Moraes, 1201 - Centro Cultural Ohtake - 05419-001 - TEL: (11) 3356-1800 - FAX: (11) 3356-1700

Líbano - Rua Líbero Badaró, 425, 5º Andar - 01009-905 - TEL: (11) 3356-1800 - FAX (11) 3356-1700

Campinas - Av. Dr. José Bonifácio Coutinho Nogueira, 150, 4º Andar 13091-611 - TEL: (19) 3123-4300 - FAX: (19) 3123-4302

Brasília - Edifício General Alencastro SEPS EQ, 702/902, 4º Andar Bloco B Asa Sul - 70390-025 - TEL: (61) 3243-1150 - FAX: (61) 3243-1153

Rio de Janeiro - Av. Rio Branco, 1 - 6º Andar - Sala 601 - 20090-003 - TEL: (21) 3723-9800 - FAX: (21) 3723-9822