

São Paulo, 11 de março de 2021.

À

**FUNDAÇÃO PROCON SÃO PAULO**

Rua Barra Funda, 970 – sala 456.

São Paulo/SP

CEP 01152-000

**Ref.: FA/CIP: 35.001.003.21.0156028**

Prezados,

**ZOETIS INDÚSTRIA DE PRODUTOS VETERINÁRIOS LTDA.**, sociedade empresária limitada, devidamente inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 43.588.045/0001-31, com sede na cidade de Campinas, na Rua Luiz Fernando Rodrigues, n.º. 1701, Bairro Boa Vista, CEP 13.024-500, com endereço eletrônico ([rodrigo.basilio@zoetis.com](mailto:rodrigo.basilio@zoetis.com)), por intermédio de seu procurador infra-assinado (**Doc. 01**), nos autos da *Carta de Informações Preliminares*, com base na reclamação de **CAROLINA FERNANDES FERREIRA**, vem prestar os esclarecimentos a seguir expostos.

Inicialmente, a Reclamada requer que se digne essa D. Autarquia a realizar todas as publicações oficiais, inclusive as realizadas por meio eletrônico, sob pena de nulidade (Art. 272, § 5º, do Código de Processo Civil), em nome de **André Ferrarini de Oliveira Pimentel**, portador da **OAB-SP nº 185.441**, OAB-RJ nº 184.279, com endereço eletrônico em [afop@zmb.adv.br](mailto:afop@zmb.adv.br), integrante de Zeigler e Mendonça de Barros Sociedade de Advogados, registrada na Ordem dos

Advogados do Brasil, Seção de São Paulo, sob o nº 11.992, com endereço na Rua Paes Leme, 524, cj 55, Pinheiros, CEP 05424-904, São Paulo – SP. Pede-se, ainda, igualmente sob pena de nulidade, que nas publicações realizadas por meio eletrônico seja efetivada a remessa de correspondência eletrônica ao e-mail [afop@zmb.adv.br](mailto:afop@zmb.adv.br), comunicando o envio da intimação e a abertura automática do prazo processual.

**- Dos Fatos Alegados pela Reclamante**

- 1.** Relata a Reclamante que no dia 02 de fevereiro de 2021 adquiriu o produto *Simparic* para seus cães e que uma das unidades seria destinada para a medicação de um filhote.
- 2.** De acordo com a Reclamante, a embalagem adquirida estava vazia, sem o “comprimido” em seu interior.
- 3.** Aduz que no dia 22 de fevereiro buscou contato com o SAC da Reclamada e que o caso foi direcionado ao setor responsável. No dia seguinte, informa que a Reclamada retornou solicitando fotografias do produto e da nota fiscal e que foi solicitado um prazo de 24 horas para análise do caso, mas até a data da propositura da demanda (26 de fevereiro) não teria obtido resposta.
- 4.** Insatisfeita, a Reclamante formalizou a presente reclamação perante o Procon de São Paulo, solicitando a substituição do produto adquirido *Simparic 5 mg*.
- 5.** Entretanto, conforme restará demonstrado, a reclamação não pode subsistir, devendo ser julgada solucionada e o caso arquivado. Senão vejamos.

### **- Da Realidade dos Fatos**

**6.** A Reclamada é uma companhia líder em saúde animal, com foco em descobrir, desenvolver, produzir e comercializar um portfólio de vacinas, medicamentos, testes diagnósticos e avaliações genéticas para animais de criação e de companhia – vide <https://www.zoetis.com.br/sobre-nos.aspx> e <https://www.zoetis.com/about-us/index.aspx> -- com atuação nos Estados Unidos, Europa, África e Oriente Médio (EuAfME), Canadá e América Latina (CLAR) e Ásia Pacífico (APAC).

**7.** Nesse contexto, cumpre esclarecer que a Reclamada é uma empresa séria, idônea e comprometida com os seus consumidores. Ao longo de sua atuação no mercado, angariou respeito e credibilidade perante seus clientes, fornecedores e concorrentes.

**8.** Um dos produtos fabricados pela Reclamada é o *Simparic*, um medicamento veterinário para cães, indicado no tratamento de infestações por carrapatos, pulgas e sarna, com benefícios superiores aos oferecidos pelos produtos tópicos e orais atualmente disponíveis no mercado. O produto *Simparic* possui enorme credibilidade no mercado justamente por garantir a eficácia esperada pelos consumidores.

**9.** Além disso, a Reclamada possui um setor de atendimento ao cliente altamente especializado (SAC), adotando uma política de resolução amigável por meio de uma equipe de colaboradores treinados, incluindo médicos veterinários, para a resolução de eventuais problemas que possam surgir com os consumidores, podendo o consumidor ligar a qualquer momento, de segunda a sexta-feira, das 08:00 às 18:00 hs.

**10.** E, neste caso, não foi diferente. Conforme se verifica da Ficha de Atendimento (**Doc. 02**), após o contato feito pela Reclamante, a Reclamada prontamente iniciou o processo de análise do caso, buscando a todo momento esclarecer o ocorrido com base na documentação solicitada à Reclamante.

**11.** No mesmo dia em que o contato foi iniciado, a equipe da Reclamada solicitou que a Reclamante enviasse ao e-mail do SAC as fotos do produto de todos os ângulos, código de barras e nota fiscal, que o caso seria direcionado para o setor responsável.

**12.** Verifica-se da Ficha de Atendimento que imediatamente ao recebimento do e-mail da Reclamante com os documentos, a equipe da Reclamante encaminhou a solicitação para análise e pediu que a Reclamante aguardasse que, tão logo finalizasse o procedimento interno, retornaria à Reclamante.

**13.** Todavia, em que pese já no dia 01 de março a Reclamada tivesse retornado o e-mail informado que disponibilizaria o produto para retirada na loja em que foi adquirido, a Reclamante tinha formalizado a presente reclamante em 26 de fevereiro.

**14.** Importante verificar que de forma diligente, em menos de 10 (dez) dias da abertura da solicitação, mesmo sendo certo que o processo de fabricação de todos os produtos da Reclamada possuem uma rígida fiscalização antes de seguirem para comercialização, autorizou que Reclamante comparecesse a uma loja com nota fiscal e número de protocolo, para retirar o produto.

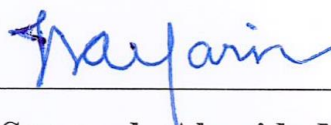
**15.** Deste modo, a Reclamada não possui quaisquer responsabilidades perante as alegações da Reclamante. **E, diante disso, requer-se seja a presente Reclamada classificada como Fundamentada Atendida.**

**- Conclusão**

**16.** Pelo exposto, espera a Reclamada ter prestado os esclarecimentos solicitados à esta D. Autarquia, colocando-se à disposição para apresentar quaisquer informações adicionais que venham a ser solicitadas.

**17.** Requer, ainda, seja a presente reclamação julgada solucionada, sem a necessidade de aplicação de qualquer penalidade à Reclamada.

Atenciosamente,



---

**Isabel Soares de Almeida Marin**

**OAB/SP nº 373.974**