



10340145



08084.002246/2019-63



## MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA

**Nota Técnica n.º 571/2019/CCSS/CGCTSA/DPDC/SENACON/MJ**

**PROCESSO Nº 08084.002246/2019-63**

**INTERESSADO: Mercedes-Benz do Brasil Ltda.**

**Assunto:** Campanha de Chamamento envolvendo os veículos da marca Mercedes-Benz, dos modelos Classes C, E e G, GLC e CLS, fabricados entre junho de 2018 e outubro de 2018, em razão de possível inconformidade na fabricação dos fechos dos cintos de segurança dianteiros.

### 1. RELATÓRIO

1.1. O presente feito trata de Campanha de Recall promovida pela **Mercedes-Benz do Brasil LTDA.** com o objetivo de convocar os consumidores para inspeção dos veículos e, se necessário, substituição dos fechos dos cintos de segurança dianteiros impactados.

1.2. Ainda de acordo com a empresa, a presente Campanha de Chamamento abrangerá 590 (quinhentos e noventa) veículos inseridos no mercado de consumo, produzidos entre junho e outubro de 2018. A numeração dos chassis atingidos e a distribuição geográfica por estados da federação foram apresentados perante esta Secretaria (SEI 10277008, 10321779).

1.3. Quanto ao número total de veículos identificados com a presente Campanha, a referida empresa esclareceu, de maneira satisfatória, a quantidade de veículos, conforme a seguinte divisão: de posse de cliente (590); de posse da rede credenciada (347); estoque MBBras (71). Cumpre salientar que os veículos potencialmente afetados pela falha técnica da presente convocação foram produzidos na Alemanha e exportados a diferentes países, dentre os quais o Brasil.

1.4. Ademais, informou que, em 31 de outubro de 2019, a MBBras foi alertada por sua controladora (Daimler AG) sediada na Alemanha, sobre a inconformidade. Com a mesma relevância, a referida empresa comunicou a *"impossibilidade atual de agendamento para inspeção e substituição imediata dos fechos dos cintos de segurança potencialmente impactados: já que os componentes substitutos não encontram-se disponíveis - diante da fabricação e distribuição do novo componente a ser destinado a todo o mercado global."*

1.5. Nesta linha, defendeu a divulgação da campanha por meio de 2 etapas, a saber: *"1ª etapa - noticiando ao mercado de consumo a falha, sua causa raiz, riscos e implicações, a partir de 28 de novembro de 2019; 2ª etapa: em reforço e ainda sem data prevista de publicação, efetivamente convocando os proprietários dos veículos para execução dos serviços de reparo (substitutos)."*

1.6. Por fim, apresentou Plano de Mídia a ser executado, com veiculação do Aviso de risco em televisão, rádio e jornal.

1.7. É o relatório. Passa-se a opinar.

### 2. FUNDAMENTAÇÃO

2.1. Destarte, registramos que o fornecedor iniciou a investigação prevista no artigo 2º da Portaria n. 618/2019 em 01.11.2019 (SEI 10134029) e apresentou a presente Campanha de Chamamento

em 19.11.2019 (SEI 10277006), não cumprindo, assim, o prazo de 10 dias úteis para conclusão da investigação.

2.2. Dito isso, passa-se a análise da documentação apresentada nos termos da Portaria n. 618/2019. A empresa apresentou a identificação dos administradores responsáveis e a pessoa à quem devesse ser dirigida as comunicações emitidas por esta Secretaria, **Sra. Fernanda de Figueiredo Funck** (e-mail **fernanda.funck@daimler.com**).

2.3. Em continuação, a empresa descreveu pormenorizadamente o produto, o defeito e o risco e as suas implicações, além do Aviso de Risco e Plano de Mídia.

2.4. Analisando o modelo de Aviso de Risco, verifica-se que a empresa cumpriu as exigências constantes na Portaria n. 618/2019 MJSP ao informar ao consumidor o defeito, risco e suas implicações de forma clara, e ao apresentar a foto do produto e prestar informações suficientes que permitam a sua identificação pelo público alvo.

2.5. No tocante ao Plano de Mídia, verifica-se que a empresa atendeu o disposto no artigo 4º, caput e §1º, da referida Portaria, apresentando os custos do plano de forma discriminada e veiculando o aviso de risco em meio escrito, por transmissão de sons e por transmissão de sons e imagens. Ademais, apresentou a justificativa de escolha dos meios de veiculação, nos termos do § 2º do mesmo artigo (10277006 - páginas 4 e 5).

2.6. Consultando o sítio da empresa, não foi constatada a inserção da campanha com acessibilidade em até dois clicks já que foi possível apenas a visualização de outro processo de chamamento identificado com os automóveis da marca Mercedes-Benz, modelos A 200 e A 250 após o acionamento da aba "consulta recall".

2.7. Por fim, sugere-se que, caso o veículo possua algum tipo de conexão direta (via telefone, internet, etc.), a empresa utilize este meio para a transmissão do alerta ao consumidor.

### 3. **DECISÃO**

3.1. Conforme as alegações acima mencionadas, esta Coordenação de Consumo Seguro e Saúde, em um primeiro momento, constatou que o fornecedor iniciou a presente Campanha de Chamamento fora dos padrões determinados pela Lei n. 8.078/90, bem como pela Portaria MJ n. 618/2019.

3.2. Diante disso, considerando a regulamentação específica dos processos de chamamento e a gravidade do risco à saúde e a segurança dos consumidores, sugiro, nos termos do § 4º do artigo 55 da Lei n. 8.078/90, a expedição de Notificação à **Mercedes-Benz do Brasil Ltda.** para que, no prazo de 10 (dez) dias, faça o upload do Aviso de Risco em seu site, com acessibilidade em até 2 clicks.

À Consideração Superior.

**NICOLAS ERIC MATOSO MEDEIROS DE SOUZA**

Coordenador de Consumo Seguro e Saúde

De acordo. À CCSS para providências.

**FERNANDA VILELA DE OLIVEIRA**

Coordenadora-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas, substituta



Documento assinado eletronicamente por **FERNANDA VILELA OLIVEIRA, Coordenador(a)-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas - Substituto(a)**, em 03/12/2019, às 16:38, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.

Documento assinado eletronicamente por **NICOLAS ERIC MATOSO MEDEIROS DE SOUZA**,



**Coordenador(a) de Consumo Seguro e Saúde**, em 04/12/2019, às 08:59, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **10340145** e o código CRC **DD44B78E**

O trâmite deste documento pode ser acompanhado pelo site <http://www.justica.gov.br/aceso-a-sistemas/protocolo> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.

---

Referência: Processo nº 08084.002246/2019-63

SEI nº 10340145