



10264290



08084.002168/2019-05



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA

Nota Técnica n.º 562/2019/CCSS/CGCTSA/DPDC/SENAACON/MJ

PROCESSO Nº 08084.002168/2019-05

INTERESSADO: Mercedes-Benz do Brasil Ltda.

Assunto: Campanha de Chamamento dos veículos Mercedes-Benz, modelos O 500 (M, MA, MDA, R, RSD, RSDD, U, UA e UDA), em razão da possibilidade de uma inconformidade no processo de fixação da caixa de direção hidráulica, consistente no torque (aperto) insuficiente dos parafusos de fixação entre a caixa de direção e suporte de apoio.

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 realizarem a substituição gratuita dos parafusos e aplicação do processo adequado de fixação. De acordo com a empresa, essa ação é necessária uma vez que apresentadas estas falhas, poderá haver a perda de torque gradual dos parafusos de fixação e, em situações extremas, ocasionar a sua soltura, o que afrouxaria a fixação da caixa de direção e afetaria o conforto do condutor ao volante, impactando a dirigibilidade do veículo. Estas circunstâncias aumentariam o risco de acidentes, podendo causar danos físicos e/ou materiais aos seus ocupantes e/ou terceiros.

1.2. Ainda de acordo com a empresa, a presente Campanha de Chamamento terá início no dia 26 de novembro de 2019 e abrangerá 2.190 (dois mil cento e noventa) veículos inseridos no mercado de consumo, produzidos entre dezembro de 2018 e setembro de 2019. A numeração dos chassis atingidos e a distribuição geográfica por estados da federação foram apresentados perante esta Secretaria (SEI 10263866).

1.3. Cumpre salientar que os veículos potencialmente afetados pela falha técnica da presente convocação foram produzidos no Brasil e exportados a diferentes países, como Argentina, Bolívia, Chile e Colômbia.

1.4. Por fim, apresentou Plano de Mídia, Aviso de Risco e Plano de Atendimento.

1.5. 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 618/2019 em 29.10.2019 (SEI 10114344) e apresentou a presente Campanha de Chamamento em 18.11.2019 (SEI 10263861), não cumprindo, assim, o prazo de 10 dias úteis para conclusão da investigação. A empresa, no momento do primeiro comunicado, solicitou a concessão de prazo adicional do prazo para investigação. No entanto, informo que este prazo apenas seria concedido caso o fornecedor, no prazo estipulado pela Portaria, não conseguisse apresentar a presente Campanha. Como o fez, torna-se desnecessária a manifestação dessa Coordenação de Consumo Seguro e Saúde (CCSS) quanto ao pedido.

2.2. Dito isso, passa-se a análise da documentação apresentada nos termos da Portaria 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. Quanto ao número de veículos abrangido pela Campanha, observamos que a empresa afirma que, 2.190 (duas mil cento e noventa) unidades potencialmente foram impactadas entre veículos comercializados e que ainda figuram nos estoques da MBBras, os quais serão reparados pelo corpo técnico da própria fábrica e antes da comercialização. Contudo a empresa não discriminou a quantidade de produtos afetados em seu estoque, indo em desacordo com o artigo 3º §1º, V, da Portaria 618/2019.

2.4. Esclarecemos que a distribuição por estado da federação deve refletir apenas o número de produtos comercializados, ao passo que a informação dos produtos em estoques pode ser apresentada em separado, agregando todos os que estiverem em sua posse, sem detalhamento pelo território nacional.

2.5. Em continuação, a empresa apresentou a descrição do produto, dos riscos e suas implicações e um modelo Aviso de Risco. Em análise ao Aviso de Risco, verifica-se a sua irregularidade, uma vez que o risco apresentado, no entendimento deste Departamento, pode não representar o real risco ao qual o consumidor está submetido, em desacordo com o artigo 6º da Portaria MJSP 618/2019.

2.6. De acordo com informações da própria empresa, o defeito pode gerar perda de dirigibilidade do veículo, fator que, à princípio, impõe um risco de acidentes graves e até mesmo fatais aos ocupantes e à terceiros, ainda agravado se levarmos em conta que o produto é um ônibus. Assim, cabe a empresa readequar seu Aviso de Risco ou apresentar à este Departamento comprovação suficiente de que o defeito não gera risco de acidentes graves e até mesmo fatais.

2.7. No tocante ao Plano de Mídia, a empresa informa que veiculará o aviso de risco nos seguintes meios:

- I - Sons e imagens: internet, através do Website da Fornecedora, fazendo, ainda, o encaminhamento do link para o correio eletrônico dos clientes afetados pela campanha;
- II - Sons: divulgação de locução mp3 em canal de rádio de grande audiência nacional e local, conforme detalhado no Plano de Mídia;
- III - Escrita: anúncio em jornal regional no Estado do Rio de Janeiro, em atendimento à Lei Estadual n. 4.079/2003
- IV - Digital de sons e imagens: internet, através do website da fornecedora e inserções em site de revista especializada do segmento de ônibus.

2.8. Por fim quanto a quantidade de produtos ou serviços sujeitos ao defeito, a empresa não explicitou o quantitativo de veículos que estariam em estoque, indo em desacordo com o artigo 3º §1º, V, da Portaria 618/2019.

2.9. Outrossim, 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 úteis:

- I - Apresente novo Aviso de Risco, com melhor detalhamento do risco e suas implicações aos consumidores;

II - Apresente nova tabela de distribuição de produtos por estado da federação, discriminando aqueles que encontram-se em estoque.

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 20/11/2019, às 12:14, 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 20/11/2019, às 12:21, 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 **10264290** e o código CRC **ABEA42F4**

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.