



9681422



08000.043281/2019-15

**MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA****Nota Técnica n.º 435/2019/CCSS/CGCTSA/DPDC/SENACON/MJ****PROCESSO Nº 08000.043281/2019-15****INTERESSADO: Volkswagen do Brasil Indústria de Veículos Automotores Ltda.**

Assunto: Campanha de Chamamento dos veículos T-Cross, modelo 2020, fabricados entre 03 de maio de 2019 até 22 de julho de 2019, em razão da fabricação do eixo traseiro fora das especificações do produto, o que resulta na possibilidade de trinca do eixo traseiro com o surgimento de ruído. Em casos extremos, haverá contato do pneu com o revestimento da caixa de roda e desalinhamento do volante, com o comprometimento da dirigibilidade do veículo e risco de acidentes com danos físicos e materiais aos ocupantes e a terceiros.

1. RELATÓRIO

1.1. O presente feito trata de Campanha de Chamamento promovida pela **Volkswagen do Brasil Indústria de Veículos Automotores Ltda.** com o objetivo de convocar os consumidores para inspeção e, se necessário, substituição do eixo traseiro.

1.2. Ainda de acordo com a empresa, a presente Campanha terá início em 21 de outubro de 2019 e abrangerá 7.471 (sete mil quatrocentos e setenta e um) veículos. A numeração dos chassis atingidos e a distribuição geográfica por estados da federação foram apresentados perante esta Secretaria (SEI 9829197- páginas 02 e 06).

1.3. No tocante à data e ao modo pelo qual a periculosidade foi detectada, asseverou que, em 4 de setembro de 2019, a Volkswagen tomou conhecimento do problema através de análises de processos em conjunto com o fornecedor.

1.4. Além disso, solicitou a concessão de prazo adicional para a entrega do Plano de Mídia, modelo de Aviso de Risco e Plano de Atendimento, sendo que apresentou a referida documentação de maneira tempestiva após o deferimento do pedido.

1.5. Informa não ter conhecimento sobre acidentes identificados com o recall em tela.

É o relatório.

2. FUNDAMENTAÇÃO

2.1. Destarte, cumpre-nos registrar que o fornecedor iniciou a investigação prevista no artigo 2º da Portaria 618/2019 em 06.09.2019 (SEI 9650480) e apresentou a presente Campanha de Chamamento em 16.08.2019 (SEI 9650481) em 06.09.2019, cumprindo, assim, o prazo de 10 dias úteis para conclusão da investigação.

2.2. Dito isso, passa-se a análise da documentação apresentada (SEI 9650481 e 9829197), nos termos da Portaria 618/2019. A empresa **Volkswagen do Brasil Indústria de Veículos Automotores Ltda.** apresentou, às fls. 01-03 - a identificação dos administradores responsáveis e a pessoa à quem devesse ser dirigida as comunicações emitidas por esta Secretaria, **Sra. Lais Cristina**

Pieroni (lais.pieroni@volkswagen.com.br). Alerta-se que a alteração da responsável legal deverá ser informada à Coordenação de Consumo Seguro e Saúde, com endereço eletrônico.

2.3. Em continuação, a empresa Volkswagen do Brasil Indústria de Veículos Automotores Ltda. apresentou a descrição pormenorizada do Plano de Mídia, incluindo os custos de veiculação.

2.4. Não obstante, constatou-se que não foi apresentado a justificativa dos meios escolhidos, bem como o modelo de aviso de risco não atendeu a exigência da descrição pormenorizada dos riscos e suas implicações.

2.5. Nesta linha, verificou-se a irregularidade dos dados referente ao risco e suas implicações e, por consequência, da mensagem apresentada ao consumidor por meio do Aviso de Risco.

2.6. Conforme a empresa, o defeito identificado com a fabricação do eixo traseiro fora das especificações do produto. Neste ponto, ao alertar o consumidor quanto aos riscos envolvidos, o fornecedor informa que existe o risco de acidentes e danos físicos e materiais aos ocupantes e a terceiros, sem mencionar a gravidade destes acidentes e dos danos que poderão ocorrer. Salienta-se que o risco envolve a possibilidade de contato do pneu com o revestimento da caixa de roda e desalinhamento do volante, com o comprometimento da dirigibilidade do veículo.

2.7. Assim, sugere-se a reformulação do documento com o objetivo de cientificar o consumidor do real risco ao qual está submetido no caso de não atendimento do chamamento, em atenção ao artigo 6º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor, e artigo 6º, §1º, da Portaria 618/2019. Caso o fornecedor entenda que os riscos apresentados não possuem a potencialidade de causar um dano grave ou fatal, deverá apresentar os argumentos, inclusive técnicos, que justifiquem a afirmação.

2.8. Consultando o sítio da empresa, constatou-se que não foi realizada a inserção da campanha com acessibilidade em até dois clicks tendo em vista que o modelo do veículo do Recall em tela não está disponível no banco de campanhas (<https://vwapps.volkswagen.com.br/Recall>).

2.9. Por fim, registra-se que a empresa não apresentou comprovante de que a Campanha foi protocolada junto ao Departamento Nacional de Trânsito (DENATRAN) nos termos da Portaria Conjunta nº 03, de 01 de julho de 2019.

3. DECISÃO

3.1. Em primeira análise desta Coordenação de Consumo Seguro e Saúde, constatou-se que o fornecedor iniciou Campanha de Chamamento, aparentemente, fora dos padrões determinados pela Lei 8.078/90, bem como pela Portaria MJSP n. 618/2019.

3.2. Diante das razões expostas, considerando a regulamentação específica dos processos de chamamento e a gravidade dos riscos 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 **Volkswagen do Brasil Indústria de Veículos Automotores Ltda.**, para que, no prazo de 10 dias úteis (dez) dias:

a) apresente novo Aviso de Risco ao consumidor, informando-os acerca da real gravidade do risco e suas implicações, conforme artigo 6º da Portaria 618/2019. Alternativamente, caso entenda a ausência do potencial grave ou fatal do dano, deverá apresentar os argumentos, inclusive técnicos, que justifiquem o seu entendimento;

b) apresente as justificativas para escolha dos meios empregados para veiculação do Aviso de Risco, nos termos do §2º do artigo 4º da Portaria 618/2019.

c) realize a inserção da campanha com acessibilidade em até dois clicks, por meio do sítio da empresa, nos termos do §4º do artigo 4º da Portaria 618/2019,

d) apresente comprovante de que a Campanha de Chamamento foi protocolada junto ao Departamento Nacional de Trânsito (DENATRAN), nos termos nos termos da Portaria Conjunta nº 03, de 01 de julho de 2019.

e) apresente informação acerca do país de fabricação dos produtos afetados e, se houve, exportação para outros países.

f) existência, se houver, de representação nos Estados Partes do MERCOSUL, indicando sua identificação e dados para contato

À Consideração Superior.

NICOLAS ERIC MATOSO MEDEIROS DE SOUZA

Coordenador de Consumo Seguro e Saúde

De acordo. À CCSS para providências.

LEONARDO ALBUQUERQUE MARQUES

Coordenador-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas



Documento assinado eletronicamente por **Leonardo Albuquerque Marques, Coordenador(a)-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas**, em 02/10/2019, às 18:05, 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 02/10/2019, às 18:11, 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 **9681422** e o código CRC **EF98C2D5**
O trâmite deste documento pode ser acompanhado pelo site <http://www.justica.gov.br/ acesso-a-sistemas/protocolo> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.