



10207649



08012.003292/2019-23

**MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA****Nota Técnica n.º 556/2019/CCSS/CGCTSA/DPDC/SENACON/MJ****PROCESSO Nº 08000.032944/2019-76****INTERESSADO: General Motors do Brasil Ltda.****Assunto:** Campanha de Chamamento dos veículos Onix Plus, modelo 2020, em razão da possibilidade de defeito na calibração do módulo de controle do motor.**1. RELATÓRIO**

1.1. O presente feito trata de Campanha de Recall promovida pela **General Motors do Brasil Ltda.**, com o objetivo de convocar os consumidores a entrar em contato de imediato com a Rede Chevrolet, para agendar a atualização da calibração do módulo de controle do motor. De acordo com a empresa, a ação é necessária pois, *"em determinados casos, um defeito na calibração do módulo de controle do motor dos veículos pode fazer com que ocorra um aumento de pressão e temperatura na câmara de combustão, causando danos no pistão. Esta condição pode levar a quebra do bloco do motor. Caso ocorra vazamento de óleo no compartimento do motor e contato com partes quentes, há possibilidade de incêndio, com risco de lesões físicas graves e até mesmo fatais aos ocupantes do veículo e terceiros."*

1.2. Ainda de acordo com a empresa, a presente Campanha de Chamamento terá início no dia 18 de novembro de 2019 e abrangerá 16.737 (dezesesseis mil, setecentos e trinta e sete) veículos colocados no mercado de consumo e 2.313 (dois mil trezentos e treze) veículos em posse do fornecedor. Serão chamados os veículos com numeração de chassi entre LG100091 e LG139164, fabricados entre 29 de abril de 2019 e 06 de novembro de 2019.

1.3. No tocante à data e modo de detecção do defeito, informou que, em 05 de novembro de 2019, recebeu informações que indicavam que o defeito na calibração do módulo de controle do motor poderia causar o risco ora em discussão. Por este motivo, segundo relatos da empresa, optou por, no mesmo dia, encaminhar à esta Secretaria a informação da necessidade da Campanha de Chamamento solicitando, ainda, 15 dias úteis para apresentação da documentação complementar.

1.4. Por fim, apresentou Aviso de Risco e Plano de Mídia, bem como relato dos 05 incidentes ocorridos com o veículo.

É o relatório.

2. FUNDAMENTAÇÃO

2.1. Cumpre registrar que o fornecedor apresentou iniciou o presente Processo de Chamamento no dia 05 de novembro de 2019, mesmo dia em que tomou conhecimento do defeito, e que apresentou a documentação complementar na data de hoje, dia 08 de novembro de 2019, dentro do prazo concedido por esta Coordenação de Consumo Seguro e Saúde, em atenção ao disposto §5º, artigo 3º, da Portaria 618/2019.

2.2. Saliento que a empresa ainda deve prestar os esclarecimentos solicitados por meio do Ofício n. 543/2019/CCSS/CGCTSA/DPDC/SENACON/MJ (SEI 10178204).

2.3. Dito isso, passa-se a análise da documentação apresentada (SEI 10204505), nos termos da Portaria 618/2019. A empresa **General Motors do Brasil Ltda.** apresentou a identificação dos administradores responsáveis e a pessoa à quem devesse ser dirigida as comunicações emitidas por esta Secretaria, **Sra. Marina de Mesquita Willisich (marina.willisich@gm.com)**. Alerta-se que a alteração da responsável legal deverá ser informada à Coordenação de Consumo Seguro e Saúde, com endereço eletrônico.

2.4. Em continuação, a empresa apresentou a descrição pormenorizada do produto, do defeito e do risco e suas implicações, além do Aviso de Risco e Plano de Mídia. Analisando o modelo de Aviso de Risco, verifica-se que a empresa cumpriu as exigências constantes na Portaria 618/2019 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, a empresa informa que veiculará a mensagem em rádio, Tv aberta e Jornais de grande circulação, atendendo aos meios exigidos pela atual legislação, conforme tabela abaixo:

PLANO DE MÍDIA - RECALL GM				
Onix Plus 2020				
Praça / veículo	Programa	horário/colocação	formato	Inserções
RADIO - 08/11/2019				
Band News AM+FM (SAT)	O É da Coisa	18:00 as 19:20	120"	1
RADIO - 11/11/2019				
Bandeirantes AM+FM	RB News	06:45	120"	1
Total Radio			161.785,15	
TELEVISÃO - 12/11/2019 e 13/11/2019				
Bandeirantes	Café com Jornal	08:00 as 09:10	90"	2
Total TV			55.251,84	
JORNAIS				
São Paulo (SP)	Folha de São Paulo	11/11/2019 e 12/11/2019	2 9,6 x 20 cm	2
Rio de Janeiro (RJ)	O Dia	11/11/2019 e 12/11/2019	2 9,6 x 20 cm	2
Belo Horizonte (MG)	O Estado de Minas	11/11/2019 e 12/11/2019	2 9,6 x 20 cm	2
Curitiba (PR)	Tribuna	11/11/2019 e 12/11/2019	2 9,7 x 20 cm	2
Porto Alegre (RS)	Correio do Povo	11/11/2019 e 12/11/2019	2 10,2 x 20 cm	2
Salvador (BA)	Correio	11/11/2019 e 12/11/2019	2 9,5 x 20 cm	2
Brasília (DF)	Correio Braziliense	11/11/2019 e 12/11/2019	2 9,6 x 20 cm	2
Recife (PE)	Jornal do Commercio	11/11/2019 e 12/11/2019	2 9,2 x 20 cm	2
Fortaleza (CE)	Diário do Nordeste	11/11/2019 e 12/11/2019	2 9,3 x 21 cm	2
Manaus (AM)	A Crítica	11/11/2019 e 12/11/2019	2 9,6 x 20 cm	2
Rio Branco (AC)	A Gazeta do Acre	11/11/2019 e 12/11/2019	2 9,6 x 20 cm	2
Porto Velho (RO)	Diário da Amazonia	12/11/2019 e 13/11/2019	2 9,6 x 20 cm	2
Belém (PA)	O Liberal	11/11/2019 e 12/11/2019	2 8,8 x 20 cm	2
Palmas (TO)	Daqui Tocantins	12/11/2019 e 13/11/2019	2 10 x 20 cm	2
Maceió (AL)	Tribuna Independente de Maceió	12/11/2019 e 13/11/2019	2 9,6 x 20 cm	2
São Luís (MA)	O Estado do Maranhão	11/11/2019 e 12/11/2019	2 9,6 x 20 cm	2
João Pessoa (PB)	Correio da Paraíba	12/11/2019 e 13/11/2019	2 9,1 x 20 cm	2
Teresina (PI)	Meio Norte	11/11/2019 e 12/11/2019	2 8,3 x 20 cm	2
Vitória (ES)	Gazeta de Vitória (A Gazeta)	11/11/2019 e 12/11/2019	3 12,2 x 16 cm	2
Aracaju (SE)	Jornal da Cidade	12/11/2019 e 13/11/2019	2 9,6 x 20 cm	2
Cuiabá (MT)	Gazeta de Cuiabá (A Gazeta)	11/11/2019 e 12/11/2019	2 9,6 x 20 cm	2
Goiânia (GO)	O Popular	11/11/2019 e 12/11/2019	2 9,9 x 20 cm	2
Campo Grande (MS)	Correio do Estado	11/11/2019 e 12/11/2019	2 9,6 x 20 cm	2
Florianópolis (SC)	Diário Catarinense	12/11/2019 e 13/11/2019	2 9,9 x 20 cm	2
Natal (RN)	Tribuna do Norte	12/11/2019 e 13/11/2019	2 9,6 x 20 cm	2
Boa Vista (RR)	Folha de Boa Vista	11/11/2019 e 12/11/2019	2 9,6 x 20 cm	2
Macapá (AP)	Diario do Amapa	12/11/2019 e 13/11/2019	2 9 x 20 cm	2
Total JORNAL			298.633,00	
Custo de Veiculação - Jornal, Rádio e TV			R\$ 515.669,99	

2.6. Em justificativa, a empresa informa que estruturou seu plano de mídia baseando-se nos seguintes vetores:

- Utilizou-se dos principais jornais de cada um dos Estados da Federação para realizar suas inserções de campanha, sendo estas realizadas em dois dias.
- Para as inserções de rádio, valeu-se de horário de deslocamento da maioria dos brasileiros no percurso casa-trabalho, sendo estas realizadas em dois dias.
- Na televisão, valeu-se de matutinos diários, assistidos por um percentual de audiência que se encontra em casa ou no trabalho, acompanhando as notícias da manhã.
- Além desses canais, ainda utilizou seu site Chevrolet.com.br, com pesquisa de chassi, a fim de que o consumidor possa, de forma imediata, saber se o seu veículo está envolvido na campanha.

2.7. Em pesquisa na internet, verificou-se que a fabricante possui um app chamado MyChevrolet e que os veículos em questão possui um serviço conhecido como Onstar, que conecta o carro diretamente à uma central de atendimento da empresa. Assim, considerando que esses recursos permitem a comunicação fácil e direta entre fornecedor / consumidor e entre fornecedor / produto, recomenda-se que a Chevrolet faça uso dessas tecnologias

para localizar e alertar os consumidores sobre a abertura da presente Campanha de Chamamento e os riscos aos quais estão submetidos.

2.8. Justifica-se essa recomendação uma vez que o direcionamento do Aviso de Risco ao consumidor detentor do produto defeituoso permite a retirada mais rápida do risco do mercado de consumo. Ou seja, é a forma mais eficaz de proteger não só o consumidor como a toda a coletividade, o principal objetivo do recall.

2.9. Por fim, registra-se que a empresa não apresentou comprovação de que o Departamento Nacional de Trânsito - DENATRAN, tenha sido comunicado do início da presente Campanha.

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 **General Motors do Brasil Ltda.** para que, no prazo de 10 (dez) dias, apresente comprovação da data em que foi informada da necessidade do recall e de que o Departamento Nacional de Trânsito - DENATRAN fora comunicado do início da presente Campanha.

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 08/11/2019, às 23:14, 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 09/11/2019, às 12:11, 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 **10207649** e o código CRC **2CB86A29**

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.