



12953574



08012.002480/2020-78

**MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA****NOTA TÉCNICA Nº 382/2020/CCSS/CGCTSA/DPDC/SENAACON/MJ****PROCESSO Nº 08012.002480/2020-78****Fornecedor:** Volkswagen do Brasil Indústria de Veículos Automotores Ltda.**Produto envolvido:** veículos Volkswagen, modelo Amarok, chassis não sequenciais: HA002152 até LA021931, fabricados em 19 de agosto de 2016 até 01 de junho de 2020.**Risco ao consumidor:** constatou-se a possibilidade de soltura do estepe devido à ruptura do sistema de fixação do estepe.**Implicações do risco:** a soltura do estepe na via pode causar acidentes com danos materiais e lesões físicas graves ou fatais aos ocupantes e a terceiros.**Nº de produtos afetados:** 59.786 (cinquenta e nove mil setecentas e oitenta e seis) unidades.**Representante legal:** Lais Pieroni.**Classificação documental:** ACC324

Trata-se de campanha de chamamento apresentada pelo fornecedor acima nominado, em decorrência da constatação de nocividade no produto acima referido.

Analisando a documentação encaminhada, constata-se o preenchimento dos requisitos constantes da Portaria 618/2019 do Ministério da Justiça e Segurança Pública, à exceção das ressalvas trazidas na coluna "**Providências a serem adotadas**" (sendo considerada regular a campanha que não apresentar qualquer pendência a ser sanada em tal coluna):

Item:	Não se aplica	Sim	Não	Providências a serem adotadas
00-A) Foi apresentada petição informando a abertura de investigação (quando houver)?		X		
00-B) Houve o atendimento do prazo de vinte e quatro horas, contados da decisão de iniciar a investigação (art. 2º, caput) e Nota Técnica Nº 6/2020/CCSS/CGCTSA/DPDC/SENAACON/MJ a qual dispõe acerca da Interpretação da Secretaria Nacional do Consumidor quanto ao teor do artigo 2º da Portaria nº 618, de 01 de julho de 2019, que trata do comunicado de investigação?		X		
00-C) Houve o atendimento do prazo no tocante		X		

a conclusão da investigação (§ 1º, art. 2º)?				
SOBRE A PETIÇÃO DE APRESENTAÇÃO DA CAMPANHA				
01) Foi apresentada petição informando a abertura de campanha?		X		
02) Houve o atendimento do prazo de dois dias úteis, contados da decisão de realizar a campanha de chamamento (art. 3º, caput)?		X		
03) Houve comunicação ao órgão regulador (art. 3º, caput)?			X	Enviar comprovante da comunicação ao DENATRAN.
04) O fornecedor está devidamente identificado com o fornecimento das seguintes informações (art. 3º, § 1º, inc. I)? a) razão social; b) nome de fantasia; c) atividades econômicas desenvolvidas; d) número de inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica - CNPJ ou no Cadastro de Pessoas Físicas - CPF; e) endereço da sede do estabelecimento; f) telefone e endereço eletrônico para recebimento de comunicações; g) nome de procuradores que venham a representar o fornecedor nos processos administrativos ou judiciais relativos ao procedimento de chamamento; e h) existência, se houver, de representação nos Estados Partes do MERCOSUL, indicando sua identificação e dados para contato.		X		
05) Há descrição pormenorizada do produto ou serviço e do componente defeituoso, com características necessárias à sua identificação, em especial (art. 3º, § 1º, inc. II)? a) marca; b) modelo; c) lote, quando aplicável; d) série, quando aplicável; e) chassi, quando aplicável; f) data inicial e final de fabricação; e g) foto.		X		
06) Há descrição pormenorizada do defeito, acompanhada de informações técnicas necessárias ao esclarecimento dos fatos, bem como data, com especificação do dia, mês e ano, e modo pelo qual a nocividade ou periculosidade foi detectada, com comunicação da matriz determinando o início da campanha, quando for o caso (art. 3º, § 1º, inc. III)?		X		
07) Há descrição pormenorizada dos riscos e suas implicações, de forma clara e ostensiva (art. 3º, § 1º, inc. IV)?		X		
08) Foi informada a quantidade de produtos ou serviços sujeitos ao defeito, inclusive os que ainda estiverem em estoque, e número de consumidores atingidos (art. 3º, § 1º, inc. V)?		X		
09) Foi informada a distribuição geográfica dos produtos e serviços sujeitos ao defeito, colocados no mercado, por estado da Federação, e os países para os quais os produtos foram exportados ou para os quais os serviços tenham sido prestados (art. 3º, § 1º, inc. VI)?		X		
10) Foram informadas as providências já adotadas e medidas propostas para resolver o defeito e sanar o risco (art. 3º, § 1º, inc. VII)?		X		
11) Há descrição dos acidentes relacionados ao defeito do produto ou serviço, quando cabível, com as seguintes informações (art. 3º, § 1º, inc. VIII): a) local e data do acidente; b) identificação das vítimas;	X			

c) danos materiais e físicos causados; d) dados dos processos judiciais relacionados ao acidente, especificando as ações interpostas, o nome dos autores e dos réus, as Comarcas e Varas em que tramitam e os números de autuação de cada um dos processos; e e) providências adotadas em relação às vítimas?				
---	--	--	--	--

SOBRE O PLANO DE MÍDIA

12) Foi apresentado plano de mídia (art. 4º)?		X		
13) Foram informadas as datas de início e fim da veiculação publicitária (art. 4º, inc. I)?		X		
14) Há informação dos meios de comunicação a serem utilizados, horários e frequência de veiculação, considerando a necessidade de se atingir a maior parte dos interessados, que observe o seguinte (art. 4º, inc. II, e §§ 1º, 3º e 5º):		X		
14-A) Utilização de mídia escrita impressa ou de mídia digital escrita na internet, além da veiculação no site da empresa (pelo menos um dos dois)?		X		
14-B) Utilização de radiodifusão de sons ou transmissão de sons pela internet (pelo menos um dos dois)?		X		
14-C) Utilização de radiodifusão de sons e imagens ou transmissão de sons e imagens pela internet (pelo menos um dos dois).		X		
15) Há Veiculação da campanha no site da empresa em até dois clicks?			X	Apresentar a comprovação do cumprimento deste ponto quando ocorrer a disponibilização do aviso por meio do site.
16) O caso se trata de campanha em duas etapas (art. 4º, § 4º)?	X			No presente caso, tendo em vista que não foi precisada a data de início de atendimento, deve o fornecedor apresentar novo plano de mídia para o momento de início do atendimento da presente campanha de recall.
16-A) Em caso positivo, há informações sobre quanto ao plano de mídia para o início de atendimento?		X		
17) Foram informados os custos de veiculação, apresentados de forma discriminada por estrutura empregada, respeitado o sigilo quanto às respectivas informações (art. 4º, inc. IV)?		X		
18) Foi apresentada justificativa de escolha dos meios, dentre as alternativas que garantam a maior efetividade de alcance da mensagem para o público alvo que a campanha visa atingir (art. 4º, inc. V, e § 2º)?		X		

SOBRE O PLANO DE ATENDIMENTO

19) Há informação sobre as formas de atendimento disponíveis ao consumidor, preferencialmente com a previsão de atendimento pela plataforma consumidor.gov.br para a resolução de eventuais conflitos (art. 5º,		X		
20) Foram informados os locais e horários de atendimento (art. 5º, inc. II)?			X	Apresentar os horários de atendimento, conforme planejamento de implementação de solução definitiva.
21) Foi informada a duração média do atendimento (art. 5º, inc. III)?			X	Informar a duração média do atendimento, conforme planejamento de implementação de solução definitiva.
22) Foi informada a data do início do atendimento (art. 5º, inc. IV)?			X	Informar a data do início do atendimento, conforme planejamento de implementação de solução definitiva.
23) Foi apresentado plano de contingência e estimativa de prazo para adequação completa de			X	Apresentar plano de contingência e estimativa de prazo para adequação completa de todos os

todos os produtos ou serviços afetados (art. 5º, inc. V)?				produtos ou serviços afetados (art. 5º, inc. V), conforme planejamento de implementação de solução definitiva.
24) Há emprego de indutores comportamentais em conformidade com as diretrizes da OCDE (art. 5º, parágrafo único)?	X			Por ora, não cabe falar em tal aspecto.
SOBRE O AVISO DE RISCO				
25) O aviso de risco foi apresentado (art. 6º, caput)?		X		
26) Há informações claras e precisas sobre o produto ou serviço afetado e sobre o componente defeituoso, contendo as informações necessárias à sua identificação, em especial: a) marca; b) modelo; c) lote, quando aplicável; d) série, quando aplicável; e) chassi, quando aplicável; f) data inicial e final de fabricação; e g) foto. (art. 6º, § 1º, inc. I)?		X		
27) Foi informada a data do início do atendimento (art. 6º, § 1º, inc. II)?	X			Apresentar, oportunamente, novo aviso de risco que informe o momento do início do atendimento da presente campanha.
28) Foi informado o defeito apresentado, riscos e suas implicações, de forma clara e ostensiva, permitindo a compreensão da extensão do risco por qualquer consumidor(art. 6º, § 1º, inc. III)		X		
29) Foram informadas as medidas preventivas e corretivas que o consumidor deve tomar, quando cabíveis (art. 6º, § 1º, inc. V)?		X		
30) Foram informadas as medidas a serem adotadas pelo fornecedor (art. 6º, § 1º, inc. V)?		X		
31) Foram apresentadas informações para contato e locais de atendimento ao consumidor (art. 6º, § 1º, inc. VI)?		X		
32) Há informação de que o chamamento não representa qualquer custo ao consumidor(art. 6º, § 1º, inc. VII)?			X	Informar, quando da apresentação do novo aviso de risco, que o chamamento não representa qualquer custo ao consumidor(art. 6º, § 1º, inc. VII).
33) O aviso de risco ao consumidor deve ser dimensionado de forma suficiente a garantir a informação e compreensão da coletividade de consumidores acerca da nocividade ou periculosidade oferecida pelo produto ou serviço objeto da campanha de chamamento?		X		
CONSIDERAÇÕES ADICIONAIS SOBRE PONTOS QUE NÃO CONSTAM DOS ITENS ACIMA				
				Embora não seja obrigatória, s.m.j., recomenda-se a adoção da plataforma consumidor.gov.br como canal de comunicação com o consumidor. Tendo em vista que, no presente momento, já se encontra disponível a solução tecnológica do DENATRAN, recomenda-se que seja avaliada a sua adoção caso já não tenha sido adotada pelo fornecedor, ressalvadas outras possibilidades de contato direto com os proprietários (v.g., mensagens veiculadas em aplicações desenvolvidas pelo próprio fabricante).

Considerando a tabela acima, 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. Diante disso, em razão da regulamentação específica dos processos de chamamento e a gravidade do risco à saúde e a segurança dos consumidores, esta Coordenação resolve, nos termos do §4º do artigo 55 da Lei n. 8.078/90, expedir a Notificação à Volkswagen do Brasil Indústria de Veículos Automotores Ltda., para que, no prazo de 30 (trinta) dias saneie as providências indicadas na tabela acima.

À consideração superior.

LOUISE GABRIELLE ESTEVES SOARES DE MELO
Coordenadora de Consumo Seguro e Saúde

De acordo.

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 23/11/2020, às 11:56, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



Documento assinado eletronicamente por **Louise Gabrielle Esteves Soares de Melo, Coordenador(a) de Consumo Seguro e Saúde**, em 25/11/2020, às 13:14, 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 **12953574** e o código CRC **E93700F8**

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.