



18061095



08084.002324/2022-25

**MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA****NOTA TÉCNICA Nº 43/2022/CCSS/CGCTSA/DPDC/SENACON/MJ****Processo nº 08084.002324/2022-25****Fornecedor:** MERCEDES-BENZ DO BRASIL ("MBBras")**Produto envolvido:** Ônibus da marca Mercedes-Benz, Família O 500 (modelos M, MA, MDA, R, RS, RSD, RSDD), fabricados entre 1º de outubro de 2020 e 5 de abril de 2022, com intervalo de chassis de 9BM 634011 MB 190867 a 9BM 382185 PB 271158 (não sequenciais).**Risco ao consumidor:** Concluiu-se que, devido a certas características de montagem da caixa de direção hidráulica de alguns chassis de ônibus da Família O 500 de uso rodoviário – em razão das especificidades dimensionais e da rugosidade da superfície do suporte que estes veículos utilizam em sua produção – poderia ocorrer a perda gradual de torque dos parafusos que fixam a caixa de direção ao seu suporte de apoio.**Implicações do risco:** Na hipótese de perda gradual de torque dos parafusos, haverá ruídos na condução do veículo e, em situações extremas, pode ocorrer impacto na dirigibilidade. Essas circunstâncias aumentam o risco de acidentes, podendo causar danos físicos aos ocupantes do veículo e a terceiros.**Nº de produtos afetados:** 393 (trezentos e noventa e três) unidades**Representante legal:** MARCEL BAIADORI GONÇALVES**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/SENACON/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 | | X | | |

| | | | | |
|--|---|---|--|--|
| julho de 2019, que trata do comunicado de investigação? | | | | |
| 00-C) Houve o atendimento do prazo no tocante a conclusão da investigação (§ 1º, art. 2º)? | | X | | |
| 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 | | |
| 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; c) danos materiais e físicos causados; | X | | | |

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| 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 | | |
| 16) O caso se trata de campanha em duas etapas (art. 4º, § 4º)? | X | | | |
| 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 | | |
| 21) Foi informada a duração média do atendimento (art. 5º, inc. III)? | | X | | |
| 22) Foi informada a data do início do atendimento (art. 5º, inc. IV)? | | X | | |
| 23) Foi apresentado plano de contingência e estimativa de prazo para adequação completa de todos os produtos ou serviços afetados (art. 5º, inc. V)? | | X | | |
| 24) Há emprego de indutores comportamentais em conformidade com as diretrizes da OCDE (art. 5º, parágrafo único)? | X | | | |

SOBRE O AVISO DE RISCO

| | | | | |
|--|--|---|--|--|
| 25) O aviso de risco foi apresentado (art. 6º, caput)? | | X | | |
| 26) Há informações claras e precisas sobre o | | X | | |

| | | | | |
|--|--|---|--|--|
| 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)? | | | | |
| 27) Foi informada da data do início do atendimento (art. 6º, § 1º, inc. II)? | | X | | |
| 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 | | |
| 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. |

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 dentro dos padrões determinados pela Lei n. 8.078/90, bem como pela Portaria MJ n. 618/2019.

À consideração superior.

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

De acordo.

CAROLINA ARAÚJO DE ANDRADE
Coordenadora-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas



Documento assinado eletronicamente por **Carolina Araújo de Andrade, Coordenador(a)-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas**, em 11/07/2022, às 17:48, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **Louise Gabrielle Esteves Soares de Melo, Coordenador(a) de Consumo Seguro e Saúde**, em 04/08/2022, às 10:38, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **18061095** e o código CRC **5301E3E4**

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.

Referência: Processo nº 08084.002324/2022-25

SEI nº 18061095