



10340286



08084.002935/2019-78



## MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA

**Nota Técnica n.º 572/2019/CCSS/CGCTSA/DPDC/SENACON/MJ**

**PROCESSO Nº 08084.002935/2019-78**

**Fornecedor:** VOLKSWAGEN DO BRASIL INDÚSTRIA DE VEÍCULOS AUTOMOTORES LTDA.

**Assunto:** Campanha de Chamamento dos veículos Amarok, CC, Fox, Gol, Golf, Jetta, Passat Variant, Saveiro, Tiguan e Voyage, que diante da ausência de documentação técnica interna de montagem de alguns veículos, não é possível assegurar que estas unidades produzidas atendam aos padrões e regulamentos exigidos.

### 1. RELATÓRIO

1.1. O presente feito trata de Campanha de Recall promovida pela VOLKSWAGEN DO BRASIL INDÚSTRIA DE VEÍCULOS AUTOMOTORES LTDA. com o objetivo de convocar os consumidores a efetuarem a recompra de seu veículo por 100% do valor da tabela Fipe. De acordo com a empresa, a Campanha de Chamamento é necessária uma vez que os veículos foram liberados sem a devida documentação técnica de montagem. Assim, não é possível assegurar que as unidades chamadas atendam aos padrões e aos regulamentos exigidos.

1.2. De acordo com a empresa, a presente Campanha abrangerá 45 (quarenta e cinco) veículos inseridos no mercado de consumo, produzidos entre 15 de julho de 2010 até 18 de fevereiro de 2017. A numeração dos chassis atingidos e a distribuição geográfica por estados da federação foram apresentados perante esta Secretaria (SEI 10323193, páginas 3 e 8).

1.3. No tocante ao Plano de Mídia, a empresa solicita a dispensa de nova publicação alegando a utilização do serviço para acesso à base atualizada dos proprietários dos veículos envolvidos disponibilizado pelo Departamento Nacional de Trânsito (DENATRAN).

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

É o relatório. Passa-se a opinar.

### 2. FUNDAMENTAÇÃO

2.1. Destarte, registramos que o fornecedor comunicou a presente expansão de recall, em 25 de novembro de 2019 (10323190), sendo que detectou em 24 de outubro de 2019, através de auditoria interna e comunicação da Matriz. Neste sentido, resta demonstrado o descumprimento do prazo de comunicação inerente ao artigo 3º da Portaria Nº 618/2019.

2.2. Dito isso, passa-se a análise da documentação apresentada nos termos da Portaria Nº 618/2019. A empresa apresentou a identificação dos administradores responsáveis e as pessoas à quem devem ser dirigidas as comunicações emitidas por esta Secretaria, **Sr. Henrique Mende Araújo** (e-mail [henrique.araujo@volkswagen.com.br](mailto:henrique.araujo@volkswagen.com.br)) e **Sra. Lais Cristina Pieroni** ([lais.pieroni@volkswagen.com.br](mailto:lais.pieroni@volkswagen.com.br)).

2.3. Em continuação, ao analisarmos o Aviso de Risco apresentado, não ficou claro se o modelo trata-se da Campanha anterior ou se refere-se já a expansão. As informações apresentadas no Aviso de

Risco divergem das prestadas pela empresa na petição inaugural. Assim, deve esclarecer a divergência de informações e, se for o caso, apresentar o modelo de Aviso de Risco atualizado.

2.4. No tocante a exigência do Plano de Mídia, a empresa "*requereu a dispensa de uma nova publicação, com exceção da publicação escrita e já veiculada no website da Volkswagen, referente aos 45 novos veículos, especialmente por conta de que iremos utilizar o serviço para acesso à base de dados atualizada dos proprietários dos veículos envolvidos, conforme disponibilizado pelo DENATRAN*". Além disso, a empresa afirmou que "*adicionalmente, nos comprometemos a manter o acompanhamento dos índices de atendimento da presente campanha para avaliar necessidade de outros mecanismos de aviso de recall para a presente campanha.*"

2.5. Diante da solicitação, esclarecemos que a expansão de uma Campanha de Chamamento é tratada como um novo recall, uma vez que busca localizar e recomprar veículos diversos do primeiro chamamento. Assim, a empresa deverá cumprir as disposições constantes na Portaria Nº 618/2019, elaborando novo Plano de Mídia com veiculações do novo Aviso de Risco aos consumidores que pretendem atingir.

2.6. Além disso, este Departamento não considera a utilização da solução tecnológica desenvolvida pelo Denatran como um dos meios escritos a serem utilizados pelos fornecedores, por não se tratar de um meio de mídia. Esta solução trata-se de uma plataforma governamental que visa auxiliar o fornecedor na localização dos proprietários dos atuais veículos, ou seja, é um suporte do governo às montadoras.

2.7. Por fim, sugere-se que, caso o veículo possua algum tipo de conexão direta, a empresa utilize este meio para a transmissão do alerta ao consumidor. Esclarecemos que, de acordo com a Recomendação CEPAC Nº 01/2019, estas conexões podem ser utilizadas como forma de substituição de meios similares ao disposto na Portaria Nº 618/2019. No entanto, sua utilização depende do aval deste Departamento.

### 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 Nº 8.078/90, bem como pela Portaria MJ Nº 618/2019. Ademais, sugiro o indeferimento do pedido de dispensa do plano de mídia à luz da referida Portaria, tendo em vista que a eventual implementação dos serviços de envio de notificações de recall de veículos por intermédio do Denatran não supre a exigência de apresentação de plano de mídia.

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 **VOLKSWAGEN DO BRASIL INDÚSTRIA DE VEÍCULOS AUTOMOTORES LTDA.** para que, no prazo de 10 (dez) dias úteis, apresente:

- I - novo plano de mídia conforme as exigências da Portaria nº 618/2019;
- II - o comprovante da matriz acerca da necessidade da presente expansão;
- III - explicações sobre o modelo de Aviso de Risco apresentado, em especial sobre as divergências de informações existentes entre o documento e a petição inaugural, ou novo modelo de Aviso de Risco.

À Consideração Superior.

**NICOLAS ERIC MATOSO MEDEIROS DE SOUZA**  
Coordenador de Consumo Seguro e Saúde

De acordo. À CCSS para providências.

**FERNANDA VILELA 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 28/11/2019, às 18:35, 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 28/11/2019, às 18:39, 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 **10340286** e o código CRC **2161EC29**

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.