



9301070



08000.032944/2019-76

**MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA****Nota Técnica n.º 382/2019/CCSS/CGCTSA/DPDC/SENACON/MJ****PROCESSO Nº 08000.032944/2019-76****INTERESSADO: Volkswagen do Brasil Indústria de Veículos Automotores Ltda.**

**Assunto:** Campanha de Chamamento dos veículos Volkswagen do Brasil, modelo Amarok, fabricados entre 15 de setembro de 2016 e 26 de abril de 2018, em razão da possibilidade de uma falha de fixação dos chicotes elétricos dos bancos dianteiros. A falha de fixação poderá danificar o chicote elétrico, podendo levar à movimentação involuntária dos bancos, com risco de acidentes e danos físicos e materiais aos ocupantes e a terceiros.

**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 para realizar a inspeção dos chicotes elétricos dos bancos dianteiros e, se necessário, instalação de elementos de fixação adicionais para o componente. De acordo com as informações prestadas pela empresa, esta ação é necessária uma vez que houve falha na fixação dos chicotes elétricos dos bancos dianteiros, o que pode causar danos ao componente, levando a movimentação involuntária dos bancos.

1.2. Ainda de acordo com a empresa, a presente Campanha de Chamamento terá início no dia 05 de agosto de 2019 e abrangerá 3.681 (três mil seiscentos e oitenta e um) veículos do modelo Amarok, produzidos entre os dias 15 de setembro de 2016 e 26 de abril de 2018. A numeração dos chassis atingidos e a distribuição geográfica por estados da federação foram apresentados perante esta Secretaria (SEI 9314142, páginas 03 e 07).

1.3. No tocante à data e modo de detecção do defeito, informou que tomou ciência no dia 25 de julho de 2019 por meio de comunicação da sua matriz na Alemanha, sem juntar documentos que comprovem a afirmação.

1.4. Por fim, alegou ter tomado ciência do defeito no dia 25 de julho de 2019, por meio de comunicação da sua matriz na Alemanha, e apresentou o Plano de Mídia a ser executado, com veiculação do Aviso de risco em tv aberta, rádio e jornal.

É o relatório.

**2. FUNDAMENTAÇÃO**

2.1. Cumpre registrar que o fornecedor apresentou a presente Campanha de Chamamento no dia 30 de julho de 2019, cumprindo, assim, o prazo de 2 (dois) dias úteis. Registra-se que a empresa solicitou prazo para apresentação de documentação complementar.

2.2. Dito isso, passa-se a análise da documentação apresentada (SEI 9314142), 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 devera ser dirigida as comunicações emitidas por esta Secretária, **Sra. Lais Cristina Pieroni**

([lais.pieroni@volkswagen.com.br](mailto: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 apresentou a descrição pormenorizada do produto, do defeito e do risco e suas implicações, além do Aviso de Risco e Plano de Mídia. Em análise, 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.

2.4. Conforme a empresa, o defeito envolve uma falha na fixação do chicote elétrico dos bancos dianteiros que poderá causar a movimentação involuntária dos bancos. 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. 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. Salienta-se que, caso o fornecedor entenda que os riscos apresentados não possuem a potencialidade de causar um dano fatal, deverá apresentar os argumentos, inclusive técnicos, que justifiquem a afirmação.

2.5. No tocante ao Plano de Mídia, verifica-se que a empresa atendeu o disposto no artigo 4º, caput e §1º, da referida Portaria, apresentando os custos do plano de forma discriminada e veiculando o aviso de risco em meio escrito, por transmissão de sons e por transmissão de sons e imagens. No entanto, em contrariedade ao §2º do mesmo artigo, deixou de justificar a escolha dos meios apresentados, devendo a empresa regularizar a presente campanha, informando esta Secretaria os motivos pelos quais selecionou as mídias constantes em seu Plano.

2.6. Por fim, registra-se que o início do atendimento ao consumidor se dará em 05 de agosto de 2019 e que a empresa não apresentou comprovação da data em que foi informada da necessidade do recall e nem 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 **Volkswagen do Brasil Indústria de Veículos Automotores Ltda.** para que, no prazo de 10 (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) 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 21/08/2019, às 19:54, 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 26/08/2019, às 09:41, 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 **9301070** e o código CRC **F4EB0206**  
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.

Referência: Processo nº 08000.032944/2019-76

SEI nº 9301070