



12385401



08012.001789/2020-41

**MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA****NOTA TÉCNICA Nº 341/2020/CCSS/CGCTSA/DPDC/SENACON/MJ****Processo n.** 08012.001789/2020-41**Fornecedor:** Ford Motor Company Brasil Ltda.**Produto envolvido:** veículos Ford New Fiesta, versão Hatch, modelos 2013 e 2014, produzidos de 10 de outubro de 2012 até 22 de março de 2013 e EcoSport, modelo 2013, produzidos de 6 de fevereiro de 2012 até 31 de julho de 2012.**Risco ao consumidor:** existe a possibilidade de quebra do guia da mola do trinco da fechadura das portas dos veículos envolvidos na presente atualização à campanha, resultando em dificuldade de fechamento e travamento das portas, em condições normais.**Implicações do risco:** Caso seja possível o fechamento das portas com esforço adicional, existe o risco de sua abertura involuntária com o veículo em movimento, o que pode causar acidentes com possíveis danos físicos aos ocupantes do veículo e a terceiros.**N. de produtos afetados:** 777 (setecentos e setenta e sete) veículos.**Representante legal:** VERONICA MAIER**Classificação documental:** ACC324

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

Analizando 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			
<b>SOBRE A PETIÇÃO DE APRESENTAÇÃO DA CAMPANHA</b>				
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	Apresentar o comunicado enviado 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):	x			

a) local e data do acidente; b) identificação das vítimas; 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	Apresentar cumprimento desse ponto.
13) Foram informadas as datas de início e fim da veiculação publicitária (art. 4º, inc. I)?			X	Apresentar cumprimento desse ponto.
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	Apresentar cumprimento desse ponto.
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	Apresentar cumprimento desse ponto.
14-B) Utilização de radiodifusão de sons ou transmissão de sons pela internet (pelo menos um dos dois)?			x	Apresentar cumprimento desse ponto.
14-C) Utilização de radiodifusão de sons e imagens ou transmissão de sons e imagens pela internet (pelo menos um dos dois).			x	Apresentar cumprimento desse ponto.
15) Há Veiculação da campanha no site da empresa em até dois clicks?			x	Apresentar cumprimento desse ponto.
16) O caso se trata de campanha em duas etapas (art. 4º, § 4º):?			x	Apresentar cumprimento desse ponto.
16-A) Em caso positivo, há informações sobre quanto ao plano de mídia para o início de atendimento?			x	Apresentar cumprimento desse ponto.
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	Apresentar cumprimento desse ponto.
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	Apresentar cumprimento desse ponto.

### 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 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 aviso de risco contendo a data de atendimento.
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

	<p>Embora não seja obrigatória, s.m.j., recomenda-se a adoção da plataforma consumidor.gov.br como canal de comunicação com o consumidor.</p> <p>Conforme DESPACHO Nº 1023/2020/CCSS/CGTSA/DPDC/SENACON/MJ, foi deferida prorrogação de prazo de 15 dias úteis, já expirado sem que a pendência tivesse sido saneada, para apresentação do plano de mídia. Determina-se à petionária que o faça em dez dias corridos, sob pena de adoção das medidas punitivas cabíveis.</p>
--	--

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 Ford Motor Company Brasil Ltda., para que, no prazo de 10 (dez) 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.

Ainda, à CCSS para que envie comunicação à Rede Consumo Seguro e Saúde, uma vez que houve exportação de veículos para Argentina e Chile.

**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 29/09/2020, às 17:11, 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 29/09/2020, às 20:48, 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 **12385401** e o código CRC **1A5FF23D**.  
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.