



10207649



08012.003292/2019-23

**MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA****Nota Técnica n.º 556/2019/CCSS/CGCTSA/DPDC/SENACON/MJ****PROCESSO Nº 08000.032944/2019-76****INTERESSADO: General Motors do Brasil Ltda.****Assunto:** Campanha de Chamamento dos veículos Onix Plus, modelo 2020, em razão da possibilidade de defeito na calibração do módulo de controle do motor.**1. RELATÓRIO**

1.1. O presente feito trata de Campanha de Recall promovida pela **General Motors do Brasil Ltda.**, com o objetivo de convocar os consumidores a entrar em contato de imediato com a Rede Chevrolet, para agendar a atualização da calibração do módulo de controle do motor. De acordo com a empresa, a ação é necessária pois, *"em determinados casos, um defeito na calibração do módulo de controle do motor dos veículos pode fazer com que ocorra um aumento de pressão e temperatura na câmara de combustão, causando danos no pistão. Esta condição pode levar a quebra do bloco do motor. Caso ocorra vazamento de óleo no compartimento do motor e contato com partes quentes, há possibilidade de incêndio, com risco de lesões físicas graves e até mesmo fatais aos ocupantes do veículo e terceiros."*

1.2. Ainda de acordo com a empresa, a presente Campanha de Chamamento terá início no dia 18 de novembro de 2019 e abrangerá 16.737 (dezesesseis mil, setecentos e trinta e sete) veículos colocados no mercado de consumo e 2.313 (dois mil trezentos e treze) veículos em posse do fornecedor. Serão chamados os veículos com numeração de chassi entre LG100091 e LG139164, fabricados entre 29 de abril de 2019 e 06 de novembro de 2019.

1.3. No tocante à data e modo de detecção do defeito, informou que, em 05 de novembro de 2019, recebeu informações que indicavam que o defeito na calibração do módulo de controle do motor poderia causar o risco ora em discussão. Por este motivo, segundo relatos da empresa, optou por, no mesmo dia, encaminhar à esta Secretaria a informação da necessidade da Campanha de Chamamento solicitando, ainda, 15 dias úteis para apresentação da documentação complementar.

1.4. Por fim, apresentou Aviso de Risco e Plano de Mídia, bem como relato dos 05 incidentes ocorridos com o veículo.

É o relatório.

2. FUNDAMENTAÇÃO

2.1. Cumpre registrar que o fornecedor apresentou iniciou o presente Processo de Chamamento no dia 05 de novembro de 2019, mesmo dia em que tomou conhecimento do defeito, e que apresentou a documentação complementar na data de hoje, dia 08 de novembro de 2019, dentro do prazo concedido por esta Coordenação de Consumo Seguro e Saúde, em atenção ao disposto §5º, artigo 3º, da Portaria 618/2019.

2.2. Saliento que a empresa ainda deve prestar os esclarecimentos solicitados por meio do Ofício n. 543/2019/CCSS/CGCTSA/DPDC/SENACON/MJ (SEI 10178204).

2.3. Dito isso, passa-se a análise da documentação apresentada (SEI 10204505), nos termos da Portaria 618/2019. A empresa **General Motors do Brasil Ltda.** apresentou a identificação dos administradores responsáveis e a pessoa à quem devesse ser dirigida as comunicações emitidas por esta Secretaria, **Sra. Marina de Mesquita Willisich (marina.willisich@gm.com)**. Alerta-se que a alteração da responsável legal deverá ser informada à Coordenação de Consumo Seguro e Saúde, com endereço eletrônico.

2.4. 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. Analisando o modelo de Aviso de Risco, verifica-se que a empresa cumpriu as exigências constantes na Portaria 618/2019 ao informar ao consumidor o defeito, risco e

suas implicações de forma clara, e ao apresentar a foto do produto e prestar informações suficientes que permitam a sua identificação pelo público alvo.

2.5. No tocante ao Plano de Mídia, a empresa informa que veiculará a mensagem em rádio, Tv aberta e Jornais de grande circulação, atendendo aos meios exigidos pela atual legislação, conforme tabela abaixo:

| PLANO DE MÍDIA - RECALL GM | | | | |
|---|--------------------------------|-------------------------|-----------------------|-----------|
| Onix Plus 2020 | | | | |
| Praça / veículo | Programa | horário/colocação | formato | Inserções |
| RADIO - 08/11/2019 | | | | |
| Band News AM+FM (SAT) | O É da Coisa | 18:00 as 19:20 | 120" | 1 |
| RADIO - 11/11/2019 | | | | |
| Bandeirantes AM+FM | RB News | 06:45 | 120" | 1 |
| Total Radio | | | 161.785,15 | |
| TELEVISÃO - 12/11/2019 e 13/11/2019 | | | | |
| Bandeirantes | Café com Jornal | 08:00 as 09:10 | 90" | 2 |
| Total TV | | | 55.251,84 | |
| JORNAIS | | | | |
| São Paulo (SP) | Folha de São Paulo | 11/11/2019 e 12/11/2019 | 2 9,6 x 20 cm | 2 |
| Rio de Janeiro (RJ) | O Dia | 11/11/2019 e 12/11/2019 | 2 9,6 x 20 cm | 2 |
| Belo Horizonte (MG) | O Estado de Minas | 11/11/2019 e 12/11/2019 | 2 9,6 x 20 cm | 2 |
| Curitiba (PR) | Tribuna | 11/11/2019 e 12/11/2019 | 2 9,7 x 20 cm | 2 |
| Porto Alegre (RS) | Correio do Povo | 11/11/2019 e 12/11/2019 | 2 10,2 x 20 cm | 2 |
| Salvador (BA) | Correio | 11/11/2019 e 12/11/2019 | 2 9,5 x 20 cm | 2 |
| Brasília (DF) | Correio Braziliense | 11/11/2019 e 12/11/2019 | 2 9,6 x 20 cm | 2 |
| Recife (PE) | Jornal do Commercio | 11/11/2019 e 12/11/2019 | 2 9,2 x 20 cm | 2 |
| Fortaleza (CE) | Diário do Nordeste | 11/11/2019 e 12/11/2019 | 2 9,3 x 21 cm | 2 |
| Manaus (AM) | A Crítica | 11/11/2019 e 12/11/2019 | 2 9,6 x 20 cm | 2 |
| Rio Branco (AC) | A Gazeta do Acre | 11/11/2019 e 12/11/2019 | 2 9,6 x 20 cm | 2 |
| Porto Velho (RO) | Diário da Amazonia | 12/11/2019 e 13/11/2019 | 2 9,6 x 20 cm | 2 |
| Belém (PA) | O Liberal | 11/11/2019 e 12/11/2019 | 2 8,8 x 20 cm | 2 |
| Palmas (TO) | Daqui Tocantins | 12/11/2019 e 13/11/2019 | 2 10 x 20 cm | 2 |
| Maceió (AL) | Tribuna Independente de Maceió | 12/11/2019 e 13/11/2019 | 2 9,6 x 20 cm | 2 |
| São Luís (MA) | O Estado do Maranhão | 11/11/2019 e 12/11/2019 | 2 9,6 x 20 cm | 2 |
| João Pessoa (PB) | Correio da Paraíba | 12/11/2019 e 13/11/2019 | 2 9,1 x 20 cm | 2 |
| Teresina (PI) | Meio Norte | 11/11/2019 e 12/11/2019 | 2 8,3 x 20 cm | 2 |
| Vitória (ES) | Gazeta de Vitória (A Gazeta) | 11/11/2019 e 12/11/2019 | 3 12,2 x 16 cm | 2 |
| Aracaju (SE) | Jornal da Cidade | 12/11/2019 e 13/11/2019 | 2 9,6 x 20 cm | 2 |
| Cuiabá (MT) | Gazeta de Cuiabá (A Gazeta) | 11/11/2019 e 12/11/2019 | 2 9,6 x 20 cm | 2 |
| Goiânia (GO) | O Popular | 11/11/2019 e 12/11/2019 | 2 9,9 x 20 cm | 2 |
| Campo Grande (MS) | Correio do Estado | 11/11/2019 e 12/11/2019 | 2 9,6 x 20 cm | 2 |
| Florianópolis (SC) | Diário Catarinense | 12/11/2019 e 13/11/2019 | 2 9,9 x 20 cm | 2 |
| Natal (RN) | Tribuna do Norte | 12/11/2019 e 13/11/2019 | 2 9,6 x 20 cm | 2 |
| Boa Vista (RR) | Folha de Boa Vista | 11/11/2019 e 12/11/2019 | 2 9,6 x 20 cm | 2 |
| Macapá (AP) | Diario do Amapa | 12/11/2019 e 13/11/2019 | 2 9 x 20 cm | 2 |
| Total JORNAL | | | 298.633,00 | |
| Custo de Veiculação - Jornal, Rádio e TV | | | R\$ 515.669,99 | |

2.6. Em justificativa, a empresa informa que estruturou seu plano de mídia baseando-se nos seguintes vetores:

- Utilizou-se dos principais jornais de cada um dos Estados da Federação para realizar suas inserções de campanha, sendo estas realizadas em dois dias.
- Para as inserções de rádio, valeu-se de horário de deslocamento da maioria dos brasileiros no percurso casa-trabalho, sendo estas realizadas em dois dias.
- Na televisão, valeu-se de matutinos diários, assistidos por um percentual de audiência que se encontra em casa ou no trabalho, acompanhando as notícias da manhã.
- Além desses canais, ainda utilizou seu site Chevrolet.com.br, com pesquisa de chassi, a fim de que o consumidor possa, de forma imediata, saber se o seu veículo está envolvido na campanha.

2.7. Em pesquisa na internet, verificou-se que a fabricante possui um app chamado MyChevrolet e que os veículos em questão possui um serviço conhecido como Onstar, que conecta o carro diretamente à uma central de atendimento da empresa. Assim, considerando que esses recursos permitem a comunicação fácil e direta entre fornecedor / consumidor e entre fornecedor / produto, recomenda-se que a Chevrolet faça uso dessas tecnologias

para localizar e alertar os consumidores sobre a abertura da presente Campanha de Chamamento e os riscos aos quais estão submetidos.

2.8. Justifica-se essa recomendação uma vez que o direcionamento do Aviso de Risco ao consumidor detentor do produto defeituoso permite a retirada mais rápida do risco do mercado de consumo. Ou seja, é a forma mais eficaz de proteger não só o consumidor como a toda a coletividade, o principal objetivo do recall.

2.9. Por fim, registra-se que a empresa não apresentou comprovação 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 **General Motors do Brasil Ltda.** para que, no prazo de 10 (dez) dias, 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 08/11/2019, às 23:14, 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 09/11/2019, às 12:11, 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 **10207649** e o código CRC **2CB86A29**

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.