



**GM do Brasil**

General Motors do Brasil Ltda.  
Av. Indiarópolis, 3096  
Bloco A – 2º andar  
Planoalto Paulista – São Paulo  
SP – Brasil  
CEP 04062-003

São Paulo, 11 de março de 2014.

Aos  
**Órgãos de Defesa do Consumidor**

Prezados Senhores:

A General Motors do Brasil Ltda., em cumprimento ao disposto na Portaria MJ nº 487, de 15 de março de 2012, vem comunicar que, conforme anexa documentação, divulgou no último dia 27 de fevereiro, *recall* para a inspeção e eventual substituição do filtro de combustível dos veículos Classic, Cobalt, Montana e Spin, modelo 2014.

Ainda de acordo com os termos da referida Portaria, a GM do Brasil, não tendo localizado informações centralizadas acerca dos órgãos municipais de defesa do consumidor neste Estado, solicita gentilmente a este Procon Estadual que encaminhe à GM do Brasil os dados de contato para que tais órgãos sejam devidamente comunicados sobre a presente campanha, caso disponha dos mesmos, ou que, na medida do possível, distribua a informação para tais organismos.

Colocando-nos ao inteiro dispor para prestar quaisquer esclarecimentos adicionais que se fizerem necessários, agradecemos e subscrevemo-nos.

Atenciosamente,

**Paula Hodas**  
Advogada – Departamento Jurídico

# GENERAL MOTORS DO BRASIL LTDA.

**LUIZ MOAN YABIKU JR.**  
DIRETOR  
ASSUNTOS INSTITUCIONAIS

São Caetano do Sul, 27 de fevereiro de 2014.  
AGSN-004/14

Exma. Senhora  
**Dra. Juliana Pereira da Silva**  
Secretária Nacional do Consumidor - Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor  
Ministério da Justiça - MJ  
Brasília – DF

Senhora Secretária,

A General Motors do Brasil Ltda. vem informar a V.Sa. que, em cumprimento ao disposto na Lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1990 – Código de Defesa do Consumidor e na Portaria MJ nº. 487, de 15 de março de 2012, iniciará uma campanha de serviço envolvendo 16.706 veículos Chevrolet Classic, Cobalt, Montana e Spin, modelo 2014, fabricados entre 19 de novembro de 2013 e 07 de fevereiro de 2014.

Essa campanha é destinada a convocar os proprietários dos veículos com números de chassis dentre os especificados abaixo, para que se dirijam a uma Concessionária ou Oficina Autorizada da Rede Chevrolet para a inspeção e eventual substituição do filtro de combustível.

Marca e Modelo do Veículo	Chassis Nº	Data Inicial e Final de Fabricação	Quantidade
Chevrolet Classic 2014	De EB213875 a EB253199	19/11/2013 a 07/02/2014	665
Chevrolet Cobalt 2014			5.397
Chevrolet Montana 2014			5.357
Chevrolet Spin 2014			5.287

08012.000892/2014

Nº 02.000892/2014 27/fev/2014 13:09

Secretaria Nacional do Consumidor/Senacop/MJ

O serviço é necessário devido ao fato do vazamento em questão poder permitir um princípio de incêndio em eventual contato do combustível com chama externa, com riscos de queimadura aos ocupantes e a terceiros. Há também a possibilidade de desligamento repentino do motor, com risco de colisão do veículo e lesões graves ou até fatais aos ocupantes e terceiros

A inspeção e eventual substituição do filtro de combustível serão realizadas gratuitamente por meio da Rede de Concessionárias e Oficinas Autorizadas Chevrolet em todo o território nacional, com início de atendimento aos clientes a partir de 28 de fevereiro de 2014.

Atendendo o disposto na Portaria MJ nº. 487/2012, encaminhamos para sua melhor apreciação os seguintes documentos:

- Informações de Campanha 02/2014;
- Quadro com a distribuição dos veículos por Estado;
- Modelo da carta a ser enviada aos proprietários;
- Plano de Mídia contendo os veículos de comunicação (imprensa escrita e falada) e o número de inserções, data e horários para a divulgação da campanha, bem como o Aviso de Risco de Acidente ao Consumidor.

Certos de que as providências que estamos tomando atenderão plenamente aos interesses de nossos consumidores, aproveitamos a oportunidade para renovar a V.Exa. nossos votos da mais alta estima e distinta consideração.

Atenciosamente

  
Luiz Moan Yabiku Jr.

## INFORMAÇÕES DE CAMPANHA 02/2014

### **CAMPANHA PARA INSPEÇÃO E EVENTUAL SUBSTITUIÇÃO DO FILTRO DE COMBUSTÍVEL DOS VEÍCULOS CHEVROLET CLASSIC, COBALT, MONTANA E SPIN MODELO 2014**

#### **Identificação da Montadora:**

General Motors do Brasil Ltda. (GM do Brasil)  
Avenida Goiás, 1.805, São Caetano do Sul, SP – CEP: 09550-900  
Indústria Automotiva – Fabricação de automóveis, camionetas e utilitários  
Inscrição Estadual nº 636.003.724.112  
CNPJ nº 59.275.792/0001-50  
Telefone: 0800-702-4200  
[www.chevrolet.com.br](http://www.chevrolet.com.br)

Administrador Responsável: Sr. Marcos Munhoz, Vice-Presidente de Relações Públicas e Governamentais, brasileiro, casado, matemático, portador da Cédula de Identidade RG nº 6.368.468-8 SSP/SP e inscrito no CPF/MF sob o nº 569.723.508-91.

#### **Identificação dos Fornecedores:**

##### Fornecedor do conjunto do tanque de combustível:

IPA Indústria de Produtos Automotivos RGS LTDA.  
Rua Doutor Rosalvo de Almeida Telles, 800 - Caçapava - São Paulo/SP – CEP 12283-020  
Telefone: (11) 4353-1309  
Contato: Sr. André Guimarães

##### Subfornecedor do componente filtro de combustível:

Mahle Metal Leve S.A (Divisão Filtros)  
Avenida Ernest Mahle, 1500 - Mogi Guaçu – São Paulo/SP – CEP 13846-146  
Telefone: (19) 3861-9581  
Site: [www.mahle.com.br](http://www.mahle.com.br)  
Contato: Sr. Rogério Okajima Nakamoto

#### **Produtos envolvidos no mercado brasileiro:**



Marca e Modelo do Veículo	Chassis Nº	Data Inicial e Final de Fabricação	Quantidade
Chevrolet Classic 2014	De EB213875 a EB253199	19/11/2013 a 07/02/2014	665
Chevrolet Cobalt 2014			5.397
Chevrolet Montana 2014			5.357
Chevrolet Spin 2014			5.287

## **Distribuição dos veículos pelos Estados da Federação:**

Conforme quadro anexo. No que diz respeito aos veículos identificados como "em trânsito" no referido quadro, a GM do Brasil esclarece que são assim classificados aqueles que, ao momento do lançamento da campanha, se encontravam nos pátios da GM do Brasil ou a caminho das Concessionárias. A totalidade destes veículos deverá obrigatoriamente ter o filtro de combustível inspecionado e eventualmente substituído, antes da entrega aos clientes.

## **Países para os quais os veículos foram exportados:**

Os veículos envolvidos nesta campanha, exclusivamente fabricados no Brasil, não foram exportados para outros países.

## **Descrição do defeito constatado e dos riscos que apresenta:**

Análises realizadas pela GM do Brasil detectaram a utilização de material diferente do especificado na produção da tampa do filtro de combustível. Esta situação pode degradar a qualidade da solda entre a tampa e o corpo do filtro de combustível, podendo acarretar o rompimento da referida solda e ocasionar vazamento de combustível na região traseira do veículo, próxima ao tanque e distante do compartimento do motor.

A vazão de combustível varia de acordo com o grau de rompimento da solda da tampa do filtro, podendo representar desde um pequeno gotejamento até o vazamento de uma quantidade representativa de combustível, com possibilidade de esvaziamento total do tanque.

O vazamento em questão pode permitir um princípio de incêndio em eventual contato do combustível com chama externa, com riscos de queimadura aos ocupantes e a terceiros. Há também a possibilidade de desligamento repentino do motor por falta de combustível, com risco de colisão do veículo e lesões graves ou até fatais aos ocupantes e terceiros.

## **Data e modo pelo qual foi detectada a falha no componente:**

Em 28 de janeiro de 2014, chegaram ao conhecimento da GM do Brasil 5 casos de substituição de filtro de combustível em veículos com baixa quilometragem. Por se tratar de uma falha incomum em veículos com pouca rodagem, a GM do Brasil solicitou à Rede de Concessionárias Chevrolet o envio imediato das peças para a devida análise.

Após a análise visual das peças substituídas, a GM do Brasil verificou a quebra da solda existente entre a tampa e o corpo do filtro de combustível. Na tentativa de verificar as razões para a quebra da referida solda, a GM do Brasil iniciou uma investigação conjunta com o subfornecedor fabricante do filtro de combustível, inclusive em seus processos de fabricação.

Mediante testes laboratoriais e a análise dos componentes utilizados na fabricação da peça, verificou-se a utilização de material diferente do especificado na tampa do filtro de combustível, o que compromete o processo de solda realizado entre a tampa e o corpo do filtro de combustível.

A utilização de material diverso do especificado pode degradar a qualidade da solda entre a tampa e o corpo do filtro de combustível, podendo acarretar o rompimento da referida solda e ocasionar vazamento de combustível na região traseira do veículo.

O vazamento em questão pode permitir um princípio de incêndio em eventual contato do combustível com chama externa, com riscos de queimadura aos ocupantes e a terceiros. Há também a possibilidade de desligamento repentino do motor por falta de combustível, com risco de colisão do veículo e lesões graves ou até fatais aos ocupantes e terceiros.

Os veículos das linhas Classic, Cobalt, Montana e Spin, modelo 2014 que podem apresentar a não conformidade acima descrita foram produzidos entre 19 de novembro de 2013 e 07 de fevereiro de 2014, no total de 16.706 veículos.

Em razão disto, concluiu-se no último dia 24 de fevereiro pela necessidade de realização de uma campanha de recall para inspeção e eventual substituição do filtro de combustível dos veículos Chevrolet Classic, Cobalt, Montana e Spin, modelo 2014, com numeração de chassi identificada no quadro acima.

#### **Ocorrência de Acidentes e dados dos consumidores:**

A GM do Brasil não tem conhecimento, até o momento, de nenhuma ocorrência de acidentes ou de incêndio relacionados ao vazamento de combustível decorrente da quebra da solda entre a tampa e o corpo de filtro de combustível, nos veículos envolvidos nesta campanha. Os registros de consumidores relacionados ao assunto aqui descrito referiam-se à percepção de odor, vazamento de combustível, impossibilidade de partida e desligamento involuntário do motor. Todos os veículos levados às Concessionárias e/ou Oficinas Autorizadas Chevrolet foram devidamente reparados, sem quaisquer ônus.

#### **Modo de realização da campanha publicitária de informação aos consumidores:**

Nos termos da Portaria nº 487/2012, encontram-se anexados ao presente processo:

- Quadro com a distribuição dos veículos por Estado;
- Plano de Mídia contendo os veículos de comunicação (imprensa escrita e falada) e o número de inserções, data e horários para a divulgação da campanha, bem como o Aviso de Risco de Acidente ao Consumidor.

#### **Plano de Atendimento ao Consumidor:**

Data de início da veiculação : A partir de 27 de fevereiro de 2014, conforme Plano de Mídia anexo.

Data de início do atendimento : A partir de 28 de fevereiro de 2014, com recomendação de prévio agendamento na Rede de Concessionárias Chevrolet.

Locais de Atendimento: Rede de Concessionárias e Oficinas Autorizadas Chevrolet.

 Horários de Atendimento: Das 08h00min às 17h00min

Duração Média  
do Atendimento:

O tempo estimado para o serviço é de 15 (quinze) minutos. O serviço é gratuito.

Validade:

180 dias. Decorridos os 180 dias, permanecerá o atendimento gratuito pela Rede de Concessionárias e Oficinas Autorizadas Chevrolet, para todos os veículos envolvidos na presente campanha.

**Informações adicionais:**

Além da divulgação através dos veículos de comunicação constantes do Plano de Mídia anexo, esta também será feita por meio do *site* da GM do Brasil na Internet: [www.chevrolet.com.br](http://www.chevrolet.com.br), assim como o envio de correspondência aos primeiros proprietários dos veículos envolvidos.

xxx

**Filtro de Combustível****Chevrolet Classic, Cobalt, Montana e Spin 2014****TOTAL DE VEÍCULOS POR ESTADO**

	<b>Estado</b>	<b>Classic</b>	<b>Cobalt</b>	<b>Montana</b>	<b>Spin</b>
Acre	AC	2	15	1	4
Alagoas	AL	10	19	10	16
Amazonas	AM	5	75	78	45
Amapá	AP	3	37	9	7
Bahia	BA	39	219	178	173
Ceará	CE	45	122	66	95
Distrito Federal	DF	16	135	17	104
Espírito Santo	ES	41	69	57	53
Goiás	GO	34	162	93	54
Maranhão	MA	13	37	20	22
Minas Gerais	MG	14	288	331	186
Mato Grosso do Sul	MS	4	77	57	30
Mato Grosso	MT	35	122	37	14
Pará	PA	10	140	45	42
Paraíba	PB	23	67	29	28
Pernambuco	PE	33	172	69	231
Piauí	PI	8	42	20	18
Paraná	PR	30	288	651	315
Rio de Janeiro	RJ	30	590	180	609
Rio Grande do Norte	RN	17	33	29	33
Rondônia	RO	4	48	21	7
Roraima	RR	1	10	4	4
Rio Grande do Sul	RS	33	415	744	598
Santa Catarina	SC	23	168	474	233
Sergipe	SE	6	23	13	13
São Paulo	SP	153	1922	2.099	2329
Tocantins	TO	33	17	4	7
	<b>Em trânsito</b>	0	85	21	17
<b>TOTAL</b>	<b>16.706</b>	<b>665</b>	<b>5.397</b>	<b>5.357</b>	<b>5.287</b>

# GENERAL MOTORS DO BRASIL LTDA.

São Caetano do Sul (SP), fevereiro de 2014.

Ilmo(a) Sr(a).XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Proprietário(a) do Veículo XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
Chassis nº XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Prezado Cliente Chevrolet:

Conforme publicado nos meios de comunicação, a GENERAL MOTORS DO BRASIL LTDA. (GM do Brasil) está convocando os proprietários dos veículos Chevrolet Classic, Cobalt, Montana e Spin 2014, fabricados de 19 de novembro de 2013 a 07 de fevereiro de 2014, a comparecer a uma Concessionária ou Oficina Autorizada da Rede Chevrolet a partir de 28 de fevereiro de 2014, para a inspeção e eventual substituição do filtro de combustível.

O serviço é necessário devido a uma não conformidade na fabricação do filtro, o que pode ocasionar vazamento de combustível próximo ao tanque. O vazamento pode permitir um princípio de incêndio em caso de contato do combustível com chama externa, com riscos de queimadura aos ocupantes e a terceiros. Há também a possibilidade de desligamento repentino do motor por falta de combustível, com risco de colisão do veículo e lesões graves ou até fatais aos ocupantes e terceiros.

Solicitamos, portanto, que V.Sa. faça o agendamento do serviço junto à Concessionária ou Oficina Autorizada Chevrolet de sua preferência. O serviço é gratuito e o tempo estimado para a sua execução é de 15 (quinze) minutos. O prazo para comparecimento é de 180 dias.

Reforçamos a importância em atender a esta campanha e lembramos que, nos termos da Portaria Conjunta nº 69, de 15/12/2010, as informações referentes às campanhas de recall não atendidas no prazo de 1 (um) ano, a contar da data de sua comunicação, constarão no Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo.

Agradecemos sua compreensão e aproveitamos para nos colocar à sua disposição para eventuais esclarecimentos, através da Central de Relacionamento Chevrolet, telefone 0800-702-4200 ou pelo site "[www.chevrolet.com.br](http://www.chevrolet.com.br)".

Cordialmente,

 Edgar Lourençon  
Diretor Geral de Pós-Vendas, Vendas e Marketing

PLANO DE MÍDIA - RECALL GMB

CLASSIC, COBALT, MONTANA, SPIN - Filtro de Combustível

Praça / veículo	Programa	horário/colocação	aud./circulação	formato	Inserções
<b>TELEVISÃO - 27/02/2014</b>					
Record	Jornal da Record	20h00	8,2%	60"	1
Bandeirantes	Jornal da Band	19h20	6,0%	60"	1
<b>Total</b>					<b>222.600,00</b>
<b>RÁDIO - 28/02/2014</b>					
CBN	Jornal da CBN - 1ª edição	06h00 às 09h00	1,8%	60"	1
Bandeirantes AM+FM	Jornal Primeira Hora	07h00 às 07h30	2,3%	60"	1
<b>Total</b>					<b>73.859,98</b>
<b>JORNAL - 28/02/2014</b>					
São Paulo (SP)	O Estado de São Paulo	indeterminado	2 col x 20 cm		1
	Agora	indeterminado	2 col x 20 cm		1
Rio de Janeiro (RJ)	O Dia	indeterminado	2 col x 20 cm		1
Belo Horizonte (MG)	O Estado de Minas	indeterminado	2 col x 20 cm		1
Curitiba (PR)	Gazeta do Povo	indeterminado	2 col x 20 cm		1
Porto Alegre (RS)	Correio do Povo	indeterminado	2 col x 20 cm		1
	Zero Hora	indeterminado	2 col x 21,5 cm		1
	O Sul	indeterminado	2 col x 20 cm		1
Salvador (BA)	Correio	indeterminado	2 col x 20 cm		1
Brasília (DF)	Correio Braziliense	indeterminado	2 col x 20 cm		1
	Jornal de Brasília	indeterminado	2 col x 20 cm		1
Recife (PE)	Jornal do Commercio	indeterminado	2 col x 20 cm		1
	Diário de Pernambuco	indeterminado	2 col x 20 cm		1
Fortaleza (CE)	Diário do Nordeste	indeterminado	2 col x 20 cm		1
Manaus (AM)	A Crítica	indeterminado	2 col x 20 cm		1
Macapá (AP)	Jornal do Dia	indeterminado	2 col x 20 cm		1
Rio Branco (AC)	A Gazeta do Acre	indeterminado	2 col x 20 cm		1
Porto Velho (RO)	Diario da Amazonia	indeterminado	2 col x 20 cm		1
Boa Vista (RR)	Folha de Boa Vista	indeterminado	2 col x 20 cm		1
Belém (PA)	Diario do Pará	indeterminado	2 col x 20 cm		1
Palmas (TO)	Jornal de Tocantins	indeterminado	2 col x 20 cm		1
Maceió (AL)	Gazeta de Alagoas	indeterminado	2 col x 20 cm		1
São Luís (MA)	O Estado do Maranhão	indeterminado	2 col x 20 cm		1
João Pessoa (PB)	Correio da Paraíba	indeterminado	2 col x 20 cm		1
Teresina (PI)	Meio Norte	indeterminado	2 col x 20,57 cm		1
Vitória (ES)	Gazeta de Vitória (A Gazeta)	indeterminado	2 col x 20 cm		1
Aracaju (SE)	Jornal da Cidade	indeterminado	2 col x 20 cm		1
Cuiabá (MT)	Gazeta de Cuiabá (A Gazeta)	indeterminado	2 col x 20 cm		1
Goiânia (GO)	O Popular	indeterminado	2 col x 20 cm		1
Campo Grande (MS)	Correio do Estado	indeterminado	2 col x 19,8 cm		1
Florianópolis (SC)	Diário Catarinense	indeterminado	2 col x 21,5 cm		1
Joinville (SC)	Jornal Noticias do dia	indeterminado	2 col x 20 cm		1
Natal (RN)	Tribuna do Norte	indeterminado	2 col x 20 cm		1
<b>Total</b>					<b>168.068,68</b>
<b>Custo de Veiculação - Jornal, Rádio e TV</b>			<b>R\$ 464.528,66</b>		

8

COMUNICADO DE RECALL  
AOS PROPRIETÁRIOS DOS VEÍCULOS  
DA MARCA CHEVROLET

(Texto para publicação em Jornal e Chevrolet Website)

**Fornecedor:** General Motors do Brasil Ltda.

Marca e Modelo do Veículo	Chassis Nº	Data Inicial e Final de Fabricação
Chevrolet Classic, Cobalt, Montana e Spin 2014	De EB213875 a EB253199	19/11/2013 a 07/02/2014



**Data do início do atendimento:** a partir de 28/02/2014, mediante agendamento prévio.

**Local de atendimento e agendamento do serviço:** Rede de Concessionárias e Oficinas Autorizadas Chevrolet.

**Componente envolvido:** filtro de combustível.

**Razões técnicas:** não conformidade na fabricação do filtro, o que pode ocasionar vazamento de combustível próximo ao tanque.

**Riscos:** princípio de incêndio em caso de contato do combustível com chama externa, com riscos de queimadura aos ocupantes e a terceiros. Há também a possibilidade de desligamento repentino do motor por falta de combustível, com risco de colisão do veículo e lesões graves ou até fatais aos ocupantes e terceiros.

**Solução:** inspeção e eventual substituição do filtro de combustível.

O serviço é gratuito e o tempo estimado para a sua execução é de 15 (quinze) minutos.

**Verifique se o seu veículo está envolvido**  
na Central de Relacionamento Chevrolet  
0800-702-4200  
ou no site [www.chevrolet.com.br](http://www.chevrolet.com.br)

 [LOGO GM]

## CAMPANHA DE SERVIÇO

(Texto para veiculação em Rádio)

### COMUNICADO

#### **A General Motors do Brasil**

convoca os proprietários dos veículos CHEVROLET CLASSIC, COBALT, MONTANA E SPIN, modelo 2014, chassis de EB213875 a EB253199, fabricados no período de 19 de novembro de 2013 a 07 de fevereiro de 2014, a entrar em contato de imediato com a Rede Chevrolet, para agendar a inspeção e eventual substituição do filtro de combustível.

O serviço é necessário devido a uma não conformidade na fabricação do filtro, o que pode ocasionar vazamento de combustível próximo ao tanque. O vazamento pode permitir um princípio de incêndio em caso de contato do combustível com chama externa, com riscos de queimadura aos ocupantes e a terceiros. Há também a possibilidade de desligamento repentino do motor por falta de combustível, com risco de colisão do veículo e lesões graves ou até fatais aos ocupantes e terceiros.

O serviço é gratuito e o tempo estimado para a sua execução é de 15 (quinze) minutos.

#### **Verifique se o seu veículo está envolvido**

na Central de Relacionamento Chevrolet

0800-702-4200

ou no site [www.chevrolet.com.br](http://www.chevrolet.com.br)

## CAMPANHA DE SERVIÇO

(Texto para veiculação em TV)

### COMUNICADO

#### **A General Motors do Brasil**

convoca os proprietários dos veículos CHEVROLET CLASSIC, COBALT, MONTANA E SPIN, MODELO 2014, a entrar em contato de imediato com a Rede Chevrolet, para agendar a inspeção e eventual substituição do filtro de combustível.

O serviço é necessário devido a uma não conformidade na fabricação do filtro, o que pode ocasionar vazamento de combustível próximo ao tanque. O vazamento pode permitir um princípio de incêndio em caso de contato do combustível com chama externa, com riscos de queimadura aos ocupantes e a terceiros. Há também a possibilidade de desligamento repentino do motor por falta de combustível, com risco de colisão do veículo e lesões graves ou até fatais aos ocupantes e terceiros.



Marca e Modelo do Veículo	Chassis N°	Data Inicial e Final de Fabricação
Chevrolet Classic, Cobalt, Montana e Spin 2014	De EB213875 a EB253199	19/11/2013 a 07/02/2014

O serviço é gratuito e o tempo estimado para a sua execução é de 15 (quinze) minutos.

#### **Verifique se o seu veículo está envolvido**

na Central de Relacionamento Chevrolet

0800-702-4200

ou no site [www.chevrolet.com.br](http://www.chevrolet.com.br)

