GM do Brasil

General Motors do Brasil Ltda.
Av. Indianópolis, 3096
Bloco A – 2° andar
Planalto Paulista – São Paulo
SP – Brasil
CEP 04062-003

São Paulo, 06 de novembro de 2012.

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 30 de outubro *recall* para a substituição da barra de impacto do para-choque dianteiro dos veículos Classic 2013 com airbag e sem ar condicionado, fabricados entre 03 de julho de 2012 e 10 de outubro de 20012.

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

Secretaria Nacional do Consumidor/Senacon/MJ
08012.008834/2012 30/Out/2012 17:24
Glenyo

São Caetano do Sul, 30 de outubro de 2012.
RG-067/12

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.Exa. 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 2.745 veículos Classic, modelo 2013, fabricados entre 03 de julho de 2012 e 10 de outubro de 2012.

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 substituição da barra de impacto do para-choque dianteiro:

Marca e Modelo	Chassis Nº	Data Inicial e Final de Fabricação	Quantidade
Chevrolet Classic 2013, com airbag e sem ar condicionado	De DB146382 a DB172060 e De DC100004 a DC113546	03/07/2012 até 10/10/2012	2.745

Este serviço é necessário devido a uma não conformidade na montagem da barra de impacto que, em caso de colisão frontal, pode interferir no adequado funcionamento do airbag, com risco de dano pessoal aos ocupantes do veículo.

A substituição da barra de impacto será realizada gratuitamente por meio da Rede de Concessionárias e Oficinas Autorizadas Chevrolet em todo o território nacional, com início do atendimento aos clientes em 1º de novembro de 2012.

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

- Informações de Campanha 01/2012;
- 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 01/2012

CAMPANHA PARA SUBSTITUIÇÃO DA BARRA DE IMPACTO DO PARA-CHOQUE DIANTEIRO DO VEÍCULO CHEVROLET CLASSIC MODELO 2013

FABRICAÇÃO: 03/07/2012 a 10/10/2012

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
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 do Fornecedor:

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
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.

Produtos envolvidos no mercado brasileiro:

Marca e Modelo	Chassis Nº	Data Inicial e Final de Fabricação	Quantidade
Chevrolet Classic 2013, com airbag e sem ar condicionado	De DB146382 a DB172060 e De DC100004 a DC113546	03/07/2012 até 10/10/2012	2.745

Distribuição dos veículos pelos Estados da Federação:

Conforme quadro anexo.

Países para os quais os veículos foram exportados:

Não há veículos Classic envolvidos nesta campanha exportados para outros países.

Descrição do defeito constatado e dos riscos que apresenta:

Análises realizadas pela GM do Brasil detectaram uma não conformidade no processo de montagem da barra de impacto do para-choque dianteiro. Identificou-se que os veículos Classic 2013 com airbag e sem ar condicionado foram montados com a barra de impacto sem reforço, o que, em caso de colisão frontal, pode interferir no adequado funcionamento do airbag, com risco de dano pessoal aos ocupantes do veículo. Os possíveis efeitos são:

- Atraso ou não abertura do airbag em situações onde o dispositivo deve ser acionado;
- Abertura do airbag em situações de impacto frontal onde o dispositivo não deve ser acionado.

Destacamos que até o momento não há registros de ocorrências relacionadas aos possíveis efeitos descritos acima nos veículos envolvidos nesta campanha.

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

Em 11 de outubro de 2012, durante o processo de controle de qualidade do veículo, a GM do Brasil identificou uma não conformidade na montagem da barra de impacto do para-choque dianteiro de alguns veículos Classic 2013.

Como prática comum adotada em situações como esta, a área de Engenharia da GM do Brasil iniciou as primeiras análises e constatou que a barra de impacto sem reforço, destinada a veículos sem airbag e sem ar condicionado, foi indevidamente montada em veículos com airbag e sem ar condicionado.

Por esta razão, a GM do Brasil concluiu que a não conformidade na montagem da barra de impacto, em caso de colisão frontal, pode interferir no adequado funcionamento do airbag, com risco de dano pessoal aos ocupantes do veículo.

Os veículos da linha Classic, modelo 2013, envolvidos nesta campanha, foram produzidos no período de 03 de julho de 2012 a 10 de outubro de 2012, no total de 2.745 veículos.

Em razão disto, concluiu-se no último dia 23 de outubro de 2012 pela necessidade de realização de uma campanha de recall para substituição da barra de impacto do para-choque dianteiro dos veículos acima referidos, com a numeração de chassis identificada no quadro acima.

Ocorrência de Acidentes e dados dos consumidores:

A não conformidade na montagem da barra de impacto não representa motivo para a ocorrência de qualquer acidente. Entretanto, em caso de colisão frontal, pode interferir no adequado funcionamento do airbag.

A GM do Brasil não tem conhecimento, até o momento, de ocorrência relacionada à interferência no adequado funcionamento do airbag nos veículos envolvidos nesta campanha.

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 31 de outubro de 2012, conforme Plano de Mídia anexo.
Data de início do atendimento :	1º de novembro de 2012, 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 a substituição da barra de impacto é de 1 (uma) hora.
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, assim como o envio de correspondência aos primeiros proprietários dos veículos envolvidos.

BARRA DE IMPACTO DO PARA-CHOQUE DIANTEIRO

CLASSIC 2013

TOTAL DE VEÍCULOS POR ESTADO

Estado		TOTAL
AC	Acre	0
AL	Alagoas	0
AM	Amazonas	0
AP	Amapá	0
BA	Bahia	4
CE	Ceará	0
DF	Distrito Federal	71
ES	Espírito Santo	3
GO	Goiás	50
MA	Maranhão	0
MG	Minas Gerais	239
MS	Mato Grosso do Sul	7
MT	Mato Grosso	2
PA	Pará	0
PB	Paraíba	0
PE	Pernambuco	1
PI	Piauí	0
PR	Paraná	82
RJ	Rio de Janeiro	0
RN	Rio Grande do Norte	0
RO	Rondônia	0
RR	Roraima	0
RS	Rio Grande do Sul	42
SC	Santa Catarina	22
SE	Sergipe	0
SP	São Paulo	1.146
TO	Tocantins	0
EM TRÂNSITO		1.076
TOTAL		2.745

GENERAL MOTORS DO BRASIL LTDA.

São Caetano do Sul (SP), novembro de 2012.

Ilmo(a) Sr(a).XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Proprietário(a) do Veículo Classic
Chassis nº XXXXXXXXXXXXXXXX

Prezado Cliente Chevrolet:

Conforme publicado nos meios de comunicação, a GENERAL MOTORS DO BRASIL LTDA. (GM do Brasil) está convocando os proprietários dos veículos Classic com airbag e sem ar condicionado, modelo 2013, fabricados de 03 de julho de 2012 a 10 de outubro de 2012, a comparecer a uma Concessionária ou Oficina Autorizada da Rede Chevrolet, a partir de 1º de novembro de 2012, para a substituição da barra de impacto do para-choque dianteiro.

Este procedimento é necessário devido a uma não conformidade na montagem da barra de impacto que, em caso de colisão frontal, pode interferir no adequado funcionamento do airbag, com risco de dano pessoal aos ocupantes do veículo.

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 tempo estimado para a sua realização é de uma hora. 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 do Serviço de Atendimento Chevrolet, telefone **0800 – 702-4200** ou pelo *site* **"www.chevrolet.com.br".**

Cordialmente,

Santiago Chamorro
Diretor Geral de Pós-Vendas, Vendas e Marketing

PLANO DE MÍDIA

BARRA DE IMPACTO DO PARA-CHOQUE DIANTEIRO - CLASSIC 2013

Praça / veículo	Programa	horário/colocação	formato	Inserções
TELEVISÃO - 31/10/2012				
Record	Jornal da Record	20h00	45"	1
Bandeirantes	Jornal da Band	19h20	45"	1
Total				**2**
RÁDIO - 31/10/2012				
Jovem Pan AM+FM	Jornal da Manhã	06h00 às 07h00	45"	1
Bandeirantes AM+FM	Jornal Primeira Hora	07h00 às 07h30	45"	1
Total				**2**
JORNAL - 31/10/2012				
São Paulo (SP)	Diário de São Paulo	indeterminado	2 col X 20 cm	1
	O Estado de São Paulo	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 18 cm	1
	Zero Hora	indeterminado	2 col X 17,1 cm	1
	O Sul	indeterminado	2 col X 18 cm	1
Salvador (BA)	A Tarde	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 Commércio	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)	O Diário da Amazônia	indeterminado	2 col X 20 cm	1
Boa Vista (RR)	Folha da Boa Vista	indeterminado	2 col X 20 cm	1
Belém (PA)	Diário 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 cm	1
Vitória (ES)	Gazeta de Vitória	indeterminado	2 col X 20 cm	1
Aracajú (SE)	Jornal da Cidade	indeterminado	2 col X 20 cm	1
Cuiabá (MT)	Gazeta de Cuiabá	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 20 cm	1
Florianópolis (SC)	Diário Catarinense	indeterminado	2 col X 17,1 cm	1
Joinville (SC)	Jornal Notícias do Dia	indeterminado	2 col X 17,1 cm	1
	Jornal A Notícia	indeterminado	2 col X 17,1 cm	1
Natal (RN)	Tribuna do Norte	indeterminado	2 col X 20 cm	1
Custo de Veiculação - Jornal, Rádio e TV			**R$ 367.649,13**	

CAMPANHA DE SERVIÇO

(Texto para veiculação em TV)

COMUNICADO

A General Motors do Brasil
convoca os proprietários dos veículos
CLASSIC 2013 com airbag e sem ar condicionado, fabricados de
03 de julho a 10 de outubro de 2012, a entrar em contato de
imediato com a Rede Chevrolet para agendar a substituição da
barra de impacto do para-choque dianteiro.

O serviço é necessário devido a uma não conformidade na montagem da barra de impacto que, em caso de colisão frontal, pode interferir no adequado funcionamento do airbag, com risco de dano pessoal aos ocupantes do veículo.

Veículo	Nº de série do chassi
CHEVROLET CLASSIC 2013, com airbag e sem ar condicionado	De DB146382 a DB172060 e De DC100004 a DC113546

O serviço é gratuito e o tempo estimado para a sua realização é de 1 (uma) hora.

Verifique se o seu veículo está envolvido na campanha pelo Serviço de Atendimento ou pelo site Chevrolet.

Telefone: 0800-702-4200

www.chevrolet.com.br

[LOGO GM]

COMUNICADO DE RECALL
AOS PROPRIETÁRIOS DOS VEÍCULOS
DA MARCA CHEVROLET

(Texto para publicação em Jornal e Chevrolet Website)

Fornecedor: General Motors do Brasil Ltda.

Veículo	Data Inicial e Final de Fabricação	Nº de série do chassi
CHEVROLET CLASSIC 2013, com airbag e sem ar condicionado	de 03 de julho de 2012 a 10 de outubro de 2012	De DB146382 a DB172060 e De DC100004 a DC113546

Data do início do atendimento: 01/11/2012

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

Componente envolvido: barra de impacto do para-choque dianteiro.

Razões técnicas: não conformidade na montagem da barra de impacto.

Riscos: em caso de colisão frontal, pode interferir no adequado funcionamento do airbag, com risco de dano pessoal aos ocupantes do veículo.

Solução: substituição da barra de impacto do para-choque dianteiro.

O serviço é gratuito e o tempo estimado para a sua realização é de 1 (uma) hora.

Para informações adicionais, consulte:
Serviço de Atendimento Chevrolet
0800-702-4200
ou
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
CLASSIC 2013 com airbag e sem ar condicionado, fabricados de 03 de julho a 10 de outubro de 2012, chassis de DB146382 a DB172060 e de DC100004 a DC113546, a entrar em contato de imediato com a Rede Chevrolet para agendar a substituição da barra de impacto do para-choque dianteiro.

O serviço é necessário devido a uma não conformidade na montagem da barra de impacto que, em caso de colisão frontal, pode interferir no adequado funcionamento do airbag, com risco de dano pessoal aos ocupantes do veículo.

O serviço é gratuito e o tempo estimado para a sua realização é de 1 (uma) hora.

Verifique se o seu veículo está envolvido na campanha pelo Serviço de Atendimento Chevrolet – 0800-702-4200 ou pelo site Chevrolet.