



**GM do Brasil**

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

São Paulo, 05 de novembro de 2013.

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 28 de outubro, *recall* para reposicionamento da presilha separadora das mangueiras de aquecimento e/ou do chicote elétrico do sensor de pressão de ar, e a eventual substituição da tubulação de combustível dos veículos S10, modelo 2012, 2013 e 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, 28 de outubro de 2013.  
RG-056/13

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

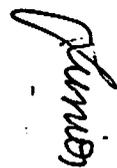
Senhora Secretária,

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 43.971 veículos Chevrolet S10 Flex modelos 2012, 2013 e 2014, fabricados entre 13 de junho de 2011 e 11 de outubro de 2013.

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 o reposicionamento da presilha separadora das mangueiras de aquecimento e/ou do chicote elétrico do sensor de pressão de ar, e a eventual substituição da tubulação de combustível:

<b>Marca e Modelo do Veículo</b>	<b>Chassis Nº</b>	<b>Data Inicial e Final de Fabricação</b>	<b>Quantidade</b>
Chevrolet S10 Flex 2012, 2013 e 2014	De CC400001 a EC416094	13/06/2011 até 11/10/2013	43.971

Secretaria Nacional do Consumidor/Senaccon/MJ  
08012.004703/2013 29/10/2013 07:59



O serviço é necessário devido à possibilidade de atrito da tubulação de combustível com a presilha separadora das mangueiras de aquecimento e/ou com o chicote elétrico do sensor de pressão de ar, o que pode danificar a tubulação e ocasionar vazamento de combustível no compartimento do motor, com risco de incêndio e de danos materiais e físicos aos ocupantes do veículo e a terceiros.

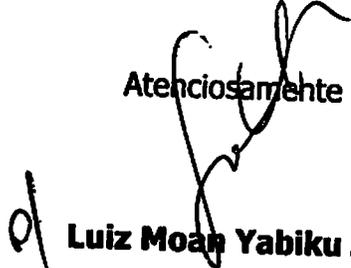
O reposicionamento da presilha separadora das mangueiras de aquecimento e/ou do chicote elétrico do sensor de pressão de ar, e a eventual substituição da tubulação de combustível serão realizadas gratuitamente por meio da Rede de Concessionárias e Oficinas Autorizadas Chevrolet em todo o território nacional, com início de atendimento aos clientes a partir de 31 de outubro de 2013.

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

- Informações de Campanha 05/2013;
- 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 05/2013

### **CAMPANHA PARA REPOSICIONAMENTO DA PRESILHA SEPARADORA DAS MANGUEIRAS DE AQUECIMENTO E/OU DO CHICOTE ELÉTRICO DO SENSOR DE PRESSÃO DE AR, E EVENTUAL SUBSTITUIÇÃO DA TUBULAÇÃO DE COMBUSTÍVEL DOS VEÍCULOS CHEVROLET S10 FLEX MODELOS 2012, 2013 E 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)

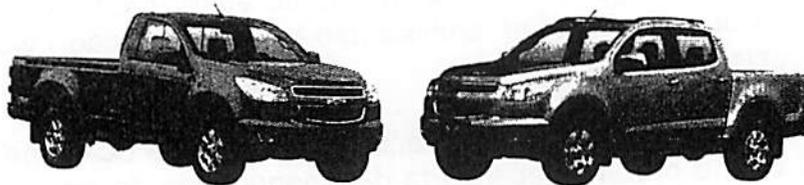
Administrador Responsável: Sr. Marcos Munhoz, Vice-Presidente de Relações Públicas e Governamentais, brasileiro, casado, matemático, portador da Cédula de Identidade RG nº 6.368.468-8 SSP/SP e inscrito no CPF/MF sob o nº 569.723.508-91.

#### **Identificação 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](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.

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



Marca e Modelo do Veículo	Chassis Nº	Data Inicial e Final de Fabricação	Quantidade
Chevrolet S10 Flex 2012, 2013 e 2014	De CC400001 a EC416094	13/06/2011 até 11/10/2013	43.971

23

## **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 a presilha separadora das mangueiras de aquecimento e/ou o chicote elétrico do sensor de pressão de ar reposicionados e a tubulação de combustível eventualmente substituída, antes da entrega aos clientes.

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

Os veículos S10 envolvidos nesta campanha, exclusivamente produzidos no Brasil, foram exportados para o Paraguai.

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

Análises realizadas pela GM do Brasil detectaram uma variação no posicionamento da presilha separadora das mangueiras de aquecimento da cabine e da presilha localizadora do chicote elétrico do sensor de pressão de ar.

Esta variação de posicionamento pode ocasionar o atrito da tubulação de combustível com a presilha separadora das mangueiras de aquecimento e/ou com o chicote elétrico do sensor de pressão de ar, podendo danificar a tubulação de combustível e ocasionar vazamento de combustível no compartimento do motor, com risco de incêndio e danos materiais e físicos aos ocupantes do veículo e a terceiros.

Destacamos que até o momento não há registros de ocorrência de nenhum caso de incêndio no campo.

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

Em 11 de setembro de 2013, a GM do Brasil, durante a inspeção de um veículo S10 2.4L Flex de sua frota utilizado exclusivamente para testes, detectou o contato entre a tubulação de combustível e a presilha separadora das mangueiras de aquecimento da cabine.

Após a detecção dessa situação, a GM do Brasil analisou outros 14 veículos da frota e verificou uma variação no posicionamento das mangueiras de aquecimento da cabine e/ou do chicote elétrico do sensor de pressão de ar, embora não tenha identificado vazamento de combustível em nenhum destes veículos.

Esta variação de posicionamento dos componentes acima citados pode ocasionar o atrito da tubulação de combustível com a presilha separadora das mangueiras de aquecimento e/ou com o chicote elétrico do sensor de pressão de ar, o que pode danificar a tubulação de combustível e ocasionar vazamento de combustível no compartimento do motor, com risco de incêndio e danos materiais e físicos aos ocupantes do veículo e a terceiros.

Os veículos da linha S10 Flex, modelos 2012, 2013 e 2014 que podem apresentar atrito da tubulação de combustível com os componentes acima descritos foram produzidos entre 13 de junho de 2011 e 11 de outubro de 2013, no total de 43.971 veículos.

Em razão disto, concluiu-se no último dia 21 de outubro pela necessidade de realização de uma campanha de recall para o reposicionamento da presilha separadora das mangueiras de aquecimento e/ou do chicote elétrico do sensor de pressão de ar, e para a eventual substituição da tubulação de combustível dos veículos Chevrolet S10 Flex modelos 2012, 2013 e 2014, com numeração de chassis 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 à possibilidade de atrito da tubulação de combustível com a presilha separadora das mangueiras de aquecimento e/ou com o chicote elétrico do sensor de pressão de ar, nos veículos envolvidos nesta campanha. Os registros de consumidores relacionados ao atrito aqui descrito referiam-se exclusivamente à percepção de odor e vazamento de combustível. 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 : 29 de outubro de 2013, conforme Plano de Mídia anexo.

Data de início do atendimento : A partir de 31 de outubro de 2013, 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 30 (trinta) 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

**TUBULAÇÃO DE COMBUSTÍVEL****S10 FLEX 2012 - 2013 - 2014****TOTAL DE VEÍCULOS POR ESTADO**

Estado		TOTAL
AC	Acre	47
AL	Alagoas	380
AM	Amazonas	757
AP	Amapá	252
BA	Bahia	1.978
CE	Ceará	500
DF	Distrito Federal	1.121
ES	Espírito Santo	458
GO	Goiás	3.784
MA	Maranhão	788
MG	Minas Gerais	3.190
MS	Mato Grosso do Sul	1.389
MT	Mato Grosso	2.215
PA	Pará	755
PB	Paraíba	517
PE	Pernambuco	1.053
PI	Piauí	595
PR	Paraná	3.549
RJ	Rio de Janeiro	1.702
RN	Rio Grande do Norte	187
RO	Rondônia	332
RR	Roraima	152
RS	Rio Grande do Sul	2.369
SC	Santa Catarina	1.387
SE	Sergipe	188
SP	São Paulo	13.885
TO	Tocantins	292
Em trânsito		149
<b>TOTAL</b>		<b>43.971</b>

# GENERAL MOTORS DO BRASIL LTDA.

São Caetano do Sul (SP), outubro de 2013.

Ilmo(a) Sr(a).XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Proprietário(a) do Veículo S10 Flex 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 S10 Flex 2012, 2013 e 2014, fabricados de 13 de junho de 2011 a 11 de outubro de 2013, a comparecer a uma Concessionária ou Oficina Autorizada da Rede Chevrolet a partir de 31 de outubro de 2013, para o reposicionamento da presilha separadora das mangueiras de aquecimento e/ou do chicote elétrico do sensor de pressão de ar, e a eventual substituição da tubulação de combustível.

O serviço é necessário devido à possibilidade de atrito da tubulação de combustível com a presilha separadora das mangueiras de aquecimento e/ou com o chicote elétrico do sensor de pressão de ar, o que pode danificar a tubulação e ocasionar vazamento de combustível no compartimento do motor, com risco de incêndio e de danos materiais e físicos aos ocupantes do veículo e a 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 30 (trinta) 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**

**TUBULAÇÃO DE COMBUSTÍVEL - S10 FLEX 2012 - 2013 - 2014**

Praça / veículo	Programa	horário/colocação	formato	Inserções
<b>TELEVISÃO - 30/10/2013</b>				
Record	Jornal da Record	20h00	60"	1
Bandeirantes	Jornal da Band	19h20	60"	1
<b>Total</b>				<b>2</b>
<b>RÁDIO - 29/10/2013</b>				
CBN	Jornal da CBN - 1ª edição	06h00 às 09h00	60"	1
Bandeirantes AM+FM	Jornal Primeira Hora	07h00 às 07h30	60"	1
<b>Total</b>				<b>2</b>
<b>JORNAL - 29/10/2013</b>				
São Paulo (SP)	Agora	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 20 cm	1
	Zero Hora	indeterminado	2 col X 21,5 cm	1
	O Sul	indeterminado	2 col X 20 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 Comércio	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 20,57 cm	1
Aracaju (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 19,8 cm	1
Florianópolis (SC)	Diário Catarinense	indeterminado	2 col X 21,5 cm	1
Joinville (SC)	Jornal Notícias do Dia	indeterminado	2 col X 20 cm	1
Natal (RN)	Tribuna do Norte	indeterminado	2 col X 20 cm	1
<b>Custo de Veiculação - Jornal, Rádio e TV</b>			<b>R\$ 452.019,09</b>	

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	Data Inicial e Final de Fabricação	Nº de série do chassi
CHEVROLET S10 FLEX 2012, 2013 e 2014	13 de junho de 2011 a 11 de outubro de 2013	CC400001 a EC416094



**Data do início do atendimento:** a partir de 31/10/2013, mediante agendamento prévio.

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

**Componente envolvido:** tubulação de combustível.

**Razões técnicas:** atrito da tubulação de combustível com a presilha separadora das mangueiras de aquecimento e/ou com o chicote elétrico do sensor de pressão de ar, o que pode danificar a tubulação de combustível.

**Riscos:** vazamento de combustível no compartimento do motor, com risco de incêndio e de danos materiais e físicos aos ocupantes do veículo e a terceiros.

**Solução:** reposicionamento da presilha separadora das mangueiras de aquecimento e/ou do chicote elétrico do sensor de pressão de ar, e eventual substituição da tubulação de combustível.

O serviço é gratuito e o tempo estimado para a sua execução é de 30 (trinta) 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 S10 FLEX 2012, 2013 e 2014, chassis CC400001 a EC416094, fabricados no período de 13 de junho de 2011 a 11 de outubro de 2013, a entrar em contato a partir de 31 de outubro de 2013, com a Rede Chevrolet, para agendar o reposicionamento da presilha separadora das mangueiras de aquecimento e/ou do chicote elétrico do sensor de pressão de ar, e a eventual substituição da tubulação de combustível.

O serviço é necessário devido à possibilidade de atrito da tubulação de combustível com a presilha separadora das mangueiras de aquecimento e/ou com o chicote elétrico do sensor de pressão de ar, o que pode danificar a tubulação e ocasionar vazamento de combustível no compartimento do motor, com risco de incêndio e de danos materiais e físicos aos ocupantes do veículo e a terceiros.

O serviço é gratuito e o tempo estimado para a sua execução é de 30 (trinta) 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 S10 FLEX 2012, 2013 e 2014, a entrar em contato a partir de 31 de outubro de 2013, com a Rede Chevrolet, para agendar o reposicionamento da presilha separadora das mangueiras de aquecimento e/ou do chicote elétrico do sensor de pressão de ar, e a eventual substituição da tubulação de combustível.

O serviço é necessário devido à possibilidade de atrito da tubulação de combustível com a presilha separadora das mangueiras de aquecimento e/ou com o chicote elétrico do sensor de pressão de ar, o que pode danificar a tubulação e ocasionar vazamento de combustível no compartimento do motor, com risco de incêndio e de danos materiais e físicos aos ocupantes do veículo e a terceiros.



Marca e Modelo do Veículo	Data Inicial e Final de Fabricação	Nº de série do chassi
CHEVROLET S10 FLEX 2012, 2013 e 2014	13 de junho de 2011 a 11 de outubro de 2013	CC400001 a EC416094

O serviço é gratuito e o tempo estimado para a sua execução é de 30 (trinta) 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]