

Betim, 30 de maio de 2019.  
CEDJ-0193/19

Ao  
**PROCON MA**  
Av. Marechal Castelo Branco, 848  
São Francisco, São Luís – MA  
CEP: 65076-090

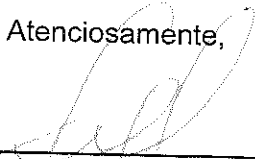
**Ref: CAMPANHA DE CHAMAMENTO – RAM – ANO/MODELO 2018 – INSTALAÇÃO DE UM LIMITADOR NA HASTE DA TRAVA ELÉTRICA DE ABERTURA DA TAMPA TRASEIRA.**

A **FCA FIAT CHRYSLER AUTOMÓVEIS BRASIL LTDA.** (“FCA”), empresa estabelecida no ramo de comércio de automóveis, camionetas e utilitários novos e peças e acessórios novos para veículos automotores, com sede no município de Betim, Estado de Minas Gerais, na Avenida Contorno, nº 3.455, Bairro Paulo Camilo, CEP 32.669-900, inscrita no CNPJ/MF sob o nº. 16.701.716/0001-56, vem pela presente, em cumprimento ao disposto no artigo 10º, parágrafos 1º e 2º; art. 55 e art. 106 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, art. 3º do Decreto nº 2.181, de 1997, art. 19 do anexo I do Decreto nº 6.061, de 2007, pelo disposto na Portaria nº 487, de 15 de março de 2012, Recomendação nº 01/2013, do GEPAC, e Guia Prático do Fornecedor para a realização do Recall, de 16 de setembro de 2014, comunicar, formalmente, a V.Sa. que em **30/05/2019** foi lançada a campanha de chamamento acima identificada.

Em anexo à presente encontra-se cópia do protocolo realizado perante o SENACON, cuja cópia de mesmo teor fora igualmente protocolada junto ao DENATRAN.

Sendo o que nos cumpria para o momento, permanecemos à disposição para eventuais esclarecimentos que se fizerem necessários.

Atenciosamente,

  
\_\_\_\_\_  
**FCA FIAT CHRYSLER AUTOMÓVEIS BRASIL LTDA.**

Betim, 29 de maio de 2019.

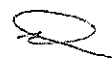
MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
PROCESSO REGISTRADO NO DEI
Nº 03000.020920/2019-74
EM 23 / 05 / 19
<i>Ara Rêgo</i>
DIVISÃO DE REGISTRO

Ao  
MINISTÉRIO DA JUSTIÇA  
SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR  
DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
Dr. FERNANDO BOARATO MENEGUIN  
DIRETOR DO DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
Esplanada dos Ministérios, Bloco T – Palácio da Justiça Raymundo Faoro, 520.  
70064-900 BRASILIA - DF

Ref. CAMPANHA DE CHAMAMENTO – RAM – ANO/MODELO 2018 – INSTALAÇÃO DE UM LIMITADOR NA HASTE DA TRAVA ELÉTRICA DE ABERTURA DA TAMPA TRASEIRA.

Sr. Dr. Coordenador,

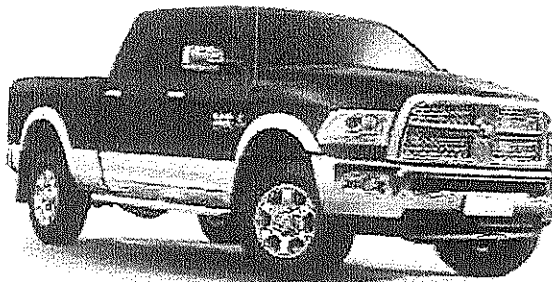
A FCA FIAT CHRYSLER AUTOMÓVEIS BRASIL LTDA, (*doc.1*) empresa estabelecida no ramo automobilístico, localizada na Avenida Contorno, nº 3.455, Distrito Industrial Camilo Pena, Betim - MG, inscrita no CNPJ/MF sob o nº. 16.701.716.0001-56, vêm pela presente, por seus representantes infra-assinados, em cumprimento ao disposto no artigo 10º, parágrafos 1º e 2º; art. 55 e art. 106 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, art. 3º do Decreto nº 2.181, de 1997, art. 19 do anexo I do Decreto nº 6.061, de 2007, pelo disposto na Portaria nº 487, de 15 de março de 2012, Recomendação nº 01/2013, do GEPAC e Guia Prático do Fornecedor para a realização do Recall, de 16 de setembro de 2014, comunicar, formalmente, a V.Sa. o que se segue:



A FCA dará início em 30 de maio de 2019, à convocação de 321 (trezentos e vinte e um) proprietários dos veículos da marca RAM, modelo 2500, ano / modelo 2018, produzidos no México, no período compreendido entre os dias 11 de setembro de 2017 e 13 de março de 2018 e, posteriormente, comercializados no Brasil para, a partir de 03 de junho de 2019, agendarem o encaminhamento de seus veículos, conforme foto e chassis abaixo relacionados, a uma das concessionárias da rede RAM no Brasil, visando seja providenciada, sem qualquer custo ao consumidor, a instalação de um limitador na haste da trava elétrica, responsável pela abertura da tampa traseira dos veículos convocados.

**Veículo e Modelos:**

**Número de série dos chassis envolvidos (não sequenciais)  
Seis últimos dígitos:**



133258

a

247891

**(1.1) O que será regularizado com o recall?**


O presente recall visa a instalação de um limitador na haste da trava elétrica, responsável pela abertura da tampa traseira dos veículos convocados, uma vez que foi identificada a possibilidade da abertura espontânea da referida tampa com o veículo em movimento.

**(1.2) - Riscos ao consumidor:**

Eventual abertura da tampa traseira, com o veículo em movimento, poderá resultar na perda da carga localizada na caçamba, aumentando os riscos de acidente, com consequentes danos físicos e materiais ao motorista e aos passageiros dos demais veículos na via, bem como à terceiros.

**(1.3) - Veículos afetados na presente campanha:**

Estão distribuídos no mercado nacional, 321 (trezentos e vinte e um) veículos RAM, modelo 2500, de acordo com o cadastro da FCA, a distribuição geográfica dos veículos se dá conforme relação abaixo:



Estado	Veículos
AL	1
AM	7
AP	1
BA	9
CE	2
DF	3
ES	5
GO	34
MA	12
MG	34
MS	22
MT	21
PA	8
PE	1
PI	4
PR	49
RJ	5
RN	1
RO	3
RR	1
RS	18
SC	10
SE	1
SP	65
TO	4
<b>Total Geral</b>	<b>321</b>

#### (1.4) Constatação do Defeito

Após a realização de investigações, testes e estudos internos, a **FCA US**, constatou a possibilidade da abertura da tampa traseira, com o veículo em movimento, possibilitando a perda da carga localizada na caçamba do veículo.

Assim, em **02 de maio 2019**, a **FCA US** comunicou ao **NHTSA** e às regiões importadoras sobre o problema. Em paralelo, a **FCA** imediatamente iniciou, no Brasil, estudos para identificar a possibilidade de referido inconveniente também ocorrer nos veículos comercializados no mercado local. Em seguida, iniciou as ações de importação das peças necessárias e preparação da rede de concessionárias para adequar os veículos comercializados no mercado local.

Desse modo, ao constatar a existência do potencial risco também no Brasil, a **FCA** começou os preparativos para o início desta campanha de Recall, incluindo todas as suas etapas, tais como: **(i)** importação das peças (De: EUA / Para: Brasil); **(ii)** planejamento de distribuição das peças no mercado nacional; **(iii)** fornecimento das instruções técnicas de inspeção e reparo; **(iv)**



planejamento e treinamento da rede; (v) comunicação e plano de mídia, dentre outras providências.

Por fim, destacamos que, no Brasil, a FCA confirmou não haver qualquer registro de acidentes, relacionados ao inconveniente, até a presente data.

**(1.5) - Providências adotadas:**

Será efetuada, sem ônus ao consumidor, a instalação de um limitador na haste da trava elétrica, responsável pela abertura da tampa traseira.

**(1.6) - Mídia:**

Os consumidores proprietários dos veículos serão contatados através de campanhas publicitárias em todo o País, (*doc.2*) sendo ainda mantida a convocação no endereço eletrônico da FCA ([www.ram.com.br](http://www.ram.com.br)), conforme estipula o CDC, a Portaria n.º 487/2012, bem como do “Guia Prático do Consumidor para Realização do Recall”.

Serão referidas mensagens veiculadas, ainda, através da Internet, Estações de Rádio e de TVs abertas, em âmbito nacional, bem como serão utilizados jornais municipais e estaduais de grande circulação, conforme relação abaixo.

A FCA enviará, ainda, correspondências aos clientes (*doc.3*), conforme os endereços constantes de seus registros, bem como solicitará aos destinatários que, se, porventura, dispuseram-se de seus veículos, que encaminhem a correspondência aos seus atuais proprietários (se houver essa possibilidade) ou, se possível, que entrem em contato com a FCA, para que a empresa seja informada sobre a mudança de propriedade.

Os modelos de Mídia e de correspondência individual seguem anexados.

• Jornais:

• A GAZETA DO ACRE	ACRE
• A TRIBUNA INDEPENDENTE	ALAGOAS
• O DIÁRIO DO AMAPÁ	AMAPÁ
• 10 MINUTOS	AMAZONAS
• CORREIO	BAHIA
• O DIÁRIO DO NORDESTE	CEARÁ
• CORREIO BRAZILIENSE	DISTRITO FEDERAL
• A TRIBUNA	ESPIRITO SANTO
• O POPULAR	GOÍAS
• O ESTADO DO MARANHÃO	MARANHÃO
• A GAZETA	MATO GROSSO
• CORREIO DO ESTADO	MATO GROSSO DO SUL
• O ESTADO DE MINAS	MINAS GERAIS
• O LIBERAL	PARÁ

◦ CORREIO DA PARAÍBA	PARAÍBA
◦ TRIBUNA DO PARANÁ	PARANÁ
◦ JORNAL DO COMMERCIO	PERNAMBUCO
◦ DIÁRIO DO POVO	PIAUI
◦ O GLOBO	RIO DE JANEIRO
◦ TRIBUNA DO NORTE	RIO GRANDE DO NORTE
◦ DIÁRIO GAÚCHO	RIO GRANDE DO SUL
◦ O DIÁRIO DA AMAZÔNIA	RONDONIA
◦ FOLHA DE BOA VISTA	RORAIMA
◦ HORA DE SANTA CATARINA	SANTA CATARINA
◦ O ESTADO DE SÃO PAULO	SÃO PAULO
◦ JORNAL DA CIDADE	SERGIPE
◦ JORNAL DO TOCANTINS	TOCANTINS

◦ Redes Nacionais de Televisão:

◦ Rede Record (Record)
◦ Sistema Brasileiro de Televisão (SBT)

◦ Estações Nacionais de Rádio:

◦ GRUPO BANDEIRANTES DE RÁDIO
◦ CBN

**(1.7) - Demais considerações:**

Informamos que, até a presente data, **não registramos qualquer acidente envolvendo os consumidores proprietários, bem como inexistem ações judiciais ou administrativas e reclamações de consumidores**, em trâmite no País, relacionadas ao objeto desta campanha.

**(1.7). a** Esclarecemos-lhe que manteremos esta douta Secretaria, bem como os demais órgãos relacionados, atualizados através de relatórios bimestrais, conforme disposto no artigo 7.º da Portaria 487/2012.

**(1.7). b** Informamos que o Plano de Mídia e os custos efetivos de veiculação estão informados em anexo (*doc.04*).

**(1.7). c** Como última consideração, informamos que correspondência de idêntico teor a esta será encaminhada a todos os PROCONS Estaduais do País e ao DENATRAN, com vistas a dar a devida publicidade ao processo de chamamento em questão.



Cumprindo as normas previstas pela legislação em vigor, renovamos nossos protestos de estima e consideração, colocamo-nos à disposição de V.Sa., para eventuais esclarecimentos suplementares julgados necessários.

Atenciosamente,

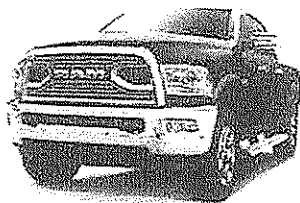
  
FIAT CHRYSLER AUTOMOVEIS BRASIL LTDA.  
Marselhe Cristina de Mattos  
OAB/DF nº 48.621

# Doc. 2



## COMUNICADO DE RECALL

RAM 2500 - 2018



Veículo convocado	Ano/modelo	Relação de chassis <small>(Números de chassis não sequenciais - últimos 6 dígitos)</small>
RAM 2500	2018	133258 a 247891

A FCA - FIAT CHRYSLER AUTOMÓVEIS BRASIL LTDA. convoca os proprietários dos veículos picape RAM 2500, ano/modelo 2018, para, a partir do dia 3 de junho de 2019, agendarem o seu comparecimento em uma das concessionárias RAM, a fim de que seja providenciada, gratuitamente, a instalação de um limitador na haste da trava elétrica de abertura da tampa traseira.

Foi identificada a possibilidade da abertura espontânea da tampa traseira com o veículo em movimento, o que pode resultar na perda da carga localizada na caçamba, aumentando os riscos de acidente, com consequentes danos físicos e materiais ao motorista, aos passageiros e a terceiros.

O tempo estimado de reparo é de, aproximadamente, 30 (trinta) minutos. Solicitamos que agende sua visita previamente nas concessionárias RAM de sua preferência.

Para consultar os números dos chassis envolvidos e/ou obter mais informações, acesse [www.ram.com.br](http://www.ram.com.br) ou contate a Central de Serviços ao Cliente RAM pelo telefone 0800 730 7060.

Com esta iniciativa, a FCA visa assegurar a satisfação dos seus clientes, garantindo a qualidade, a segurança e a confiabilidade dos veículos da marca RAM.

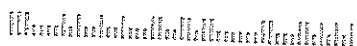


No trânsito,  
a vida vem primeiro.

**Doc. 3**

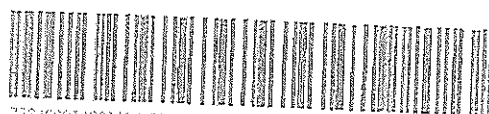


**RAM**



ANTONIO COUTINHO  
AV MARECHAL CARMONAO 494 AP 42  
JARDIM LEONOR  
13035-510 CAMPINAS SP

REGISTRADO  
XXXXXXXXXXXXXX



776260074001165 00000002547 15 340902

Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos - ECT

# COMUNICADO DE RECALL

Para uso dos Correios

- | 1. Mudou-se
- | 2. Endereço insuficiente
- | 3. Não existe o nº indicado
- | 4. Descartado
- | 5. Recusado

- | 6. Não procurado
- | 7. Ausente
- | 8. Falado
- | 9. CEP

- | 1. Informação escrita pelo porteiro ou zelador

Reintegrado ao serviço postal em:  
Assinatura e nº do entregador

RAMENTE: FCA FIAT CHRYSLER AUTOMOBILES  
RUA JOAO ANTONIO DE OLIVEIRA, 799 - MOOCA - SAO PAULO-SP - CEP 03111-010 - CENTRAL DE RELACIONAMENTO- 0800 707 1000 OU 0800 282 1001





**RAM**

*Instalação de um limitador na haste da trava elétrica de abertura da tampa traseira.*

**INFORMAÇÃO IMPORTANTE**

**RECALL RAM, MODELO 2500, ANO MODELO 2018 - SERVIÇO GRATUITO**

Essa notificação se refere ao seu veículo N° CHASSI << mala direta >>

Prezada(a) Sr(a):

**A FCA IDENTIFICOU A NECESSIDADE DE REPARAR O SEU VEÍCULO, CONFORME MENCIONADO ABAIXO:**

**Qual é o problema?** Foi identificada a possibilidade da abertura espontânea da tampa traseira, com o veículo em movimento.

**Qual é o risco?** Eventual abertura espontânea da tampa traseira, com o veículo em movimento, poderá resultar na perda da carga localizada na caçamba, aumentando os riscos de acidente, com consequentes danos físicos e materiais ao motorista e aos passageiros dos demais veículos na via, bem como à terceiros.

**O que o concessionário irá fazer?** A FCA efetuará, **gratuitamente**, instalação de um limitador na haste da trava elétrica de abertura da tampa traseira. O tempo estimado do serviço é de, aproximadamente, 30 (trinta) minutos, podendo variar conforme o fluxo de atendimento na concessionária escolhida. Por este motivo, solicitamos que agende sua visita previamente na concessionária **RAM** de sua preferência.

**O que você deverá fazer para garantir a sua segurança?** Contate o concessionário **RAM** de sua preferência o mais breve possível para agendar o serviço, o qual será realizado **gratuitamente**.

**Se você precisar de auxílio:** Consulte o site [www.ram.com.br](http://www.ram.com.br) ou contate a Central de Serviços ao Cliente **RAM** pelo telefone **0800 730 7060**.

**Importante:** Caso o veículo tenha sido vendido, solicitamos a gentileza de entrar em contato com Central de Serviços ao Cliente **RAM** para informar os dados do novo proprietário.  
Caso já tenha realizado o serviço, gentileza considerar o conteúdo desta carta como meramente informativo.

Desde já agradecemos sua compreensão e colaboração. Com essa atitude a FCA visa demonstrar o profundo respeito que dedica aos seus consumidores e o seu reiterado compromisso de comercializar e garantir produtos de mais elevada qualidade e confiabilidade.

Atenciosamente,

**FCA FIAT CHRYSLER AUTOMÓVEIS BRASIL LTDA.**



**RAM**

**Doc. 4**

FBIZ

FOA

Plano de Mídia de Autogestão

## Plano de Mídia 2019

### Recall

---

Produto: Compass e Renegade

Campanha: V44

Período: Maio 2019

Agência: [illegible]

Mídia	Mês					Total Bruto Negociado	Total Desembolso Jeep	Share %
	1	8	15	22	29			
<b>Televisão (Nacional)</b>								
SBT								
SBT Brasil						R\$ 211.438,18	R\$ 169.150,54	36%
Record								
Jornal da Record						R\$ 372.625,00	R\$ 298.100,00	64%
<b>Total TV</b>						<b>R\$ 584.063,18</b>	<b>R\$ 467.250,54</b>	<b>54%</b>
<b>Rádio (Nacional)</b>								
BAND NEWS								
						R\$ 49.389,75	R\$ 39.511,80	36%
CBN								
						R\$ 89.310,00	R\$ 71.448,00	64%
<b>Total Rádio</b>						<b>R\$ 138.699,75</b>	<b>R\$ 110.959,80</b>	<b>13%</b>
<b>Jornais</b>								
Região Norte								
						R\$ 29.252,29	R\$ 23.401,83	8%
Região Nordeste								
						R\$ 65.585,11	R\$ 52.468,09	18%
Região Centro-Oeste								
						R\$ 56.638,26	R\$ 45.310,61	16%
Região Sul								
						R\$ 23.969,89	R\$ 19.175,91	7%
Região Sudeste								
						R\$ 186.793,50	R\$ 149.434,80	52%
<b>Total Jornais</b>						<b>R\$ 362.239,05</b>	<b>R\$ 289.791,24</b>	<b>33%</b>
<b>TOTAL GERAL</b>						<b>R\$ 1.085.001,98</b>	<b>R\$ 868.001,58</b>	<b>100%</b>