



*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, 16 de junho de 2014.

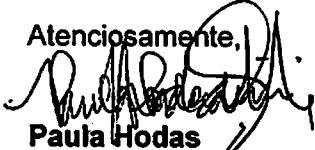
Aos  
**Órgãos de Defesa do Consumidor**

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 12 de junho, recall para substituição do conector do chicote do airbag frontal do lado do motorista dos veículos Chevrolet Camaro SS modelo 2012.

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, 12 de junho de 2014.  
AGSN-014/14

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

Ref.: Procedimento Administrativo n. 08012.002577/2014-32

Senhora Secretária,

A General Motors do Brasil Ltda. ("GM do Brasil"), em continuidade ao assunto em referência e complementando as informações tratadas na correspondência AGSN-011/14 protocolada em 06 de junho último perante esse Departamento, e ainda, em cumprimento ao disposto na Lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1990 e na Portaria MJ nº. 487, de 15 de março de 2012, vem informar que iniciará uma campanha de serviço envolvendo 39 veículos Chevrolet Camaro SS modelo 2012, fabricados entre 19/01/2012 até 17/05/2012.

Essa campanha é destinada a convocar os proprietários dos veículos com números de chassis dentre os especificados no quadro abaixo, para que se dirijam a uma Concessionária ou Oficina Autorizada da Rede Chevrolet para a substituição do conector do chicote do airbag frontal do lado do motorista:

Marca e Modelo	Chassis Nº	Data Inicial e Final de Fabricação	Quantidade
Chevrolet Camaro 2012	De C9168246 a C9206504	19/01/2012 até 17/05/2012	39

O serviço é necessário devido ao não conformidade na conexão dos terminais do airbag frontal do lado do motorista, o que pode fazer com que o airbag fique

08012.002577/2014-32

inoperante, podendo causar lesões graves na cabeça e na parte superior do corpo do motorista.

A substituição do conector do chicote do airbag frontal do lado do motorista será realizada 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 17 de junho de 2014.

- Informações de Campanha 06/2014;
- 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 06/2014

### CAMPANHA PARA SUBSTITUIÇÃO DO CONECTOR DO CHICOTE DO AIRBAG FRONTAL DO LADO DO MOTORISTA DOS VEÍCULOS CHEVROLET CAMARO MODELO 2012

#### Identificação da Montadora/ Importadora:

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 of Canada Limited (GM do Canadá)  
Main Mailing Department CA1-002-002  
1908 Colonel Sam Drive  
Oshawa, Ontario – Canadá - L1H 8P7  
Telefone: 905-644-5000  
[www.gm.ca](http://www.gm.ca)

Administradora Responsável: Sra. Carolyn Cook – Diretora Geral, Customer Care and Aftersales

#### Produtos envolvidos no mercado brasileiro:



Marca e Modelo do Veículo	Chassis Nº	Data Inicial e Final de Fabricação	Quantidade
Chevrolet Camaro 2012	De C9168246 a C9206504	19/01/2012 até 17/05/2012	39

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

Conforme quadro anexo.



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

Os veículos envolvidos nesta campanha, exclusivamente fabricados no Canadá, foram exportados para Bahrein, Bélgica, Chile, China, França, Alemanha, Guam, Hungria, Itália, Japão, Jordânia, República da Coreia, Kuwait, Líbano, Luxemburgo, México, Omã, Polônia, Qatar, Federação Russa, Arábia Saudita, Espanha, Suécia, Suíça, Emirados Árabes Unidos e Uruguai.

Foram exportados para o Brasil 39 veículos Chevrolet Camaro, modelo 2012 afetados por esta campanha.

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

Análises realizadas pela General Motors dos Estados Unidos constataram a possibilidade de falha na conexão dos terminais do airbag frontal do lado do motorista durante determinado período de produção do componente pelo fornecedor.

Esta falha de conexão está relacionada a um mecanismo de proteção elétrica existente nos terminais do airbag que impossibilita a sua deflagração acidental durante o processo de transporte e montagem no veículo, ou em uma eventual necessidade de substituição da peça, a qual mantém o sistema em curto-circuito e impede a abertura da bolsa.

Para que o sistema de airbag passe a ficar permanentemente habilitado, esta proteção elétrica deve ser inibida por meio de um pino que tem a função de deslocar os terminais e cessar o curto-circuito.

Contudo, o referido pino pode estar retraído, apresentando um comprimento insuficiente para deslocar os terminais, o que pode fazer com que o airbag frontal do lado do motorista fique inoperante, impedindo a sua deflagração em eventuais colisões, podendo causar lesões graves na cabeça e na parte superior do corpo do motorista.

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

Em outubro de 2012, a General Motors dos Estados Unidos deu início a uma campanha de recall relacionada à falha na conexão dos terminais do airbag frontal do lado do motorista de determinados veículos dos Estados Unidos e Canadá, conforme referido no item anterior.

Após algumas investigações, em janeiro de 2013 a General Motors dos Estados Unidos publicou uma nova campanha por ter identificado um lote adicional de peças suspeitas, o que ampliou o universo inicialmente definido de veículos afetados nos Estados Unidos e Canadá.

Ao longo de 2013, as investigações sobre o assunto pela General Motors dos Estados Unidos continuaram com a participação da *National Highway Traffic Safety Administration* (NHTSA), concluindo-se que a campanha em questão deveria incluir outros veículos inicialmente não abrangidos. Consequentemente, a General Motors dos Estados Unidos decidiu ampliar a campanha de recall e, em 03 de junho de 2014, comunicou os resultados aos países que comercializam os veículos que foram incluídos dentro da população afetada, em decorrência da ampliação da campanha.

No Brasil, estão envolvidos na campanha para substituição do conector do chicote do airbag frontal do lado do motorista, 39 veículos Chevrolet Camaro modelo 2012, fabricados de 19 de janeiro de 2012 até 17 de maio de 2012, 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 ocorridos no país com veículos modelo Camaro envolvidos na presente 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 13 de junho de 2014, conforme Plano de Mídia anexo.

Data de início do atendimento : A partir de 17 de junho 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 40 (quarenta) 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.



Recall - Conector Airbag		
Chevrolet Camaro 2012		
TOTAL DE VEÍCULOS POR ESTADO		
Estado		Quantidade
Bahia	BA	1
Ceara	CE	1
Espirito Santo	ES	1
Goiás	GO	1
Minas Gerais	MG	2
Pará	PA	1
Paraíba	PB	1
Paraná	PR	6
Rio de Janeiro	RJ	6
Santa Catarina	SC	2
São Paulo	SP	17
<b>Total</b>		<b>39</b>

24

# GENERAL MOTORS DO BRASIL LTDA.

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

Ilmo(a) Sr(a).XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Proprietário(a) do Veículo XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
Chassis nº XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

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 Camaro modelo 2012, fabricados entre 19 de janeiro de 2012 e 17 de maio de 2012, a comparecer a uma Concessionária ou Oficina Autorizada da Rede Chevrolet para a substituição do conector do chicote do airbag frontal do lado do motorista.

O serviço é necessário devido a uma não conformidade na conexão dos terminais do airbag frontal do lado do motorista, o que pode fazer com que o airbag fique inoperante, impedindo a sua deflagração em eventuais colisões, podendo causar lesões graves na cabeça e na parte superior do corpo do motorista.

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 40 (quarenta) minutos. O prazo para comparecimento é de 180 dias.

Caso o veículo tenha sido vendido e o novo proprietário seja seu conhecido, apreciariamos que o informasse sobre esta chamada.

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**

**Chevrolet Camaro SS - Conector Airbag**

Praça / veículo	Programa	horário/colocação	formato	Inserções
<b>TELEVISÃO - 16/06/2014</b>				
Record	Jornal da Record	20h00	60"	1
Bandeirantes	Jornal da Band	19h20	60"	1
<b>Total</b>				<b>235.486,40</b>
<b>RÁDIO - 13/06/2014</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>73.922,45</b>
<b>JORNAL - 13/06/2014</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 Critica	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
Maceio (AL)	Gazeta de Alagoas	indeterminado	2 col x 20 cm	1
São Luis (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 (A Gazeta)	indeterminado	2 col x 20,57 cm	1
Aracajú (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>169.723,96</b>
<b>Custo de Veiculação - Jornal, Rádio e TV</b>				<b>R\$ 479.132,81</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	Chassis Nº	Data Inicial e Final de Fabricação
Chevrolet Camaro 2012	De C9168246 a C9206504	19/01/2012 até 17/05/2012



**Data do início do atendimento:** a partir de 17 de junho de 2014, mediante agendamento prévio.

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

**Componente envolvido:** conector do chicote do airbag frontal do lado do motorista.

**Razões técnicas:** não conformidade na conexão dos terminais do airbag frontal do lado do motorista, o que pode fazer com que o airbag fique inoperante.

**Riscos:** não deflagração do airbag em eventuais colisões, podendo causar lesões graves na cabeça e na parte superior do corpo do motorista.

**Solução:** substituição do conector do chicote do airbag frontal do lado do motorista.

O serviço é gratuito e o tempo estimado para a sua execução é de 40 (quarenta) 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 TV)

### COMUNICADO

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

convoca os proprietários dos veículos  
CHEVROLET CAMARO 2012, a entrar em contato a partir de 17 de junho  
de 2014 com a Rede Chevrolet, para agendar a substituição do conector do  
chicote do airbag frontal do lado do motorista.

O serviço é necessário devido a uma não conformidade na conexão dos  
terminais do airbag frontal do lado do motorista, o que pode fazer com  
que o airbag fique inoperante, impedindo a sua deflagração em eventuais  
colisões, podendo causar lesões graves na cabeça e na parte superior do  
corpo do motorista.



Marca e Modelo	Chassis Nº	Data Inicial e Final de Fabricação
Chevrolet Camaro 2012	De C9168246 a C9206504	19/01/2012 até 17/05/2012

O serviço é gratuito e o tempo estimado para a sua execução é de  
40 (quarenta) 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 CAMARO 2012, chassis de C9168246 a C9206504, fabricados no período de 19 de janeiro de 2012 a 17 de maio de 2012, a entrar em contato a partir de 17 de junho de 2014 com a Rede Chevrolet, para agendar a substituição do conector do chicote do airbag frontal do lado do motorista.

O serviço é necessário devido a uma não conformidade na conexão dos terminais do airbag frontal do lado do motorista, o que pode fazer com que o airbag fique inoperante, impedindo a sua deflagração em eventuais colisões, podendo causar lesões graves na cabeça e na parte superior do corpo do motorista.

O serviço é gratuito e o tempo estimado para a sua execução é de 40 (quarenta) 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]

