

São Paulo, 21 de julho de 2014.

Aos  
**Órgãos de Defesa do Consumidor**

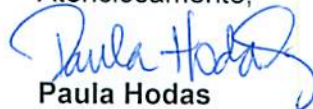
Prezados Senhores:

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 14 de julho, recall para substituição do airbag frontal do lado do motorista dos veículos Agile, modelo 2014, e Montana, modelos 2014 e 2015.

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, 14 de julho de 2014.  
AGSN-016/14

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 410 veículos Chevrolet Agile modelo 2014, fabricados entre 14 de novembro de 2013 e 17 de dezembro de 2013, e 5.092 veículos Chevrolet Montana modelos 2014 e 2015, fabricados entre 1º de novembro de 2013 e 27 de junho 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 substituição do airbag frontal do lado do motorista.

Marca e Modelo do Veículo	Chassis Nº	Data Inicial e Final de Fabricação	Quantidade
Chevrolet Agile 2014	De ER147038 a ER163227	14/11/2013 até 17/12/2013	410
Chevrolet Montana 2014 e 2015	De EB204869 a FB119056	01/11/2013 até 27/06/2014	5.092

O serviço é necessário em razão da possível montagem de um componente incorreto no airbag, o que compromete a vazão do gás para o interior da bolsa e impede a sua deflagração em eventual colisão, podendo causar lesões graves em especial na cabeça e na parte superior do corpo do motorista. Além disso, o gás poderá ficar indevidamente confinado no interior do gerador de gás do airbag, o qual poderá se romper subitamente e expelir fragmentos para o interior do veículo, podendo causar lesões graves ao motorista e aos demais ocupantes.

A substituição 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 15 de julho de 2014.

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

- Informações de Campanha 07/2014;
- 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 07/2014

### **CAMPANHA PARA SUBSTITUIÇÃO DO CONJUNTO DO AIRBAG FRONTAL DO LADO DO MOTORISTA DOS VEÍCULOS CHEVROLET AGILE MODELO 2014 E CHEVROLET MONTANA MODELOS 2014 E 2015**

#### **Identificação das Montadoras:**

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.

General Motors de Argentina S.R.L. (General Motors de Argentina)  
Avenida Leandro N. Alem, 855, 2º andar, Cidade Autônoma de Buenos Aires, Argentina  
Indústria Automotiva – Produção, montagem, importação, exportação, compra, venda, distribuição e qualquer outro método de comercialização de veículos e suas partes e componentes; Representações, comissões, dotações, e/ou qualquer ação que seja necessária ou aconselhável ligada às operações descritas anteriormente.  
Inspeção Geral de Justiça nº trâmite 477537  
Telefone: 0800-888-2438

[www.chevrolet.com.ar](http://www.chevrolet.com.ar)

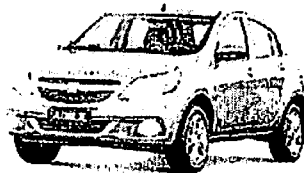
Administradores responsáveis: Isela Angélica Costantini, Gabriel Adrian Pereyra, José Manuel Cammilleri e Nicolás Ignacio Abbate

#### **Identificação do Fornecedor de airbag:**

Takata Brasil S/A  
Rodovia Dom Gabriel Paulino Bueno Couto, Km 66 - Jundiaí/SP - Brasil - CEP 13212-240  
Telefone: (11) 4585 3803  
[www.takata.com](http://www.takata.com)

Administrador responsável: Airton Evangelista - CEO

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



<b>Veículo</b>	<b>Chassis Nº</b>	<b>Data Inicial e Final de Fabricação</b>	<b>Quantidade</b>
Chevrolet Agile 2014	De ER147038 a ER163227	14/11/2013 até 17/12/2013	410
Chevrolet Montana 2014 e 2015	De EB204869 a FB119056	01/11/2013 até 27/06/2014	5.092

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

Conforme quadro anexo.

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

Os veículos Agile envolvidos nesta campanha, exclusivamente fabricados na Argentina, foram exportados para o Brasil num total de 410 veículos.

Os veículos Montana envolvidos nesta campanha, exclusivamente produzidos no Brasil, foram exportados para Argentina (78 veículos), México (875 veículos), Paraguai (15 veículos) e Uruguai (25 veículos).

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

Análises realizadas pela Takata México constataram a possibilidade de utilização incorreta de um determinado componente (defletor externo) específico de airbags de duplo estágio em airbags de simples estágio, em determinadas datas de produção pelo fornecedor.

O defletor externo é um dos componentes internos do gerador de gás do airbag, e a utilização indevida do defletor específico do airbag de duplo estágio em airbag de simples estágio compromete a correta vazão de gás de alta pressão para o interior da bolsa, acarretando na não deflagração do airbag frontal do lado do motorista em eventual colisão.

Além disso, esse gás de alta pressão fica indevidamente confinado no interior do gerador de gás e ocasionará uma pressão superior à resistência mecânica da estrutura do gerador, o qual poderá se romper subitamente e expelir fragmentos para o interior do veículo, podendo causar lesões graves ao motorista e aos demais ocupantes.

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

Em maio de 2014, após tomar ciência de uma ação judicial relacionada ao airbag de um veículo Cruze nos Estados Unidos, foi iniciado um processo de investigação entre General Motors dos Estados Unidos e Takata México, fornecedora do conjunto de airbag para veículos Cruze produzidos nos Estados Unidos.

Em 20 de junho de 2014, concluiu-se que a causa raiz do incidente estava relacionada à utilização indevida do defletor externo de airbags de duplo estágio em airbags de simples

o interior da bolsa do airbag.

Esta situação pode acarretar na não deflagração do airbag frontal do lado do motorista em eventual colisão do veículo, e ainda, no confinamento de gás no interior do gerador de gás do airbag, o que poderá causar o seu rompimento súbito e expelir fragmentos para o interior do veículo, podendo causar lesões graves ao motorista e aos demais ocupantes do veículo.

Como parte da investigação, a General Motors dos Estados Unidos e a Takata México estenderam a análise do assunto às demais plataformas globais da GM e identificaram, no último dia 24 de junho, que os modelos Agile e Montana também poderiam estar afetados, uma vez que utilizam o mesmo gerador de gás produzido na planta da Takata México.

Por consequência, concluiu-se no último dia 27 de junho que alguns lotes suspeitos do gerador de gás produzido pela Takata Mexico foram importados pela Takata Brasil e utilizados na montagem do conjunto do airbag frontal do lado do motorista fornecido à General Motors do Brasil e à General Motors da Argentina para a respectiva produção dos veículos Montana e Agile.

Desta forma, os únicos modelos afetados pela utilização indevida do defletor externo de airbags de duplo estágio em airbags de simples estágio foram o veículos Chevrolet Cruze montados nos Estados Unidos, e os veículos Chevrolet Agile e Montana acima referidos. Os veículos Chevrolet Cruze produzidos no Brasil possuem uma versão diferente de airbag, razão pela qual não estão afetados pela presente campanha.

No Brasil, estão envolvidos na campanha para substituição do conjunto do airbag frontal do lado do motorista, 410 veículos Chevrolet Agile modelo 2014, fabricados de 14/11/2013 até 17/12/2013, e 5.092 veículos Chevrolet Montana modelos 2014 e 2015, fabricados de 01/11/2013 até 27/06/2014, 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, da existência de acidentes ocorridos no país com veículos modelo Agile e Montana 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 14 de julho de 2014, conforme Plano de Mídia anexo.

**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 25 (vinte e cinco) 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.

São Caetano do Sul (SP), julho 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 Agile 2014, fabricados de 14 de novembro de 2013 até 17 de dezembro de 2013, e Chevrolet Montana 2014 e 2015, fabricados de 1º de novembro de 2013 até 27 de junho de 2014, a comparecer a uma Concessionária ou Oficina Autorizada da Rede Chevrolet para a substituição do airbag frontal do lado do motorista.

O serviço é necessário em razão da possível montagem de um componente incorreto no airbag, o que compromete a vazão do gás para o interior da bolsa e impede a sua deflagração em eventual colisão, podendo causar lesões graves em especial na cabeça e na parte superior do corpo do motorista. Além disso, o gás poderá ficar indevidamente confinado no interior do gerador de gás do airbag, o qual poderá se romper subitamente e expelir fragmentos para o interior do veículo, podendo causar lesões graves ao motorista e aos demais ocupantes.

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 25 (vinte e cinco) minutos. O prazo para comparecimento é de 180 dias.

Caso o veículo tenha sido vendido e o novo proprietário seja seu conhecido, agradeceríamos 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 Agile 2014 e Montana 2014/2015**

Praça / veículo	Programa	horário/colocação	formato	Inserções
<b>TELEVISÃO - 14/07/2014</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 - 15/07/2014</b>				
CBN	Jornal da CBN - 1 edição	06h00 às 09h00	90"	1
Bandeirantes AM+FM	Jornal Primeira Hora	07h00 às 07h30	90"	1
<b>Total</b>				<b>111.737,04</b>
<b>JORNAL - 15/07/2014</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 cm	1
Vitória (ES)	Gazeta de Vitória (A Gazeta)	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 (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\$ 516.947,40</b>

## CAMPANHA DE SERVIÇO

(Texto para veiculação em TV)

### COMUNICADO

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

convoca os proprietários dos veículos  
CHEVROLET AGILE 2014 e MONTANA 2014 e 2015, a entrar em  
contato de imediato com a Rede Chevrolet, para agendar a substituição do  
airbag frontal do lado do motorista.

O serviço é necessário em razão da possível montagem de um  
componente incorreto no airbag, o que compromete a vazão do gás para  
o interior da bolsa e impede a sua deflagração em eventual colisão,  
podendo causar lesões graves em especial na cabeça e na parte superior  
do corpo do motorista. Além disso, o gás poderá ficar indevidamente  
confinado no interior do gerador de gás do airbag, o qual poderá se  
romper subitamente e expelir fragmentos para o interior do veículo,  
podendo causar lesões graves ao motorista e aos demais ocupantes.



Marca e Modelo	Chassis Nº	Data Inicial e Final de Fabricação
Chevrolet Agile 2014	De ER147038 a ER163227	14/11/2013 até 17/12/2013
Chevrolet Montana 2014 e 2015	De EB204869 a FB119056	01/11/2013 até 27/06/2014

O serviço é gratuito e o tempo estimado para a sua execução é de 25 (vinte e cinco) 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]

(Texto para veiculação em Rádio)

## **COMUNICADO**

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

convoca os proprietários dos veículos

CHEVROLET AGILE 2014, chassis de ER147038 a ER163227,  
fabricados de 14 de novembro de 2013 até 17 de dezembro de 2013,  
e CHEVROLET MONTANA 2014 e 2015, chassis de EB204869 a  
FB119056, fabricados de 1º de novembro de 2013 até 27 de junho de  
2014, a entrar em contato de imediato com a Rede Chevrolet, para  
agendar a substituição do airbag frontal do lado do motorista.

O serviço é necessário em razão da possível montagem de um componente incorreto no airbag, o que compromete a vazão do gás para o interior da bolsa e impede a sua deflagração em eventual colisão, podendo causar lesões graves em especial na cabeça e na parte superior do corpo do motorista. Além disso, o gás poderá ficar indevidamente confinado no interior do gerador de gás do airbag, o qual poderá se romper subitamente e expelir fragmentos para o interior do veículo, podendo causar lesões graves ao motorista e aos demais ocupantes.

O serviço é gratuito e o tempo estimado para a sua execução é de 25 (vinte e cinco) 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]

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	Chassis N°	Data Inicial e Final de Fabricação
Chevrolet Agile 2014	De ER147038 a ER163227	14/11/2013 até 17/12/2013
Chevrolet Montana 2014 e 2015	De EB204869 a FB119056	01/11/2013 até 27/06/2014



**Data do início do atendimento:** imediatamente, mediante agendamento prévio.

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

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

**Razões técnicas:** possível montagem de um componente incorreto no airbag frontal do lado do motorista, o que compromete a vazão do gás para o interior da bolsa, além de causar o confinamento indevido do gás no interior do gerador de gás do airbag.

**Riscos:** não deflagração do airbag em eventual colisão, podendo causar lesões graves em especial na cabeça e na parte superior do corpo do motorista. Além disso, pode ocorrer o rompimento súbito do gerador de gás do airbag, o qual pode expelir fragmentos para o interior do veículo, podendo causar lesões graves ao motorista e aos demais ocupantes.

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

O serviço é gratuito e o tempo estimado para a sua execução é de 25 (vinte e cinco) 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]

Chevrolet Agile 2014 e Montana 2014/2015			
TOTAL DE VEÍCULOS POR ESTADO			
UF	Agile	Montana	Quantidade
Acre	0	0	0
Alagoas	2	6	8
Amazonas	0	36	36
Amapá	1	7	8
Bahia	14	147	161
Ceará	12	83	95
Distrito Federal	16	26	42
Espírito Santo	10	102	112
Goiás	8	70	78
Maranhão	1	13	14
Minas Gerais	32	281	313
Mato Grosso do Sul	1	35	36
Mato Grosso	9	24	33
Pará	9	27	36
Paraíba	10	38	48
Pernambuco	13	57	70
Piauí	0	15	15
Paraná	27	743	770
Rio de Janeiro	35	141	176
Rio Grande do Norte	2	21	23
Rondônia	4	10	14
Roraima	0	5	5
Rio Grande do Sul	31	761	792
Santa Catarina	28	461	489
Sergipe	2	11	13
São Paulo	142	1938	2080
Tocantins	0	2	2
Em transito	1	32	33
<b>Total</b>	<b>410</b>	<b>5.092</b>	<b>5.502</b>