



Atenciosamente,

São Paulo, 30 de julho de 2012.

Aos
Órgãos de Defesa do Consumidor


Prezados Senhores,

A General Motors do Brasil Ltda. (GM do Brasil) encaminha as correspondências protocoladas perante o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, contendo os índices de atendimento às campanhas de recall abaixo especificadas:

- Instalação de reforço no suporte de fixação da suspensão dianteira esquerda - Classic e Montana 2012 (Doc.01);
- Substituição do pedal do freio - Cobalt 2012 (Doc. 02);
- Substituição do resfriador do fluido da direção hidráulica - Captiva V6 2011 (Doc. 03).

Colocando-nos ao inteiro dispor para prestar quaisquer esclarecimentos adicionais que se fizerem necessários, subscrevemo-nos

Atenciosamente,


Adriana R. Quintas
Gerente – Área Jurídica Cível
OAB/SP 181.486

GENERAL MOTORS DO BRASIL LTDA.

LUIZ MOAN YABIKU JR.
DIRETOR
ASSUNTOS INSTITUCIONAIS

São Caetano do Sul, 06 de junho de 2012
RG-023/12

Ilma. Senhora
Dra. Juliana Pereira da Silva
Diretora do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor - DPDC
Ministério da Justiça - MJ
Brasília – DF

Ref.: **Processo de chamamento nº 08012.007922/2011-81**

Senhora Diretora,

A General Motors do Brasil Ltda., dando continuidade às informações prestadas sobre o andamento da campanha em curso para a instalação de reforço no suporte de fixação da suspensão dianteira esquerda dos veículos Classic e Montana, modelos 2012, fabricados entre 13 de junho de 2011 e 30 de junho de 2011, vem apresentar o anexo quadro contendo os dados relativos aos atendimentos realizados até o último dia 01 de junho.

Cabe esclarecer que a GM do Brasil, em linha com sua política de oferecer produtos e serviços com o mais alto padrão de qualidade e comprometida na promoção dos princípios de defesa do consumidor, continuará a atender por tempo indeterminado os veículos objeto desta campanha, a fim de possibilitar o comparecimento de seus proprietários, que ainda não o fizeram, na Rede de Concessionárias e Oficinas Autorizadas Chevrolet.

Colocando-nos à sua disposição para prestar quaisquer esclarecimentos adicionais que se fizerem necessários, subscrevemo-nos,

Atenciosamente,


Luiz Moan Yabiku Jr.

SECRETARIA DE DIREITO ECONOMICO/SUDE/MJ
08012.006896 2012 11/JUN/2012 15:07



SUPORTE DE FIXAÇÃO DA SUSPENSÃO DIANTEIRA ESQUERDA

CLASSIC E MONTANA - 2012

ESTADO	CLASSIC		MONTANA		TOTAL		
	Envolvidos	Atendidos	Envolvidos	Atendidos	Envolvidos	Atendidos	% Atendimento
AC	1	0	1	0	2	0	0,0%
AL	7	5	1	0	8	5	62,5%
AM	8	0	40	5	48	5	10,4%
AP	2	0	1	0	3	0	0,0%
BA	34	15	19	6	53	21	39,6%
CE	72	26	8	4	80	30	37,5%
DF	82	31	8	4	90	35	38,9%
ES	29	14	22	10	51	24	47,1%
GO	51	17	23	7	74	24	32,4%
MA	98	61	66	38	164	99	60,4%
MG	77	39	110	60	187	99	52,9%
MS	11	5	9	4	20	9	45,0%
MT	13	6	12	9	25	15	60,0%
PA	19	7	20	2	39	9	23,1%
PB	25	15	9	4	34	19	55,9%
PE	49	10	19	5	68	15	22,1%
PI	24	8	1	0	25	8	32,0%
PR	63	38	115	70	178	108	60,7%
RJ	101	60	41	21	142	81	57,0%
RN	22	6	3	2	25	8	32,0%
RO	8	3	14	6	22	9	40,9%
RR	3	3	4	1	7	4	57,1%
RS	36	21	107	64	143	85	59,4%
SC	41	24	74	44	115	68	59,1%
SE	5	1	2	0	7	1	14,3%
SP	515	285	424	256	939	541	57,6%
TO	4	1	0	0	4	1	25,0%
TOTAL	1.400	701	1.153	622	2.553	1.323	51,8%

GENERAL MOTORS DO BRASIL LTDA.

LUIZ MOAN YABIKU JR.
DIRETOR
ASSUNTOS INSTITUCIONAIS

São Caetano do Sul, 02 de maio de 2012
RG-017/12

Ilma. Senhora
Dra. Juliana Pereira da Silva
Diretora do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor - DPDC
Ministério da Justiça - MJ
Brasília - DF

Ref.: **Processo de chamamento nº 08012.010744/2011**

Senhora Diretora,

A General Motors do Brasil Ltda., dando continuidade às informações prestadas sobre o andamento da campanha em curso para substituição do pedal do freio dos veículos Cobalt, modelo 2012, fabricados entre 17 de novembro e 10 de dezembro de 2011, vem apresentar o anexo quadro contendo os dados relativos aos atendimentos realizados até o último dia 27 de abril.

Colocando-nos à sua disposição para prestar quaisquer esclarecimentos adicionais que se fizerem necessários, subscrevemo-nos,

Atenciosamente,

LUIZ MOAN YABIKU JR.

SECRETARIA DE DIREITO ECONOMICO/SDE/MJ
08012. 010744 2012 02/MAI/2012 11:57

DOC: 02

PEDAL DO FREIO**COBALT 2012**

ESTADO		Qtde de Envolvidos	Qtde de Atendidos	Atendimento %
AC	Acre	0	0	-
AL	Alagoas	18	16	88,9%
AM	Amazonas	12	9	75,0%
AP	Amapá	7	5	71,4%
BA	Bahia	115	93	80,9%
CE	Ceará	46	42	91,3%
DF	Distrito Federal	98	85	86,7%
ES	Espirito Santo	75	71	94,7%
GO	Goiás	82	72	87,8%
MA	Maranhão	25	17	68,0%
MG	Minas Gerais	153	126	82,4%
MS	Mato Grosso do Sul	35	30	85,7%
MT	Mato Grosso	30	23	76,7%
PA	Pará	47	38	80,9%
PB	Paraíba	36	35	97,2%
PE	Pernambuco	61	55	90,2%
PI	Piauí	18	13	72,2%
PR	Paraná	156	148	94,9%
RJ	Rio de Janeiro	196	167	85,2%
RN	Rio Grande do Norte	21	20	95,2%
RO	Rondônia	9	7	77,8%
RR	Roraima	1	1	100,0%
RS	Rio Grande do Sul	149	127	85,2%
SC	Santa Catarina	72	61	84,7%
SE	Sergipe	18	15	83,3%
SP	São Paulo	612	512	83,7%
TO	Tocantins	16	16	100,0%
TOTAL GERAL		2.108	1.804	85,6%

GENERAL MOTORS DO BRASIL LTDA.

LUIZ MOAN YABIKU JR.
DIRETOR
ASSUNTOS INSTITUCIONAIS

São Caetano do Sul, 24 de maio de 2012
RG-020/12

Ilma. Senhora
Dra. Juliana Pereira da Silva
Diretora do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor - DPDC
Ministério da Justiça - MJ
Brasília – DF

SECRETARIA DE DIREITO ECONOMICO/SUDEAM
08012.00199/2012 24/MAI/2012 14:43
Shenry

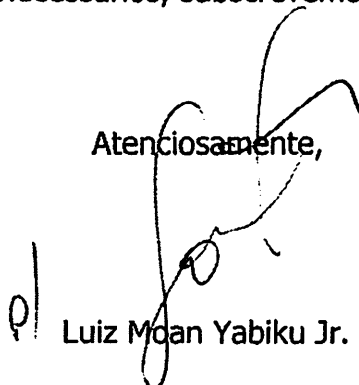
Ref.: **Processo de chamamento nº 08012.010902/2011-98**

Senhora Diretora,

A General Motors do Brasil Ltda., dando continuidade às informações prestadas sobre o andamento da campanha em curso para substituição do resfriador do fluido da direção hidráulica dos veículos Captiva V6, modelo 2011, fabricados entre 19 de agosto de 2010 e 21 de setembro de 2011, vem apresentar o anexo quadro contendo os dados relativos aos atendimentos realizados até o último dia 23 de maio.

Colocando-nos à sua disposição para prestar quaisquer esclarecimentos adicionais que se fizerem necessários, subscrevemo-nos,

Atenciosamente,



Luiz Moan Yabiku Jr.

RESFRIADOR DO FLUIDO DA DIREÇÃO HIDRÁULICA
CAPTIVA V6 2011

ESTADO		Qtde de Envolvidos	Qtde de Atendidos	Atendimento %
AC	Acre	0	0	-
AL	Alagoas	2	1	50,0%
AM	Amazonas	14	10	71,4%
AP	Amapá	2	1	50,0%
BA	Bahia	42	8	19,0%
CE	Ceará	26	4	15,4%
DF	Distrito Federal	43	11	25,6%
ES	Espirito Santo	29	6	20,7%
GO	Goiás	50	18	36,0%
MA	Maranhão	10	8	80,0%
MG	Minas Gerais	227	90	39,6%
MS	Mato Grosso do Sul	36	10	27,8%
MT	Mato Grosso	29	11	37,9%
PA	Pará	19	6	31,6%
PB	Paraíba	12	4	33,3%
PE	Pernambuco	42	7	16,7%
PI	Piauí	2	0	0,0%
PR	Paraná	276	167	60,5%
RJ	Rio de Janeiro	166	46	27,7%
RN	Rio Grande do Norte	11	7	63,6%
RO	Rondônia	15	3	20,0%
RR	Roraima	1	1	100,0%
RS	Rio Grande do Sul	218	108	49,5%
SC	Santa Catarina	215	125	58,1%
SE	Sergipe	16	6	37,5%
SP	São Paulo	1.614	699	43,3%
TO	Tocantins	3	1	33,3%
TOTAL GERAL		3.120	1.358	43,5%

GENERAL MOTORS DO BRASIL LTDA.

LUIZ MOAN YABIKU JR.
DIRETOR
ASSUNTOS INSTITUCIONAIS

São Caetano do Sul, 13 de março de 2012.
RG-014/12

Ilma. Senhora

Dra. Juliana Pereira da Silva

Diretora do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor - DPDC
Ministério da Justiça - MJ
Brasília - DF

Ref.: **Procedimento Administrativo nº 08012.010902/2011-98**

Senhora Diretora,

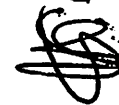
Conforme correspondência protocolada perante este Departamento em dezembro último, a General Motors do Brasil Ltda. ("GM do Brasil") iniciou uma campanha de serviço destinada a comunicar os proprietários de 3.120 veículos Captiva V6, modelo 2011, fabricados entre 19 de agosto de 2010 e 21 de setembro de 2011, sobre a necessidade de substituição do resfriador do fluido da direção hidráulica.

Tal substituição se deve à possibilidade de aquecimento do fluido da direção hidráulica, o que pode causar o vazamento de seu reservatório, com risco de incêndio no compartimento do motor. Isto pode ocorrer com a utilização do câmbio automático no modo manual em primeira marcha, com motor em alta rotação e por mais de cinco minutos consecutivos.

Modelo	Chassis Nº	Data de Produção	Quantidade
Captiva V6 2011	De BS519983 a BS687625	19/08/2010 até 21/09/2011	3.120

Em continuidade àquela correspondência e dando prosseguimento à campanha, a GM do Brasil serve-se da presente para informar que as peças para substituição já estão disponíveis na Rede de Concessionárias Chevrolet e que enviará, nos próximos dias, uma nova correspondência aos proprietários (em anexo) para convocá-los a se dirigirem à Concessionária ou Oficina Autorizada de sua preferência para a substituição do resfriador do fluido da direção hidráulica.

SECRETARIA DE DIREITO ECONOMICO/SME/MJ
08012.00464 2012 13/MAR/2012 15:17



Aproveitamos para comentar que a GM do Brasil não tem conhecimento de nenhum incidente com os veículos envolvidos durante este período e que, a partir da presente data, enviará ao DPDC os relatórios de acompanhamento do atendimento à referida campanha, nos termos e prazos previstos na Portaria nº 789/2001, do Ministério da Justiça.

Certos de que as providências que estamos tomando atenderão plenamente aos interesses de nossos consumidores, aproveitamos a oportunidade para renovar a V.Sa. nossos votos da mais alta estima e distinta consideração.

Atenciosamente

Luiz Moan Yabiku Jr.

GENERAL MOTORS DO BRASIL LTDA.

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

Ilmo(a) Sr(a).XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Proprietário(a) do Veículo Captiva V6
Chassis nº XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Prezado Cliente Chevrolet:

Conforme publicado nos meios de comunicação em dezembro/2011, a GENERAL MOTORS DO BRASIL LTDA. (GM do Brasil) informou aos proprietários dos veículos Captiva V6, modelo 2011, fabricados de 19 de agosto de 2010 a 21 de setembro de 2011, da necessidade de substituição do restritor do fluido da direção hidráulica devido à possibilidade de seu aquecimento.

Naquele momento, lhe enviamos uma carta para explicar sobre o motivo da campanha e sobre a disponibilidade de peças durante o mês de março/2012, além de orientá-lo sobre os procedimentos a serem observados para que não incorresse em risco até a substituição da peça.

A campanha se deve à possibilidade de aquecimento do fluido da direção hidráulica quando o veículo é conduzido com câmbio em modo manual e em primeira marcha, com motor em alta rotação por mais de cinco minutos ininterruptos. O aquecimento pode causar o vazamento do fluido de seu reservatório, que em contato com o conversor catalítico, pode ocasionar incêndio no compartimento do motor.

Servimo-nos da presente para informar que as peças para substituição já estão disponíveis e para solicitar que V.Sa. faça o agendamento do serviço imediatamente junto à Concessionária ou Oficina Autorizada Chevrolet de sua preferência. O serviço é gratuito e 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 reforçamos que esta campanha tem o intuito de preservar a sua segurança e a satisfação com nosso produto. 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,

Diretor Geral de Pós-Vendas