



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 outubro 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 07 de outubro, *recall* para a inspeção e eventual substituição da estrutura do encosto dos bancos dianteiros dos veículos Onix e Prisma modelo 2013.

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, 07 de outubro de 2013.
RG-050/13

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 2.683 veículos Chevrolet Onix e Prisma modelo 2013, fabricados entre 20 e 23 de maio 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 a inspeção e eventual substituição da estrutura do encosto dos bancos dianteiros:

Marca e Modelo do Veículo	Chassis Nº	Data Inicial e Final de Fabricação	Quantidade
Chevrolet Onix e Prisma 2013	De DG260034 a DG322859	20/05/2013 até 23/05/2013	2.683

O serviço é necessário devido a uma não conformidade no processo de soldagem do mecanismo reclinador, o que pode ocasionar a movimentação involuntária do encosto dos bancos, com risco de acidente e de danos materiais e físicos aos ocupantes do veículo e a terceiros.



08012.004536/2013 07/Oct/2013 16:47
Secretaria Nacional do Consumidor/Senaccon/70
Pereira

A inspeção e eventual substituição da estrutura do encosto dos bancos dianteiros 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 08 de outubro de 2013.

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

- Informações de Campanha 04/2013;
- 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 04/2013

CAMPANHA PARA INSPEÇÃO E EVENTUAL SUBSTITUIÇÃO DA ESTRUTURA DO ENCOSTO DOS BANCOS DIANTEIROS DOS VEÍCULOS CHEVROLET ONIX E PRISMA MODELO 2013

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

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 dos Fornecedores:

Lear do Brasil Indústria e Comércio de Interiores Automotivos Ltda. (tier 1 – fornecedor)
BR 290, KM 67, Gravataí, RS – CEP: 94065-140
Telefone : 55 11 989780485
www.lear.com
Contato: José Carlos Lima - Diretor

Amvian do Brasil Ltda. (tier 2 – sub-fornecedor)
Rodovia Dom Pedro I, s/n - KM 87,5 - saída pista Norte
Telefone : 5511 44145862 / 5511 983890512
www.camacolc.com
Contato : Leandro Marquesini Maricati - Diretor Geral

Produtos envolvidos no mercado brasileiro:



Marca e Modelo do Veículo	Chassis Nº	Data Inicial e Final de Fabricação	Quantidade
Chevrolet Onix e Prisma 2013	De DG260034 a DG322859	20/05/2013 até 23/05/2013	2.683



Distribuição dos veículos pelos Estados da Federação:

Conforme quadro anexo.

Países para os quais os veículos foram exportados:

Os veículos Onix e Prisma envolvidos nesta campanha foram exportados para a Argentina, Paraguai e Uruguai, num total de 464 veículos.

Descrição do defeito constatado e dos riscos que apresenta:

Análises realizadas pela GM do Brasil detectaram uma não conformidade no processo de soldagem entre o mecanismo reclinador e a estrutura do encosto dos bancos dianteiros em decorrência da utilização de gás com composição diferente da especificada para esta aplicação.

Esta não conformidade pode ocasionar o enfraquecimento da solda na fixação do reclinador à estrutura do banco, provocando a movimentação involuntária do encosto dos bancos dianteiros, com risco de acidente e de danos materiais e físicos aos ocupantes do veículo e a terceiros.

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

Em 09 de setembro de 2013, a General Motors do Brasil recebeu para análise um mecanismo reclinador do banco dianteiro direito de um veículo Prisma, após a alegação de falta de travamento do encosto do banco por um cliente à Concessionária da Rede Chevrolet.

Após a análise da peça pela GM do Brasil, identificou-se que a profundidade da solda entre o reclinador e a estrutura do banco estava fora do especificado, o que ocasionou um enfraquecimento da junção e gerou a quebra da solda.

Diante desse fato, a GM do Brasil iniciou uma série de investigações e análises junto aos fornecedores dos bancos e constataram que, no dia 17 de maio de 2013, foi utilizado pelo subfornecedor da estrutura do banco um gás para a aplicação da solda com composição diferente da especificada para esta finalidade.

A não conformidade no processo de soldagem entre o mecanismo reclinador e a estrutura do encosto dos bancos dianteiros pode acarretar o enfraquecimento da solda na fixação do reclinador à estrutura do banco e ocasionar a movimentação involuntária do encosto dos bancos dianteiros, com risco de acidente e de danos materiais e físicos aos ocupantes do veículo e a terceiros.

Os veículos da linha Onix e Prisma modelo 2013 que podem ter recebido estruturas de banco produzidas no dia 17 de maio de 2013, foram fabricados pela GM do Brasil entre 20 e 23 de maio de 2013, no total de 2.683 veículos destinados ao mercado interno e 464 veículos destinados à exportação.

Em razão disto, concluiu-se no último dia 1º de outubro pela necessidade de realização de uma campanha de recall para inspeção da data de produção das estruturas dos bancos e

eventual substituição da estrutura do encosto dos bancos dianteiros dos veículos Chevrolet Onix e Prisma modelo 2013, 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 relacionados a não conformidade no processo de soldagem entre o reclinador e o encosto dos bancos dianteiros nos veículos envolvidos nesta 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 : 08 de outubro de 2013, conforme Plano de Mídia anexo.

Data de início

do atendimento : A partir de 08 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 1 (uma) hora e 50 (cinquenta) 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, assim como o envio de correspondência aos primeiros proprietários dos veículos envolvidos.

MECANISMO RECLINADOR DOS BANCOS DIANTEIROS**ONIX / PRISMA****TOTAL DE VEÍCULOS POR ESTADO**

	Estado	ONIX	PRISMA	TOTAL
AC	Acre	2	1	3
AL	Alagoas	14	2	16
AM	Amazonas	23	18	41
AP	Amapá	0	0	0
BA	Bahia	83	31	114
CE	Ceará	30	37	67
DF	Distrito Federal	50	15	65
ES	Espírito Santo	42	16	58
GO	Goiás	53	25	78
MA	Maranhão	20	18	38
MG	Minas Gerais	131	59	190
MS	Mato Grosso do Sul	17	1	18
MT	Mato Grosso	17	6	23
PA	Pará	15	19	34
PB	Paraíba	10	8	18
PE	Pernambuco	59	32	91
PI	Piauí	10	9	19
PR	Paraná	129	53	182
RJ	Rio de Janeiro	74	55	129
RN	Rio Grande do Norte	15	9	24
RO	Rondônia	5	12	17
RR	Roraima	1	0	1
RS	Rio Grande do Sul	161	86	247
SC	Santa Catarina	101	36	137
SE	Sergipe	20	3	23
SP	São Paulo	736	306	1.042
TO	Tocantins	6	2	8
	TOTAL	1.824	859	2.683

GENERAL MOTORS DO BRASIL LTDA.

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

Ilmo(a) Sr(a).XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Proprietário(a) do Veículo 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 Onix e Prisma 2013, fabricados de 20 a 23 de maio de 2013, a comparecer a uma Concessionária ou Oficina Autorizada da Rede Chevrolet, a partir de 08 de outubro de 2013, para a inspeção e eventual substituição da estrutura do encosto dos bancos dianteiros.

O serviço é necessário devido a uma não conformidade no processo de soldagem do mecanismo reclinador, o que pode ocasionar a movimentação involuntária do encosto dos bancos, com risco de acidente 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 1 (uma) hora e 50 (cinquenta) 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".

Cordialmente,



Edgar Lourençon
Diretor Geral de Pós-Vendas, Vendas e Marketing

PLANO DE MÍDIA

MECANISMO RECLINADOR DOS BANCOS DIANTEIROS - ONIX-PRISMA 2013

Praça / veículo	Programa	horário/colocação	formato	Inserções
TELEVISÃO - 08/10/2013				
Record	Jornal da Record	20h00	45"	1
Bandeirantes	Jornal da Band	19h20	45"	1
Total				2
RÁDIO - 08/10/2013				
CBN	Jornal da CBN - 1ª edição	06h00 às 09h00	60"	1
Bandeirantes AM+FM	Jornal Primeira Hora	07h00 às 07h30	60"	1
Total				2
JORNAL - 08/10/2013				
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
Custo de Veiculação - Jornal, Rádio e TV			R\$ 396.369,09	

CAMPANHA DE SERVIÇO

(Texto para veiculação em TV)

COMUNICADO

A General Motors do Brasil

convoca os proprietários dos veículos CHEVROLET ONIX e PRISMA 2013, fabricados de 20 a 23 de maio de 2013, a entrar em contato de imediato com a Rede Chevrolet, para agendar a inspeção e eventual substituição da estrutura do encosto dos bancos dianteiros.

O serviço é necessário devido a uma não conformidade no processo de soldagem do mecanismo reclinador, o que pode ocasionar a movimentação involuntária do encosto dos bancos, com risco de acidente e de danos materiais e físicos aos ocupantes do veículo e a terceiros.



Marca e Modelo do Veículo	Data Inicial e Final de Fabricação	Chassis N°
Chevrolet Onix e Prisma 2013	20/05/2013 até 23/05/2013	De DG260034 a DG322859

O serviço é gratuito e o tempo estimado para a sua execução é de 1 (uma) hora e 50 (cinquenta) minutos.

Verifique se o seu veículo está envolvido

na Central de Relacionamento Chevrolet

0800-702-4200

ou no site 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 do Veículo	Data Inicial e Final de Fabricação	Chassis N°
Chevrolet Onix e Prisma 2013	20/05/2013 até 23/05/2013	De DG260034 a DG322859



Data do início do atendimento: a partir de 08/10/2013, mediante agendamento prévio.

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

Componente envolvido: mecanismo reclinador do encosto dos bancos dianteiros.

Razões técnicas: não conformidade no processo de soldagem entre o reclinador e a estrutura do encosto dos bancos dianteiros.

Riscos: movimentação involuntária do encosto dos bancos dianteiros, com risco de acidente e de danos materiais e físicos aos ocupantes do veículo e a terceiros.

Solução: inspeção e eventual substituição da estrutura do encosto dos bancos dianteiros.

O serviço é gratuito e o tempo estimado para a sua execução é de 1 (uma) hora e 50 (cinquenta) minutos.

Verifique se o seu veículo está envolvido

na Central de Relacionamento Chevrolet

0800-702-4200

ou no site www.chevrolet.com.br



CAMPANHA DE SERVIÇO

(Texto para veiculação em Rádio)

COMUNICADO

A General Motors do Brasil

convoca os proprietários dos veículos CHEVROLET ONIX e PRISMA 2013, chassis DG260034 a DG322859, fabricados de 20 a 23 de maio de 2013, a entrar em contato de imediato com a Rede Chevrolet, para agendar a inspeção e eventual substituição da estrutura do encosto dos bancos dianteiros.

O serviço é necessário devido a uma não conformidade no processo de soldagem do mecanismo reclinador, o que pode ocasionar a movimentação involuntária do encosto dos bancos, com risco de acidente 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 1 (uma) hora e 50 (cinquenta) minutos.

Verifique se o seu veículo está envolvido
na Central de Relacionamento Chevrolet
0800-702-4200

ou no site www.chevrolet.com.br

