



**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, 12 de agosto 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 06 de agosto, *recall* para a inspeção e eventual substituição da tubulação de combustível e para a instalação de isoladores nas tubulações de combustível e ar condicionado dos veículos Sonic 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, 06 de agosto de 2013.  
RG-040/13

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 12.235 veículos Chevrolet SONIC modelo 2013, fabricados entre 26 abril de 2012 e 01 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 tubulação de combustível e para a instalação de isoladores nas tubulações de combustível e ar condicionado:

Marca e Modelo do Veículo	Chassis Nº	Data Inicial e Final de Fabricação	Quantidade
Chevrolet Sonic 2013	De DS500001 a DS625578	26/04/2012 até 01/05/2013	12.235

Este serviço é necessário devido à produção da tubulação de combustível fora da dimensão especificada, o que pode causar atrito entre as tubulações de combustível e ar condicionado e ocasionar vazamento de combustível no compartimento do motor, com risco de incêndio e de danos materiais e físicos aos ocupantes do veículo e a terceiros.

Secretaria Nacional do Consumidor/Senaccon/AJ  
08012.0039426/2013 06/Ago/2013 17:18



A inspeção, eventual substituição da tubulação de combustível e a instalação de isoladores nas tubulações de combustível e ar condicionado 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 15 de agosto de 2013.

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

- Informações de Campanha 03/2013;
- 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

  
e | **Luiz Moan Yabiku Jr.**

## INFORMAÇÕES DE CAMPANHA 03/2013

### **CAMPANHA PARA INSPEÇÃO E EVENTUAL SUBSTITUIÇÃO DA TUBULAÇÃO DE COMBUSTÍVEL E PARA INSTALAÇÃO DE ISOLADORES NAS TUBULAÇÕES DE COMBUSTÍVEL E AR CONDICIONADO DOS VEÍCULOS CHEVROLET SONIC 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](http://www.chevrolet.com.br)

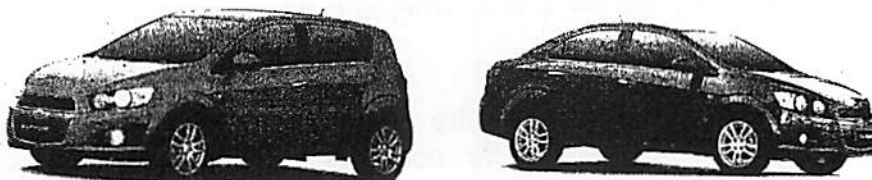
Administrador Responsável: Sr. Marcos Munhoz, Vice-Presidente de Relações Públicas e Governamentais, brasileiro, casado, matemático, portador da Cédula de Identidade RG nº 6.368.468-8 SSP/SP e inscrito no CPF/MF sob o nº 569.723.508-91.

#### **Identificação do Fornecedor:**

General Motors do Mexico S. de R.L. (GM do México)  
Complejo Ramos Arizpe - Carr. Saltillo-Monterrey km 7.5, Ramos Arizpe, Coahuila, Mexico - CP 25900  
Telefone: +52 722 276 7207  
[www.gm.com.mx](http://www.gm.com.mx)

Administrador responsável: Sr. Rolando de los Santos Perez

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



Marca e Modelo do Veículo	Chassis Nº	Data Inicial e Final de Fabricação	Quantidade
Chevrolet Sonic 2013	De DS500001 a DS625578	26/04/2012 até 01/05/2013	12.235

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

Conforme quadro anexo. No que diz respeito aos veículos identificados como "em trânsito" no referido quadro, a GM do Brasil esclarece que são assim classificados aqueles que, ao

momento do lançamento da campanha, se encontravam nos pátios da GM do Brasil ou a caminho das Concessionárias. A totalidade destes veículos deverá obrigatoriamente ter a tubulação de combustível inspecionada e eventualmente substituída, bem como deverá receber a instalação de isoladores das tubulações de combustível e ar condicionado, antes da entrega aos clientes.

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

Os veículos Sonic envolvidos nesta campanha, exclusivamente produzidos no México, foram exportados para o Brasil, Colômbia e Paraguai.

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

Análises realizadas pela GM do México detectaram uma não conformidade na fabricação da tubulação de combustível pelo seu fornecedor, verificando que a sua dimensão - mais especificamente a sua curvatura - estava fora do especificado.

Esta não conformidade pode ocasionar o atrito entre as tubulações de combustível e ar condicionado, podendo danificar a tubulação de combustível e gerar vazamento de combustível no compartimento do motor, ocasionando forte odor e a possibilidade de incêndio, com risco de danos materiais e físicos aos ocupantes do veículo e a terceiros.

Destacamos que até o momento não há registros de ocorrência de nenhum caso de incêndio no campo.

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

Em 1º de julho de 2013, a General Motors do Brasil detectou odor de combustível em um dos veículos Sonic 2013 de sua frota e identificou vazamento deste decorrente do atrito entre as tubulações de combustível e ar condicionado.

O fato foi comunicado à General Motors do México, fabricante do veículo, que após análises e uma série de verificações identificou uma não conformidade na fabricação da tubulação de combustível pelo seu fornecedor, verificando que a dimensão da curvatura desta tubulação estava fora do especificado.

Esta não conformidade pode ocasionar o atrito entre as tubulações de combustível e ar condicionado, podendo danificar a tubulação de combustível e gerar vazamento no compartimento do motor, ocasionando forte odor e a possibilidade de incêndio, com risco de danos materiais e físicos aos ocupantes do veículo e a terceiros.

Esta tubulação é utilizada exclusivamente na produção de veículos Sonic. Os veículos da linha Sonic, modelo 2013 que podem apresentar a não conformidade no componente acima descrito foram produzidos entre 26 de abril de 2012 e 01 de maio de 2013, no total de 12.235 veículos.

Em razão disto, concluiu-se no último dia 1º de agosto pela necessidade de realização de uma campanha de recall para inspeção e eventual substituição da tubulação de combustível e para instalação de isoladores nas tubulações de combustível e ar condicionado dos

2

veículos Chevrolet Sonic 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 ou de incêndio relacionados a não conformidade no processo de fabricação da tubulação de combustível nos veículos envolvidos nesta campanha. Os registros de consumidores reportando a não conformidade aqui descrita referiam-se exclusivamente à percepção de odor e vazamento de combustível. Todos os veículos levados às Concessionárias e/ou Oficinas Autorizadas Chevrolet foram devidamente reparados, sem quaisquer ônus.

#### **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 : 07 de agosto de 2013, conforme Plano de Mídia anexo.

Data de início do atendimento : A partir de 15 de agosto 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 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.

(Texto para veiculação em TV)  
CAMPANHA DE SERVIÇO

**COMUNICADO**

**A General Motors do Brasil**  
convoca os proprietários dos veículos CHEVROLET  
SONIC 2013, a entrar em contato a partir de 15 de agosto de 2013 com a Rede  
Chevrolet, para agendar a inspeção e eventual substituição da tubulação de combustível e a  
instalação de isoladores nas tubulações de combustível e ar condicionado.

O serviço é necessário devido à produção da tubulação de combustível fora da  
dimensão especificada, que pode causar atrito entre as tubulações de combustível  
e ar condicionado, podendo ocasionar vazamento de combustível no  
compartimento do motor, com risco de incêndio e de danos materiais e físicos aos  
ocupantes do veículo e a terceiros.



Marca e Modelo do Veículo	Data Inicial e Final de Fabricação	Nº de série do chassi
CHEVROLET SONIC 2013	de 26 de abril de 2012 a 01 de maio de 2013	De DS500001 a DS625578

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]

(Texto para publicação em Jornal e Chevrolet Website)

COMUNICADO DE RECALL  
AOS PROPRIETÁRIOS DOS VEÍCULOS  
DA MARCA CHEVROLET

Fornecedor: General Motors do Brasil Ltda.

Marca e Modelo do Veículo	Data Inicial e Final de Fabricação	Nº de série do chassi
CHEVROLET SONIC 2013	de 26 de abril de 2012 a 01 de maio de 2013	De DS500001 a DS625578



**Data do início do atendimento:** a partir de 15/08/2013, mediante agendamento prévio.

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

**Componente envolvido:** tubulação de combustível.

**Razões técnicas:** produção da tubulação de combustível fora da dimensão especificada, que pode causar atrito entre as tubulações de combustível e ar condicionado.

**Riscos:** vazamento de combustível no compartimento do motor, com risco de incêndio e de danos materiais e físicos aos ocupantes do veículo e a terceiros.

**Solução:** inspeção e eventual substituição da tubulação de combustível e instalação de isoladores nas tubulações de combustível e ar condicionado.

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 SONIC 2013, chassis DS500001 a DS625578, fabricados de 26 de abril de 2012 a 01 de maio de 2013, a entrar em contato a partir de 15 de agosto de 2013 com a Rede Chevrolet para agendar a inspeção e eventual substituição da tubulação de combustível e a instalação de isoladores nas tubulações de combustível e ar condicionado.

O serviço é necessário devido à produção da tubulação de combustível fora da dimensão especificada, que pode causar atrito entre as tubulações de combustível e ar condicionado, podendo ocasionar vazamento de combustível no compartimento do motor, com risco de incêndio e de danos materiais e físicos aos ocupantes do veículo e a terceiros.

O serviço é gratuito e o tempo estimado para o reparo 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)

B

# GENERAL MOTORS DO BRASIL LTDA.

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

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 Sonic 2013, fabricados de 26 de abril de 2012 a 01 de maio de 2013, a comparecer a uma Concessionária ou Oficina Autorizada da Rede Chevrolet, a partir de 15 de agosto de 2013, para a inspeção e eventual substituição da tubulação de combustível e para a instalação de isoladores nas tubulações de combustível e ar condicionado.

O serviço é necessário devido à produção da tubulação de combustível fora da dimensão especificada, o que pode causar atrito entre as tubulações de combustível e ar condicionado e ocasionar vazamento de combustível no compartimento do motor, com risco de incêndio 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 40 (quarenta) 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](http://www.chevrolet.com.br)".

Cordialmente,

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

**PLANO DE MÍDIA**

**TUBULAÇÃO DE COMBUSTÍVEL - SONIC 2013**

Praça / veículo	Programa	horário/colocação	formato	Inserções
<b>TELEVISÃO - 07/08/2013</b>				
Record	Jornal da Record	20h00	45"	1
Bandeirantes	Jornal da Band	19h20	45"	1
<b>Total</b>				<b>2</b>
<b>RADIO - 07/08/2013</b>				
Jovem Pan AM+FM	Jornal da Manhã	06h00 às 07h00	60"	1
Bandeirantes AM+FM	Jornal Primeira Hora	07h00 às 07h30	60"	1
<b>Total</b>				<b>2</b>
<b>JORNAL - 07/08/2013</b>				
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 20 cm	1
	O Sul	indeterminado	2 col X 21,5 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 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 20 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
<b>Custo de Veiculação - Jornal, Rádio e TV</b>			<b>R\$ 402.309,11</b>	

2

**TUBULAÇÃO DE COMBUSTÍVEL****SONIC 2013****TOTAL DE VEÍCULOS POR ESTADO**

Estado		TOTAL
AC	Acre	8
AL	Alagoas	131
AM	Amazonas	82
AP	Amapá	34
BA	Bahia	474
CE	Ceará	303
DF	Distrito Federal	313
ES	Espírito Santo	350
GO	Goiás	389
MA	Maranhão	200
MG	Minas Gerais	918
MS	Mato Grosso do Sul	143
MT	Mato Grosso	166
PA	Pará	171
PB	Paraíba	154
PE	Pernambuco	218
PI	Piauí	96
PR	Paraná	823
RJ	Rio de Janeiro	1.086
RN	Rio Grande do Norte	109
RO	Rondônia	41
RR	Roraima	10
RS	Rio Grande do Sul	893
SC	Santa Catarina	683
SE	Sergipe	107
SP	São Paulo	4.252
TO	Tocantins	42
EM TRÂNSITO		39
TOTAL		12.235

