

GENERAL MOTORS DO BRASIL LTDA.

LUIZ MOAN YABIKU JR.
DIRETOR
ASSUNTOS INSTITUCIONAIS

São Caetano do Sul, 17 de julho de 2014.
AGRG-017/14

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. 08012.002686/2014-50**

Senhora Secretária,

A General Motors do Brasil Ltda. ("GM do Brasil"), em continuidade ao assunto em referência e complementando as informações tratadas na correspondência RG-AG 0121/14 protocolada em 17 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 sobre uma campanha de serviço envolvendo 4.735 veículos Chevrolet Camaro modelos 2011, a 2014, fabricados entre 20 de julho de 2010 e 1º de junho de 2014.

Conforme já mencionado na correspondência anterior, essa campanha é destinada a comunicar os proprietários dos veículos com números de chassis dentre os especificados abaixo, sobre a necessidade de troca do modelo da chave de ignição, devido à possibilidade de contato do joelho do motorista com esta peça, durante determinadas movimentações das pernas, em especial com pessoas de maior estatura:

| Marca e Modelo | Chassis Nº | Data Inicial e Final de Fabricação | Quantidade |
|---------------------------------------|------------------------|------------------------------------|------------|
| Chevrolet Camaro, modelos 2011 a 2014 | De B9110300 a E9318718 | 20/07/2010 até 01/06/2014 | 4.735 |

08012.003114/2014-98

SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR

INFORMAÇÕES DE CAMPANHA 08/2014

CAMPANHA PARA SUBSTITUIÇÃO DO MODELO DA CHAVE DE IGNIÇÃO DOS VEÍCULOS CHEVROLET CAMARO MODELOS 2011 A 2014

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

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

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, modelos 2011 a 2014 | De B9110300 a E9318718 | 20/07/2010 até 01/06/2014 | 4.735 |

Distribuição dos veículos pelos Estados da Federação:

Conforme quadro anexo.

assegurar a completa compatibilidade das chaves de ignição com cada veículo ao qual serão destinadas (tanto da chave principal como da chave reserva).

Como medida imediata, a GM do Brasil enviará uma correspondência a todos os proprietários dos veículos envolvidos na campanha, contendo os riscos envolvidos e as medidas preventivas a serem observadas até a troca da chave, em caso de necessidade de utilização do veículo.

Tão logo a Rede de Concessionárias Chevrolet esteja abastecida de peças, a GM do Brasil informará os consumidores, convocando-os a levar o veículo para a substituição gratuita do modelo da chave de ignição.

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 17 de julho de 2014, conforme Plano de Mídia anexo. |
| Data de início do atendimento: | Mediante a disponibilidade de peças, os consumidores serão convocados a comparecer à Rede de Concessionárias e Oficinas Autorizadas Chevrolet para a substituição gratuita do modelo da chave de ignição. |
| 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 será de 30 (trinta) minutos. O serviço será 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.

GENERAL MOTORS DO BRASIL LTDA.

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

Ilmo(a) Sr(a).XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Proprietário(a) do Veículo Camaro
Chassis nº XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Prezado Cliente Chevrolet:

Conforme publicado nos meios de comunicação, a GENERAL MOTORS DO BRASIL LTDA. (GM do Brasil) informou aos proprietários dos veículos Chevrolet Camaro, modelos 2011 a 2014, fabricados de 20 de julho de 2010 a 1º de junho de 2014, sobre a necessidade de troca do modelo da chave de ignição, devido à possibilidade de contato do joelho do motorista com esta peça durante determinadas movimentações das pernas, em especial com pessoas de maior estatura.

A proposta desta carta é de lhe explicar o motivo da campanha, os riscos envolvidos e orientá-lo sobre as medidas preventivas a serem observadas até a substituição da chave, em caso de necessidade de utilização do veículo.

Havendo contato de maior intensidade do joelho com a chave de ignição, pode ocorrer o giro da chave no sentido anti-horário, causando o desligamento do veículo e a sua parada repentina, com risco de acidentes e de lesões graves ao motorista, aos ocupantes e a terceiros.

Tão logo as peças estejam disponíveis na Rede de Concessionárias Chevrolet, enviaremos uma nova correspondência solicitando que V. Sa. faça o agendamento do serviço junto à Concessionária ou Oficina Autorizada de sua preferência. O atendimento será gratuito e o tempo estimado do serviço será de aproximadamente 30 (trinta) minutos.

Até a troca da chave, em caso de necessidade de utilização do veículo, recomenda-se o posicionamento do banco do motorista e o ajuste da coluna de direção de forma a evitar a proximidade do joelho do motorista com a atual chave de ignição, conforme ilustração abaixo.



Caso o veículo tenha sido vendido e o novo proprietário seja seu conhecido, apreciariamos que o informasse sobre o conteúdo desta correspondência.

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,

Carlos R. Meinert
Diretor de Serviço ao Cliente

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, modelos 2011 a 2014 | De B9110300 a E9318718 | 20/07/2010 até 01/06/2014 |



Início do atendimento: A General Motors do Brasil enviará imediatamente uma carta aos proprietários contendo os riscos envolvidos e as medidas preventivas a serem observadas até a substituição da chave, e informará tão logo as peças estejam disponíveis.

Local de atendimento e agendamento do serviço: Rede de Concessionárias e Oficinas Autorizadas Chevrolet, mediante a disponibilidade das peças.

Componente envolvido: chave de ignição.

Razões técnicas: possibilidade de contato do joelho do motorista com a chave de ignição, durante determinadas movimentações das pernas, em especial com pessoas de maior estatura.

Riscos: havendo contato de maior intensidade do joelho com a chave, pode ocorrer o giro da chave no sentido anti-horário, causando o desligamento do veículo e a sua parada repentina, com risco de acidentes e de lesões graves ao motorista, aos ocupantes e a terceiros.

Solução: troca do modelo da chave de ignição.

Observação: até a troca da chave, em caso de necessidade de utilização do veículo, recomenda-se o posicionamento do banco do motorista de modo a evitar a proximidade do joelho com a atual chave de ignição.

O atendimento será gratuito e o tempo estimado do serviço será de aproximadamente 30 (trinta) 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]

CAMPANHA DE SERVIÇO

(Texto para veiculação em Rádio)

COMUNICADO

A General Motors do Brasil comunica os proprietários dos veículos CHEVROLET CAMARO, modelos 2011 a 2014, chassis de B9110300 a E9318718, fabricados no período de 20 de julho de 2010 a 1º de junho de 2014, sobre a necessidade de troca do modelo da chave de ignição, devido à possibilidade de contato do joelho do motorista com esta peça durante determinadas movimentações das pernas, em especial com pessoas de maior estatura.

Havendo contato de maior intensidade do joelho com a chave, pode ocorrer o giro da chave no sentido anti-horário, causando o desligamento do veículo e a sua parada repentina, com risco de acidentes e de lesões graves ao motorista, aos ocupantes e a terceiros.

A General Motors do Brasil enviará imediatamente uma carta aos proprietários contendo os riscos envolvidos e as medidas preventivas a serem observadas até a substituição da chave, e informará tão logo as peças estejam disponíveis para o atendimento.

Até a troca da chave, em caso de necessidade de utilização do veículo, recomenda-se o posicionamento do banco do motorista de modo a evitar a proximidade do joelho com a atual chave de ignição.

O atendimento será gratuito e o tempo estimado do serviço será de aproximadamente 30 (trinta) minutos.

Verifique se o seu veículo está envolvido na campanha pelo Serviço de Atendimento, Telefone: 0800-702-4200, ou pelo site Chevrolet.

www.chevrolet.com.br

[LOGO GM]