

# GENERAL MOTORS

São Caetano do Sul, 13 de março de 2019.

**Ilmo (a). Sr (a).**

**DIRETOR (A) DO PROCON Alagoas**

Rua Oldemburgo da Silva Paranhos (antiga Rua Goiás), 341 - Farol  
57055-320 - Maceió/AL

Ref.: **Campanha de Recall – Veículos Chevrolet Camaro 2017 – Substituição da caixa de direção elétrica.**

Prezado Senhor,

**GENERAL MOTORS DO BRASIL LTDA.** ("GM do Brasil"), sediada na Avenida Goiás, 1805 – São Caetano do Sul, Estado de São Paulo, inscrita no CNPJ/MF sob nº 59.275.792/0001-50, por seu representante legal abaixo assinado, vem a presença de Vossa Senhoria, em cumprimento ao disposto na Portaria MJ n. 487/2012, comunicar que, divulgou no último dia 11 de março de 2018, recall para substituição da caixa de direção elétrica dos veículos Chevrolet Camaro, modelo 2017.

Encaminhamos os seguintes documentos, já protocolizados no DPDC e DENATRAN:

- Informações de campanha;
- Quadro com a distribuição dos veículos por Estado;
- Modelo da carta a ser enviada aos proprietários;
- Plano de Mídia;
- Aviso de Risco de Acidente ao Consumidor.

Certo 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,



**MARCELO PONTES OLIVEIRA**  
**GENERAL MOTORS DO BRASIL LTDA.**

Departamento Jurídico

INFORMAÇÕES DE CAMPANHA 01/2019

**CAMPANHA PARA SUBSTITUIÇÃO DA CAIXA DE DIREÇÃO DO  
VEÍCULO CHEVROLET CAMARO MODELO 2017.**

**Identificação da Montadora/ Importadora:**

General Motors do Brasil Ltda. (General Motors Mercosul)

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:**

Robert Bosch Automotive Steering LLC – Estados Unidos

Endereço : 15 Spiral Drive, Florence, KY 41042, United States

Contato: Matt Baer - Telefone: 1- 859-962-5839 - Email: [Matthew.Baer@bosch.com](mailto:Matthew.Baer@bosch.com)

**Produtos envolvidos no mercado brasileiro:**

Marca e Modelo do Veículo	Chassis Nº	Data Inicial e Final de Fabricação	Quantidade
Chevrolet Camaro Modelo 2017	H0131621 à H0138874	31/Ago/2016 à 16/Set/2016	54

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

Conforme quadro anexo.

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

Os veículos Camaro envolvidos nesta campanha não são produzidos no Brasil e consequentemente não há exportação do Brasil a outros mercados.

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

Análises realizadas pela GM dos Estados Unidos identificaram alguns casos de perda de assistência no sistema de direção elétrica em veículos Chevrolet Camaro, modelo 2017.

Em alguns casos, devido a uma não conformidade no circuito elétrico da caixa de direção, o veículo pode experimentar a perda da assistência na direção enquanto em movimento. Caso isso ocorra, haverá, dentro de alguns segundos, um aviso sonoro e luminoso como alerta ao motorista.

Se a assistência no sistema de direção for perdida, seu funcionamento é mantido, porém, esta condição irá requerer maior esforço do motorista particularmente em velocidades baixas, aumentando o risco de acidente com possibilidade de lesões físicas aos ocupantes do veículo.

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

Em setembro de 2018, a GM dos Estados Unidos iniciou uma investigação sobre a perda de assistência no sistema de direção elétrica em veículos Camaro, modelo 2017, em resposta a alguns relatos de campo.

Até o final do mês de outubro de 2018, foram analisadas reclamações de clientes, processos legais e dados de garantia, com o objetivo de verificar a quantidade de casos similares de perda de assistência na direção elétrica no campo, bem como, identificar as causas comuns destes casos. Esta análise identificou que, em aproximadamente 80% dos casos, havia uma perda elétrica intermitente no circuito elétrico da caixa de direção do fornecedor Bosch, o que causa perda da assistência elétrica do sistema de direção. Posteriormente a Bosch confirmou a mesma falha em dois Chevrolet Corvette. A General Motors dos Estados Unidos expandiu sua análise e identificou que outros modelos também poderiam estar afetados, como os Cadillac CTS e ATS. Tanto os Cadillacs CTS e ATS, como o Corvette, não são comercializados no Brasil.

Entre novembro de 2018 e janeiro de 2019, a GM dos Estados Unidos analisou dados adicionais de campo que demonstraram um período específico de produção para a falha de qualidade da caixa de direção e trabalhou com seu fornecedor Bosch para identificar o período de produção dos circuitos elétricos afetados. Desta forma, a General Motors determinou a população afetada.

Em meados de fevereiro de 2019, a GM dos Estados Unidos notificou a NHTSA sobre a decisão da realização de uma campanha de recall para a substituição da caixa de direção dos veículos afetados, dentre as quais, 54 unidades do Chevrolet Camaro modelo 2017, comercializadas no Brasil.

#### **Ocorrência de Acidentes e dados dos consumidores:**

A General Motors Mercosul não tem conhecimento, até o momento, de acidentes ocorridos no país com veículos Camaro modelo 2017 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 11 de Março de 2019, conforme Plano de Mídia anexo.
Data de início do atendimento:	Agendamento de imediato com atendimento a partir de 29 de Abril de 2019
Locais de Atendimento:	Rede de Concessionárias e Oficinas Autorizadas Chevrolet.
Horários de Atendimento:	Das 08h00min às 17h00min
Duração Média do atendimento:	Os serviços serão gratuitos e o tempo estimado para execução do serviço é de até 3 horas.
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 General Motors Mercosul na Internet: [www.chevrolet.com.br](http://www.chevrolet.com.br), Central de Relacionamento Chevrolet (0800-702-4200), assim como o envio de correspondência aos primeiros proprietários dos veículos envolvidos.

Recall Chevrolet Camaro 2017		
Direção elétrica		
Estado	VIN ENVOLVIDOS	
AL	1	
CE	2	
DF	2	
ES	5	
GO	3	
MA	1	
MG	4	
MS	1	
PB	1	
PE	1	
PR	6	
RS	9	
SC	4	
SE	1	
SP	13	
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>	

# GENERAL MOTORS MERCOSUL

São Caetano do Sul (SP), xx de Março de 2019.

Ilmo (a) Sr (a). Proprietário (a) XXXXXXXXXXXX, Chassi XXXXXX

Prezado Cliente Chevrolet:

Conforme publicado nos meios de comunicação, a GENERAL MOTORS MERCOSUL está convocando os proprietários dos veículos Chevrolet CAMARO modelo 2017, chassi H0131621 à H0138874, fabricados de 31/Ago/2016 à 16/Set/2016, a entrar em contato com a Rede Chevrolet, para agendar a substituição da caixa de direção elétrica.

O serviço é necessário pois o veículo pode apresentar uma perda da assistência no sistema de direção elétrica "EPS" enquanto em movimento. Caso isso ocorra, haverá, dentro de alguns segundos, um aviso sonoro e luminoso como alerta ao motorista

Se ocorrer a perda de assistência do EPS o funcionamento manual da direção é mantido, porém, irá requerer um aumento do esforço, particularmente em velocidades baixas, aumentando o risco de acidente com possibilidade de lesões físicas aos ocupantes do veículo.

O serviço será realizado de forma gratuita e o tempo estimado para sua execução é de até 3 horas.

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,

General Motors

