

Betim, 08 de novembro de 2017.

Ao
MINISTÉRIO DA JUSTIÇA – Cópia ao DENATRAN
SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR
DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
Dr. GABRIEL REIS DE CARVALHO
COORDENADOR DE CONSUMO, SEGURO E SAÚDE
Esplanada dos Ministérios, Bloco T – Palácio da Justiça Raymundo Faoro, 5200
70064-900 BRASILIA - DF



PROCON-PROTUDOLO
08-Fev-2018-16:20-006320-1/1

PROCON-PROTUDOLO

Ref. Inspeção, reparação e eventual substituição do servofreio e da sua capa protetora, para alguns veículos Jeep Grand Cherokee, modelos 2011 a 2014 e Dodge Durango, modelos 2012 a 2014.

Sr. Dr. Coordenador,

A **FCA FIAT CHRYSLER AUTOMÓVEIS BRASIL LTDA**, atual denominação social da **Fiat Automóveis Ltda.**, empresa do ramo automobilístico, localizada na Avenida Engenheiro Luis Carlos Berrini, n. 105, 6º andar, Brooklin, Cidade e Estado de São Paulo, CEP 04571-010, inscrita no CNPJ/MF sob o nº. 16.701.716/0037-67 e Inscrição Estadual nº. 143.682.638.118 (**doc. 01**), vem pela presente, por seus representantes infra-assinados, em cumprimento ao disposto no artigo 10º, parágrafos 1º e 2º; art. 55 e art. 106 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, art. 3º do Decreto nº 2.181, de 1997, art. 19 do anexo I do Decreto nº 6.061, de 2007, pelo disposto na Portaria nº 487, de 15 de março de 2012, Recomendação nº 01/2013, do GEPAC e Guia Prático do Fornecedor para a realização do Recall, de 16 de setembro de 2014, comunicar, formalmente, a V.Sa. o que se segue:

A **FCA** dará início, em **09 de novembro de 2017**, à convocação de **5.145 (cinco mil, cento e quarenta e cinco)** proprietários de veículos das marcas **JEEP** e **DODGE**, sendo **4.380 (quatro mil,**

São Paulo, 29 de janeiro de 2018

À
Procuradoria Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor
(PROCON GO)

Ref: Campanha de Chamamento nº 08012.002727/2017-51.

A **FCA FIAT CHRYSLER AUTOMÓVEIS BRASIL LTDA.** ("FCA"), sucessora por incorporação de **CHRYSLER GROUP DO BRASIL COMÉRCIO DE VEÍCULOS LTDA.**, empresa estabelecida no ramo de comércio de automóveis, camionetas e utilitários novos e peças e acessórios novos para veículos automotores, localizada na Av. Engenheiro Luís Carlos Berrini, 105, 6º Andar, Brooklin, Cidade e Estado de São Paulo, CEP 04571-010, inscrita no CNPJ/MF sob o nº. 16.701.716/0037-67 e Inscrição Estadual nº. 143.682.638.118, vem pela presente, em cumprimento ao disposto no artigo 10º, parágrafos 1º e 2º; art. 55 e art. 106 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, art. 3º do Decreto nº 2.181, de 1997, art. 19 do anexo I do Decreto nº 6.061, de 2007, pelo disposto na Portaria nº 487, de 15 de março de 2012, Recomendação nº 01/2013, do GEPAC, e Guia Prático do Fornecedor para a realização do Recall, de 16 de setembro de 2014, comunicar, formalmente, a V.Sa. que em **08/11/2017** foi protocolizada a campanha de chamamento acima identificada.

Em anexo à presente encontra-se cópia do protocolo realizado perante o **SENACON**, cuja cópia de mesmo teor fora igualmente protocolada junto ao **DENATRAN**.

Permanecemos à disposição para eventuais esclarecimentos que se fizerem necessários.

Atenciosamente,



FCA FIAT CHRYSLER AUTOMÓVEIS BRASIL LTDA.

PROCON-PROT00010
08-Fev-2018-15:21-006295-1/1

PROCON-PROT00010

Sei Nº: 080.52.002727/2017-51

FCA

FIAT CHRYSLER AUTOMÓVEIS

Betim, 08 de novembro de 2017.

MJ/SENAICON

RECEBI O ORIGINAL

Às: 15:23 hs

Em: 08 / 11 / 2017

Ass: 

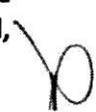
Ao
MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR
DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
Dr. GABRIEL REIS DE CARVALHO
COORDENADOR DE CONSUMO, SEGURO E SAÚDE

Esplanada dos Ministérios, Bloco T – Palácio da Justiça Raymundo Faoro, 520.
70064-900 BRASILIA - DF

Ref. Inspeção, reparação e eventual substituição do servofreio e da sua capa protetora, para alguns veículos Jeep Grand Cherokee, modelos 2011 a 2014 e Dodge Durango, modelos 2012 a 2014.

Sr. Dr. Coordenador,

A FCA FIAT CHRYSLER AUTOMÓVEIS BRASIL LTDA, atual denominação social da Fiat Automóveis Ltda., empresa do ramo automobilístico, localizada na Avenida Engenheiro Luis Carlos Berrini, n. 105, 6º andar, Brooklin, Cidade e Estado de São Paulo, CEP 04571-010, inscrita no CNPJ/MF sob o nº. 16.701.716/0037-67 e Inscrição Estadual nº. 143.682.638.118 (*doc. 01*), vem pela presente, por seus representantes infra-assinados, em cumprimento ao disposto no artigo 10º, parágrafos 1º e 2º; art. 55 e art. 106 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, art. 3º do Decreto nº 2.181, de 1997, art. 19 do anexo I do Decreto nº 6.061, de 2007, pelo disposto na Portaria nº 487, de 15 de março de 2012, Recomendação nº 01/2013, do GEPAC e Guia Prático do Fornecedor para a realização do Recall, de 16 de setembro de 2014, comunicar, formalmente, a V.Sa. o que se segue:

A FCA dará início, em 09 de novembro de 2017, à convocação de 5.145 (cinco mil, cento e quarenta e cinco) proprietários de veículos das marcas JEEP e DODGE, sendo 4.380 (quatro mil, 



FIAT CHRYSLER AUTOMOVEIS BRASIL

trezentos e oitenta) unidades dos modelos Jeep Grand Cherokee 2011 a 2014 e 765 (setecentos e sessenta e cinco) unidades dos modelos Dodge Durango 2012 e 2014, produzidos nos Estados Unidos da América, na fábrica de Jefferson North Assembly Plant, com início de fabricação em 31 de julho de 2010 e término em 27 de agosto de 2013, os quais foram posteriormente comercializados no Brasil.

Os consumidores serão convocados para agendarem, a partir de 13 de novembro de 2017, o encaminhamento de seus veículos, conforme fotos e chassis abaixo relacionados, a uma das concessionárias das redes JEEP e DODGE no Brasil, visando que seja providenciada, sem qualquer custo ao consumidor, a inspeção, a reparação e eventual substituição do servofreio e da sua capa protetora.

Veículos e Modelos:	Número de série dos chassis envolvidos (não sequenciais):
	1C4RDJDG8CC169582 A 1C4RDJEG7EC279153
	1J4RR5GG8BC524635 A 1C4RJFAG5EC265215

(1.1) O que será regularizado com o recall?

Os veículos mencionados no quadro acima foram comercializados no Brasil equipados com o componente denominado servofreio, cuja função é proporcionar conforto ao motorista, reduzindo o esforço aplicado pelo mesmo no pedal de freio.





FIAT CHRYSLER AUTOMOVEIS

Registra-se que, na hipótese de falha do servofreio, o sistema de freio do veículo não deixa de funcionar, sendo possível ao condutor realizar a frenagem do veículo, apenas tendo este que aplicar um maior esforço para executar tal ação.

O presente recall visa inspecionar, reparar e, eventualmente, substituir o servofreio e sua capa protetora, em razão da possibilidade do aparecimento de fissuras na sua carcaça, decorrentes da submissão da peça à ação de agentes corrosivos externos, possibilitando a entrada de água no componente que, aliado à situação de frio intenso por período prolongado, poderá congelar a água acumulada no interior do componente.

(1.2) - Riscos ao consumidor:

Em casos extremos, havendo acúmulo e congelamento de grande quantidade de água dentro do servofreio, poderá ocorrer a redução da capacidade de frenagem do veículo, aumentando os riscos de acidente com consequentes danos físicos e materiais ao motorista, aos passageiros e ou a terceiros.

(1.3) - Veículos afetados na presente campanha:

Estão distribuídos no mercado nacional 5.145 (cinco mil, cento e quarenta e cinco) veículos das marcas JEEP e DODGE, modelos Jeep Grand Cherokee 2011 a 2014 e Dodge Durango 2012 e 2013. De acordo com o cadastro da FCA, a distribuição geográfica dos veículos se dá conforme relação abaixo:

FCA		QUADRO INFORMATIVO COM A DISTRIBUIÇÃO E ATENDIMENTO DE VEICULOS			
		Processo Administrativo SENACON Nº			
		Processo Administrativo DENATRAN Nº			
Objetivo da Campanha: Inspeção, reparação e, se necessário, substituição do servofreio e da sua capa protetora					
Número de veículos convocados:	5.145				
Número de veículos atendidos:	0				
Porcentagem:	0,00%				
Data de atualização:	07/11/2017				
<p>ESCRITÓRIOS REGIONAIS</p>					
Regional I - Minas Gerais					
Regional II - São Paulo Capital					
Regional III - São Paulo Interior e Sul do Mato Grosso do Sul					
Regional IV - Rio de Janeiro, Espírito Santo e Sul da Bahia					
Regional V - Rio Grande do Sul e Sul de Santa Catarina					
Regional VI - Centro / Norte Bahia, Sergipe, Alagoas, Paraíba, Pernambuco, Rio Grande do Norte, Ceará e Piauí					
Regional VII - Distrito Federal, Maranhão, Pará, Tocantins, Amazonas, Amapá, Acre, Rondônia e Norte de Minas Gerais, Roraima, Mato Grosso, Centro/Norte Mato Grosso do Sul e Goiás					
ESTADOS	UF	PARQUE CIRCULANTE	VEICULOS ADEQUADOS	%	
Acre	AC	13			
Alagoas	AL	3			
Amapá	AP	2			
Amazonas	AM	0			
Bahia	BA	135			
Ceará	CE	225			
Distrito Federal	DF	160			
Espírito Santo	ES	238			
Goiás	GO	115			
Maranhão	MA	19			
Mato Grosso	MT	128			
Mato Grosso Sul	MS	131			
Minas Gerais	MG	180			
Pará	PA	196			
Paraíba	PB	0			
Paraná	PR	317			
Pernambuco	PE	191			
Piauí	PI	33			
Rio de Janeiro	RJ	477			
Rio Grande do Norte	RN	52			
Rio Grande do Sul	RS	350			
Rondônia	RO	0			
Roraima	RR	0			
Santa Catarina	SC	224			
São Paulo	SP	1937			
Sergipe	SE	20			
Tocantins	TO	0			
TOTAL		5145			



FCA - FIAT CHRYSLER AUTOMOVEIS BRASIL LTDA.

(1.4) Constatação do Defeito

Após a realização de investigações, testes e estudos internos, a FCA US, constatou a possibilidade de entrada de água no servofreio, ocasionando, em alguns casos, a possibilidade de redução da capacidade de frenagem do veículo.

Assim, em 18.09.2017, a FCA US comunicou ao NHTSA e às regiões importadoras sobre a necessidade de realização de tal campanha. Em paralelo, a FCA imediatamente iniciou, no Brasil, estudos para identificar a possibilidade do referido inconveniente também ocorrer nos veículos comercializados no mercado local.

Assim, ao constatar a existência do potencial risco também no Brasil, a FCA começou os preparativos para o início desta campanha de Recall, incluindo todas as suas etapas, tais como: (i) planejamento de distribuição das peças; (ii) fornecimento das instruções técnicas de inspeção e reparo; (iii) planejamento e treinamento da rede; (iv) comunicação e plano de mídia, dentre outras providências.

Por fim, destacamos que, no Brasil, a FCA confirmou não haver qualquer registro de acidentes, relacionados ao inconveniente, até a presente data.

(1.5) - Providência adotada:

Será efetuada, sem ônus ao consumidor, a inspeção, reparação e eventual substituição do servofreio e da sua capa protetora.

(1.6) - Mídia:

Os consumidores proprietários dos veículos serão contatados através de campanhas publicitárias em todo o País (**doc.02**), sendo ainda mantida a convocação nos endereços eletrônicos das marcas Jeep e Dodge (www.jeep.com.br e www.dodge.com.br), conforme estipula o CDC, a Portaria n.º 487/2012, bem como do "Guia Prático do Consumidor para Realização do Recall".

Serão referidas mensagens veiculadas, ainda, através da Internet, Estações de Rádio e de TVs abertas, em âmbito nacional, bem como serão utilizados jornais municipais e estaduais de grande circulação, conforme relação abaixo.

A FCA enviará, ainda, correspondências aos clientes (**doc.03**), conforme os endereços constantes de seus registros, bem como solicitará aos destinatários que, se, porventura, dispuseram-se de



FIAT CHRYSLER AUTOMOVEIS

seus veículos, que encaminhem a correspondência aos seus atuais proprietários (se houver essa possibilidade) ou, se possível, que entrem em contato com a FCA, para que a empresa seja informada sobre a mudança de propriedade.

Os modelos de Mídia e de correspondência individual seguem anexados.

- Jornais:

• A GAZETA DO ACRE	ACRE
• GAZETA DE ALAGOAS	ALAGOAS
• DO DIA	AMAPÁ
• DEZ MINUTOS	AMAZONAS
• CORREIO	BAHIA
• O DIARIO DO NORDESTE	CEARÁ
• CORREIO BRAZILIENSE	DISTRITO FEDERAL
• A TRIBUNA	ESPIRITO SANTO
• O POPULAR	GOÍAS
• O ESTADO DO MARANHÃO	MARANHÃO
• A GAZETA	MATO GROSSO
• CORREIO DO ESTADO	MATO GROSSO DO SUL
• O ESTADO DE MINAS	MINAS GERAIS
• O LIBERAL	PARÁ
• CORREIO DA PARAÍBA	PARAIBA
• TRIBUNA DO PARANÁ	PARANÁ
• JORNAL DO COMMERCIO	PERNAMBUCO
• DIÁRIO DO POVO	PIAUI
• O GLOBO	RIO DE JANEIRO
• TRIBUNA DO NORTE	RIO GRANDE DO NORTE
• DIÁRIO GAÚCHO	RIO GRANDE DO SUL
• O DIÁRIO DA AMAZÔNIA	RONDONIA
• FOLHA DE RORAIMA	RORAIMA
• HORA DE SANTA CATARINA	SANTA CATARINA
• O ESTADO DE SÃO PAULO	SÃO PAULO
• JORNAL DA CIDADE	SERGIPE
• JORNAL DE TOCANTINS	TOCANTINS

- Redes Nacionais de Televisão:

• SISTEMA BRASILEIRO DE TELEVISÃO (SBT)
• RECORD

- Estações Nacionais de Rádio:

• BAND NEWS
• CBN

(1.7) - Demais considerações:

FCA

FIAT CHRYSLER AUTOMOVEIS BRASIL S.A.

Informamos que, até a presente data, **não registramos qualquer acidente envolvendo os consumidores proprietários, bem como inexistem ações judiciais ou administrativas e reclamações de consumidores,** em trâmite no País, relacionadas ao objeto desta campanha.

(1.7). a Esclarecemos-lhe que manteremos esta douda Secretaria, bem como os demais órgãos relacionados, atualizados através de relatórios bimestrais, conforme disposto no artigo 7.º da Portaria 487/2012.

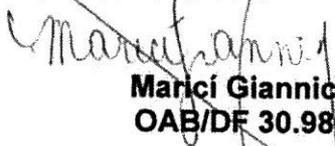
(1.7). b Informamos que o Plano de Mídia e os custos efetivos de veiculação seguem anexados (*doc.04*).

(1.7). c Como última consideração, informamos que correspondência de idêntico teor a esta será encaminhada a todos os PROCONS Estaduais do País e ao DENATRAN, com vistas a dar a devida publicidade ao processo de chamamento em questão.

Cumprindo as normas previstas pela legislação em vigor, renovamos nossos protestos de estima e consideração, colocamo-nos à disposição de V.Sa., para eventuais esclarecimentos suplementares julgados necessários.

Atenciosamente,

FIAT CHRYSLER AUTOMOVEIS BRASIL LTDA.


Marci Giannico
OAB/DF 30.983

**COMUNICADO
AOS PROPRIETÁRIOS
DOS VEÍCULOS**

**Jeep Grand Cherokee, modelos 2011 a 2014,
e Dodge Durango, modelos 2012 e 2014.**



Chassis envolvidos (não sequenciais)	
Jeep Grand Cherokee	Dodge Durango
1J4RR5GG8BC524635 a 1C4RJFAG5EC265215	1C4RDJDG8CC169582 a 1C4RDJEG7EC279153

A FCA - FIAT CHRYSLER AUTOMÓVEIS BRASIL LTDA. convoca os proprietários dos veículos **Jeep Grand Cherokee, modelos 2011 a 2014** e **Dodge Durango, modelos 2012 e 2014** para, a partir de **13 de novembro de 2017**, agendarem seu comparecimento a uma das concessionárias das redes **Dodge** e **Jeep** a fim de providenciar, gratuitamente, inspeção, reparação e, se necessário, substituição do servofreio e da sua capa protetora, uma vez que eventual entrada de água no sistema poderá causar a redução da capacidade de frenagem do veículo, aumentando os riscos de acidente, com consequentes danos físicos e materiais ao motorista, aos passageiros e a terceiros.

O tempo estimado para o reparo é de, aproximadamente, 1 (uma) hora e 30 minutos.

Para consultar os números dos chassis envolvidos e obter mais informações, contate as Centrais de Serviços ao Cliente **Dodge** e **Jeep** pelos telefones **0800 703 7140** e **0800 703 7150**, respectivamente, ou acesse **www.dodge.com.br** e **www.jeep.com.br**.

Com esta iniciativa, a FCA visa assegurar a satisfação de seus clientes, garantindo a qualidade, a segurança e a confiabilidade dos veículos das marcas **Dodge** e **Jeep**.



Pela vida.
Escolha o trânsito seguro.



Inspeção, reparação e eventual substituição do servofreio e da sua capa protetora dos seguintes veículos:
JEEP GRAND CHEROKEE, modelos 2011 a 2014 e DODGE DURANGO, modelos 2012 e 2014

INFORMAÇÃO IMPORTANTE - RECALL - SERVIÇO GRATUÍTO

Essa notificação se refere ao veículo N° CHASSI <<mala direta>>

Prezado Sr(a):

A FCA identificou a possibilidade da seguinte falha:

Qual é o problema?

Foi identificado que o servofreio poderá apresentar fissuras em sua estrutura, causadas pela ação de agentes corrosivos externos, possibilitando a entrada de água no componente.

Qual é o Risco?

Em casos extremos, havendo o acúmulo de grande quantidade de água dentro do servofreio, poderá ocorrer a redução da capacidade de frenagem do veículo, aumentando os riscos de acidente com consequentes danos físicos e materiais ao motorista, aos passageiros e a terceiros.

O que o concessionário irá fazer?

A FCA efetuará, **sem ônus ao consumidor**, a inspeção, a reparação e eventual substituição do servofreio e da sua capa protetora. O tempo estimado do serviço é de, aproximadamente, 1:30h, podendo variar conforme o fluxo de atendimento na concessionária escolhida.

O que você deverá fazer para garantir a sua segurança?

Contate as Centrais de Serviços aos Clientes **JEEP** ou **DODGE** através dos telefones **0800 703 7150** ou **0800 703 7140** para agendar o serviço na concessionária de sua preferência, o qual será realizado gratuitamente.

Se você precisar de auxílio:

Por favor, entre em contato com as Centrais de Serviços aos Clientes **JEEP** ou **DODGE** através dos telefones **0800 703 7150** ou **0800 703 7140**. As informações também estarão disponíveis nos websites www.jeep.com.br e www.dodge.com.br.

Importante:

Caso o veículo tenha sido vendido, solicitamos a gentileza de entrar em contato com as Centrais de Serviços aos Cliente **JEEP** ou **DODGE** para informar os dados do novo proprietário.

Desde já agradecemos sua compreensão e colaboração. Com essa atitude a FCA visa demonstrar o profundo respeito que dedica aos seus consumidores e o seu reiterado compromisso de comercializar e garantir produtos de mais elevada qualidade e confiabilidade.

Atenciosamente,

FCA FIAT CHRYSLER AUTOMÓVEIS BRASIL LTDA.