

06.02.2018

São Paulo, 24 de janeiro de 2018

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

Ref: Campanha de Chamamento nº 08012.002682/2017-14

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 **31/10/2017** 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-PROTUDOLO
08-Fev-2018-15:21-006276-1/1

PROCON-PROTUDOLO



Brasília, 31 de outubro de 2017.

Ao
MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR
DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
COORDENADORIA DE SAÚDE E SEGURANÇA.
Palácio da Justiça Raymundo Faoro
Esplanada dos Ministérios, Bloco T – 5º andar
70.064-900 BRASÍLIA - DF

MJ/SENAÇON
RECEBI O ORIGINAL
Às: 11:34 hs
Em: 31/10/17
Ass: Adélia

Ref. Campanha de chamamento sobre a possibilidade de falha na bomba d'água de alguns veículos Picape RAM 2500, ano/modelo 2014, 2016, 2017.

Prezados Senhores,


A FCA - FIAT CHRYSLER AUTOMÓVEIS BRASIL LTDA., sucessora por incorporação de CHRYSLER GROUP DO BRASIL COMÉRCIO DE VEÍCULOS LTDA. ("FCA") (doc. 1), empresa estabelecida no ramo de comércio de automóveis, camionetas e utilitários novos e peças e acessórios novos para veículos automotores, 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, 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 segue:

A FCA dará início em **01 de novembro de 2017** à primeira fase da campanha de chamamento que consistirá na comunicação de **829** (oitocentos e vinte e nove) proprietários de veículos **picape RAM 2500, ano/modelo 2014, 2016, 2017**, produzidos nos Estados Unidos da América (EUA), com início de fabricação em 17.06.2014 e término em 24.02.2017, e posteriormente exportados para o Brasil, cuja relação de chassis (não sequenciais) e fotos ilustrativas estão abaixo relacionadas, para terem ciência sobre a possibilidade de falha na bomba d'água, que poderá causar princípio de incêndio no compartimento do motor.

Ressalta-se que a FCA está empreendendo todos os esforços para obtenção da solução técnica necessária e, portanto, assim que tal solução estiver disponível, será iniciada a segunda fase do chamamento, convocando os proprietários para agendarem o encaminhamento de seus veículos



a uma das concessionárias da marca **RAM** no Brasil para que o reparo necessário possa ser realizado. Vide especificações dos veículos envolvidos nesta campanha no quadro abaixo.

IMAGEM DO VEÍCULO	MODELO	CHASSIS ENVOLVIDOS <u>NÃO SEQUENCIAIS</u>
	2500	3C6UR5FLXEG301682 A 3C6UR5FL0HG586428

(1.1) O que será regularizado com o recall?

Trata-se da primeira fase da campanha de chamamento com o objetivo de dar publicidade e conhecimento aos consumidores, uma vez que a FCA US LLC, detectou a possibilidade de falha na bomba d'água, que poderá causar princípio de incêndio no compartimento do motor.

Ressalte-se que a **FCA US** ainda está desenvolvendo, juntamente com seu(s) fornecedor(es) parceiro(s), a solução técnica adequada para reparo dos veículos e, portanto, assim que tal solução, incluindo as peças necessárias, estiver disponível, a **FCA US** fará a imediata distribuição das peças para todas as regiões que importaram e comercializaram os veículos potencialmente afetados pela campanha, incluindo o Brasil.

Destacamos que a segunda fase da presente campanha de chamamento será realizada oportunamente e consistirá na convocação dos proprietários dos veículos afetados para inspeção e reparação do problema.

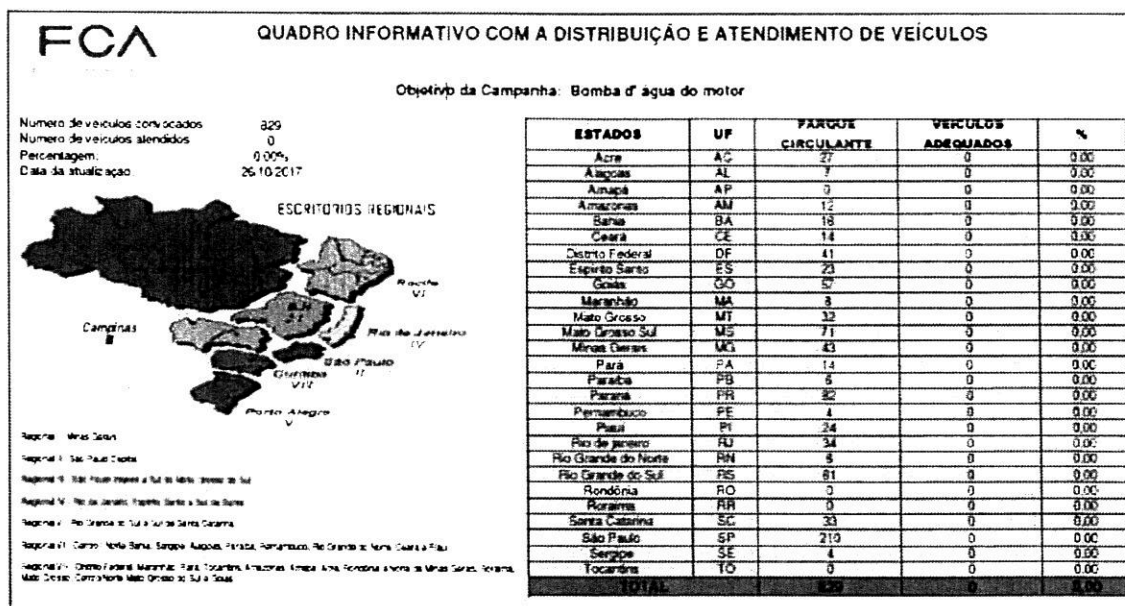
(1.2) - Riscos ao consumidor:

Eventual falha de funcionamento da bomba d'água poderá resultar no atrito do eixo da bomba com o rolamento, permitindo o vazamento do fluido refrigerante, que contém *etilenoglicol* em sua composição. O calor gerado pelo atrito poderá evaporar a água do fluido refrigerante, deixando somente o *etilenoglicol* vaporizado e, este, atingindo seu ponto de ignição, poderá provocar princípio de incêndio no compartimento do motor, com eventuais danos físicos e materiais ao motorista, aos passageiros e a terceiros.

(1.3) - Veículos afetados na presente campanha:

A quantidade total de veículos envolvidos no chamamento é de **829 (oitocentos e vinte e nove) veículos picape RAM 2500, ano/modelo 2014, 2016, 2017**, conforme intervalo de chassis não sequenciais elencados acima.

De acordo com o cadastro da **FCA**, a distribuição geográfica dos veículos se dá conforme relação abaixo:



(1.4) Constatação do Defeito:

Após a realização de testes e estudos internos, a **FCA US**, constatou a necessidade de implementar campanha de recall para inspecionar e eventualmente reparar e ou substituir a bomba d'água dos veículos envolvidos.

Assim, em **12.09.2017**, a **FCA US** comunicou ao **NHTSA** e às regiões importadoras sobre a necessidade de realização de tal campanha, informando que ainda está desenvolvendo, juntamente com seu(s) fornecedor(es) parceiro(s) a solução técnica para que tal inspeção e reparo possam ser efetivados.

Em paralelo, a **FCA** imediatamente iniciou, no Brasil, estudos para identificar a possibilidade de referidos inconvenientes também ocorrerem nos veículos comercializados no mercado local.

Assim, ao constatar a existência do potencial risco também no Brasil e identificados os chassis dos veículos, a **FCA** começou os preparativos para o início desta campanha de Recall, em sua primeira fase de aviso de risco.



A segunda fase da campanha será lançada tão logo se obtenha a instrução técnica e as peças necessárias para a solução definitiva dos veículos afetados.

Por fim, destacamos que a **FCA** confirmou não haver qualquer registro de acidentes, relacionados ao inconveniente, até a presente data.

(1.5) - Providências adotadas:

Os consumidores serão notificados sobre a possibilidade de falha na bomba d'água dos veículos afetados, situação essa que poderá resultar, em casos extremos, em princípio de incêndio no compartimento do motor, com consequentes danos físicos e materiais ao motorista, aos passageiros e a terceiros.

Os consumidores também serão informados que a **FCA** (i) está empreendendo todos os esforços para obtenção da solução definitiva e peças necessárias; e (ii) irá convocar os consumidores, oportunamente, para que seja realizado o reparo devido nos veículos, sem qualquer custo.

(1.6) - Mídia:

Os proprietários dos veículos potencialmente afetados, serão contatados através de campanhas publicitárias em todo o País (**doc. 2**), sendo a comunicação disponibilizada no endereço eletrônico da marca **RAM** (www.ram.com.br), conforme estipulado pelo CDC, Portaria n.º 487/2012 e "Guia Prático do Consumidor para Realização do Recall".

A comunicação será veiculada, ainda, através da *Internet*, rádio e canais de TV aberta, em âmbito nacional, bem como serão utilizados jornais municipais e/ou estaduais de grande circulação em todo o Brasil, conforme relação abaixo destacada.

A **FCA** enviará, ainda, correspondências aos clientes (**doc.03**), conforme os endereços constantes de seus registros e solicitará aos destinatários que já se desfizeram de seus veículos, se possível, entrem em contato com a **FCA**, para que a empresa seja informada sobre a mudança de proprietário.

- Jornais:

• A GAZETA DO ACRE	ACRE
• GAZETA DE ALAGOAS	ALAGOAS
• A GAZETA	AMAPÁ
• DEZ MINUTOS	AMAZONAS
• A TARDE	BAHIA
• DIÁRIO DO NORDESTE	CEARÁ
• CORREIO BRAZILIENSE	DISTRITO FEDERAL
• A TRIBUNA	ESPIRITO SANTO
• O POPULAR	GOÍAS
• O ESTADO DO MARANHÃO	MARANHÃO
• A GAZETA	MATO GROSSO

FCA

• CORREIO DO ESTADO	MATO GROSSO DO SUL
• ESTADO DE MINAS	MINAS GERAIS
• O LIBERAL	PARÁ
• CORREIO DA PARAÍBA	PARAIBA
• GAZETA DO POVO	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 BOA VISTA	RORAIMA
• HORA DE SANTA CATARINA	SANTA CATARINA
• O ESTADO DE SÃO PAULO	SÃO PAULO
• JORNAL DA CIDADE	SERGIPE
• JORNAL DO TOCANTINS	TOCANTINS

- Rede Nacional de Televisão:

• SISTEMA BRASILEIRO DE TELEVISÃO (SBT)
• RECORD

- Estação Nacional de Rádio:

• BAND NEWS
• CBN

(1.7) - Demais considerações:

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 apresentados no anexo. **(doc 4)**



(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,



FCA FIAT CHRYSLER AUTOMÓVEIS BRASIL LTDA.
Marici Giannico
OAB/DF nº 30.983

COMUNICADO AOS PROPRIETÁRIOS DOS VEÍCULOS PICAPE RAM 2500, ANO/MODELO 2014, 2016 E 2017.



RAM 2500	Relação de chassis (não sequenciais)
	3C6UR5FLXEG301682 a 3C6UR5FL0HG586428

A FCA - FIAT CHRYSLER AUTOMÓVEIS BRASIL LTDA. informa os proprietários dos veículos **Picape RAM 2500, ano/modelo 2014, 2016 e 2017**, sobre a possibilidade de falha na bomba d'água do motor do veículo.

A eventual falha na bomba d'água poderá causar, em casos extremos, princípio de incêndio no compartimento do motor, com consequentes danos físicos e materiais ao motorista, aos passageiros e a terceiros.

Tão logo a solução definitiva esteja disponível, os proprietários de todos os veículos envolvidos na campanha serão convocados para a segunda fase do chamamento, para agendamento gratuito do reparo em uma das concessionárias da rede **RAM**.

Para consulta dos números dos chassis envolvidos ou obter mais informações, contate a Central de Serviços ao Cliente **RAM** pelo telefone **0800 702 7150** ou pelo site **www.ram.com.br**



Pela vida
Escolha o trânsito seguro



Possibilidade de falha no funcionamento da bomba d'água nos veículos
Picape RAM, 2500, ano/modelo 2014, 2016 e 2017.

INFORMAÇÃO IMPORTANTE - RECALL - AVISO DE RISCO – SERVIÇO GRATUÍTO

Essa notificação se refere ao veículo Nº CHASSI <<mala direta>>

Prezado Sr(a):

A FCA identificou a possibilidade da seguinte falha:

Qual é o problema? Foi identificada a possibilidade de falha no funcionamento da bomba d'água do motor do veículo.

Qual é o Risco? Eventual falha na bomba d'água poderá, em casos extremos, causar princípio de incêndio no compartimento do motor, com consequentes danos físicos e materiais ao motorista, aos passageiros e a terceiros

O que o concessionário irá fazer? Trata-se da primeira fase da campanha de chamamento com o objetivo de dar publicidade e conhecimento aos consumidores sobre possível falha no funcionamento da bomba d'água do motor dos veículos afetados. Assim que a solução técnica e as peças estiverem disponíveis o concessionário estará à disposição para realizar o **reparo gratuito do seu veículo**.

O que você deverá fazer para garantir a sua segurança? Solicitamos que aguarde a segunda fase da presente campanha de Chamamento que será realizada oportunamente e consistirá na sua convocação para inspeção e reparação do problema em seu veículo, **gratuitamente**.

Se você precisar de auxílio: Por favor, entre em contato com a Central de Serviços ao Cliente **RAM (0800 702 7150)**. As informações também estarão disponíveis em www.ram.com.br.

Importante: Caso o veículo tenha sido vendido, solicitamos a gentileza de entrar em contato com Central de Serviços ao Cliente **RAM** 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 da mais elevada qualidade e confiabilidade.

Atenciosamente,

FCA FIAT CHRYSLER AUTOMÓVEIS BRASIL LTDA.