

# GENERAL MOTORS

São Caetano do Sul, 07 de junho de 2018.

Ilmo (a). Sr (a).

**Diretor (a) do PROCON Estadual de Goiás**

Rua Oito, 242 - Quadra 05 - Lote 36 - Ed. Torres - Setor Central  
CEP 74013-030 - Goiânia/GO

Ref.: **Campanha de Recall – Veículos Chevrolet Spin modelos 2017 a 2018 Chevrolet Onix, Cobalt e Prisma modelos 2017 a 2019 – Isolamento do relê da caixa de fusíveis**

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 05 de junho de 2018, recall para adição de isolante nos terminais de relê da caixa de fusíveis, localizada no compartimento do motor dos veículos Chevrolet Spin modelos 2017 a 2018 Chevrolet Onix, Cobalt e Prisma modelos 2017 a 2019.

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

---

GM Mercosul

Avenida Goiás, 1805  
São Caetano do Sul – SP  
Brasil  
09550-900

---

RECIBO  
11-Jun-2018 14:48:07779-11

RECIBO

## INFORMAÇÕES DE CAMPANHA 01/2018

CAMPANHA PARA ADIÇÃO DE ISOLANTE NOS TERMINAIS DE RELÉ DA CAIXA DE FUSÍVEIS DOS VEÍCULOS CHEVROLET COBALT, ONIX, PRISMA E SPIN, FABRICADOS ENTRE 2016 E 2018.

### 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:

Não aplicável.

✓

### Produtos envolvidos no mercado brasileiro:

Marca e Modelo do Veículo	Chassis Nº	Data Inicial e Final de Fabricação	Quantidade
Chevrolet Cobalt Modelos 2017 a 2019	HB100045 à KB103118	04/02/2016 à 21/05/2018	38.384
Chevrolet Onix Modelos 2017 a 2019	HB100028 à KG110336	15/01/2016 à 24/05/2018	338.368
Chevrolet Prisma Modelos 2017 a 2019	HG100102 à KG110508	15/01/2016 à 24/05/2018	123.870
Chevrolet Spin Modelos 2017 a 2018	HB100029 à JB259531	22/01/2016 à 21/05/2018	40.790

### Distribuição dos veículos pelos Estados da Federação:

Conforme quadro anexo. No que diz respeito aos veículos identificados como "em trânsito" no referido quadro, a General Motors Mercosul esclarece que são assim classificados aqueles que, ao momento do lançamento da campanha, se encontravam nos pátios da empresa ou a caminho das Concessionárias.

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

Entre os veículos afetados nesta campanha alguns foram exportados a Argentina (137.577 unidades), Bolívia (192 unidades), Chile (16.019 unidades), Uruguai (10.903 unidades), Colômbia (6.583 unidades), Peru (5.103 unidades) e Paraguai (3.011 unidades).

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

A General Motors Mercosul detectou que, em determinadas condições, pode haver entrada e acúmulo de água na região dos terminais de relê da caixa de fusíveis, localizada no compartimento do motor, com possibilidade de curto circuito e acionamento involuntário e contínuo do motor de partida.

Esse acionamento pode causar o superaquecimento dos componentes internos, o que, somado ao fato do veículo estar equipado com novo motor de partida e bateria de maior capacidade, aumenta a possibilidade de ocorrência de incêndio no compartimento do motor.

Em veículos equipados com transmissão manual, estando esta engatada, o mesmo pode movimentar-se de forma involuntária.

Em ambos os casos, incêndio e/ou movimentação do veículo, há risco de lesões corporais graves.

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

Em 19 de janeiro de 2018, um veículo Spin ainda não comercializado sofreu um incêndio na parte frontal do veículo. Imediatamente iniciou-se uma investigação para entender o motivo desta ocorrência.

Durante a investigação, ficou constatado que a ocorrência teve origem no motor de partida do veículo, o qual foi acionado involuntariamente por um longo período de tempo, superaquecendo seus componentes internos, gerando derretimento de componentes plásticos e resultando em incêndio no compartimento do motor.

Como parte desta investigação, entre os dias 19 de janeiro e 24 de maio de 2018, foram analisados os casos de campo envolvendo veículos Chevrolet Cobalt, Onix, Prisma e Spin, potencialmente relacionados com o caso descrito acima. As análises destes casos de campo através de um processo de investigação e análises de dados coletados concluíram que os casos são decorrentes de curto circuito nos terminais de relê da caixa de fusíveis, devido ao contato da água com estes terminais.

Com base na conclusão das investigações, decidiu-se, em 24 de maio de 2018 pela realização de uma campanha de recall para a aplicação de isolante para proteção elétrica adicional nos terminais de relê da caixa de fusíveis dos Chevrolet Cobalt, Onix e Prisma modelos 2017 a 2019 e Spin modelos 2017 a 2018, fabricados entre 2016 a 2018.

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

A General Motors Mercosul tem conhecimento de casos potencialmente relacionados com o defeito acima descrito. Foram constatados 16 casos de acionamento involuntário do motor de partida. Dentre estes, 9 casos de incêndios no compartimento do motor e 3 casos de movimentação involuntária, nos

demais casos apenas danificação dos componentes. Cabe esclarecer que em todos esses casos não houve nenhum com vítimas.

Seguem abaixo os dados disponíveis dos consumidores/proprietário dos veículos em questão:

VIN	Nome	CPF / CNPJ
9BGKL48U0HB134330	Kenedes Junior Patricio de Almeida	958.143.371-68
9BGKL48U0HB136183	Loca10 Locações de veículos Ltda	09.451.533/0001-64
9BGJC7520HB156068	André Fernando Treff	293.265.948-07
9BGKS48U0HG204739	Márcio Augutin	905.329.539-91
9BGKS48U0HG206828	Odair Benedito de Campos	488.354.638-15
9BGKS48U0HG252477	Dayane Kelles de Sousa	044.689.673-07
9BGKS48U0HG207775	Renata Carvalho Caldeira do Nascimento	036.771.279-20
9BGKS48U0JG152231	Andrea da Silva Coelho	989.057.081-53
9BGJC7520JB138340	Brás Levi das Mercês	449.952.374-53
9BGKT69V0JG167301	Ricardo Tsutsui	331.090.748-18
9BGKL48U0JB175685	Movida Locação de Veículos S.A.	07.976.147/0022-95
9BGKL48U0JB178472	Localiza Rent a Car CAR S/A	16.670.085/0001-55
9BGKS48U0JG120701	Léo Tracisio Gouveia de Moraes	939.893.182-68
9BGKL48U0JB194499	Adriana Batista de Almeida	661.094.180-72
9BGKS48U0JG301436	Lilian Freitas Boaventura Neiva Santana	997.405.915-15
9BGKT69V0JG302321	Francisco Fernandes de Almeida	210.596.751-53

A GM do Brasil não tem conhecimento de processos judiciais decorrentes destes eventos até o momento.

**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 6 de Junho de 2018, conforme Plano de Mídia anexo.

Data de início do atendimento: 7 de Junho de 2018

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 20 minutos.

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.

U

**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 Spin 2017 a 2018 - Chevrolet Onix, Prisma e Cobalt 2017 a 2019	
Isolamento do rele da caixa de fusíveis	
Estado	VIN ENVOLVIDOS
AC	1.020
AL	4.394
AM	5.293
AP	1.343
BA	13.511
CE	13.275
DF	9.582
ES	4.453
GO	10.417
MA	3.827
MG	20.643
MS	5.028
MT	6.854
PA	9.177
PB	5.830
PE	15.883
PI	5.703
PR	20.328
RJ	20.951
RN	4.881
RO	3.233
RR	288
RS	111.637
SC	17.572
SE	3.005
SP	212.991
TO	2.164
Em transito/Pateo	8.129
<b>TOTAL</b>	<b>541.412</b>

5

# GENERAL MOTORS MERCOSUL

São Caetano do Sul (SP), junho de 2018.

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

Prezado Cliente Chevrolet:

Conforme publicado nos meios de comunicação, a General Motors Mercosul convoca os proprietários dos veículos Chevrolet Cobalt, chassis de HB100045 à KB103118, produzidos de 04 de fevereiro de 2016 a 21 de maio de 2018, Prisma chassis de HG100102 à KG110508, produzidos de 15 de janeiro de 2016 a 24 de maio de 2018, Onix modelos 2017 a 2019, chassis de HB100028 à KG110336, produzidos de 15 de janeiro de 2016 a 24 de maio de 2018, Spin modelos 2017 a 2018, chassis de HB100029 à JB259531, produzidos de 22 de janeiro de 2016 a 21 de maio de 2018, a entrar em contato de imediato com a Rede Chevrolet, para agendar a adição de isolante nos terminais de relê da caixa de fusíveis.

O serviço é necessário, pois em determinadas condições, pode haver entrada e acúmulo de água na região dos terminais de relê da caixa de fusíveis, localizada no compartimento do motor, com possibilidade de curto circuito e acionamento involuntário e contínuo do motor de partida.

Este evento pode ocasionar o superaquecimento do motor de partida com possibilidade de incêndio no compartimento do motor e, em veículos equipados com transmissão manual, estando esta engatada, movimentação involuntária. Em ambos os casos, há risco de lesões corporais graves.

O serviço será realizado de forma gratuita e o tempo estimado para sua execução é de 20 minutos.

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,



Cesar Watanabe Toledo

Diretor Geral de Pós-Vendas e Atenção ao Cliente

U

## PLANO DE MÍDIA - RECALL GM Mercosul

**Chevrolet Spin modelos 2017 a 2018 Chevrolet Onix, Cobalt e Prisma modelos 2017 a 2019**

Praça / veículo	Programa	horário/colocação	formato	Inserções
<b>RÁDIO - 05/06/2018 e 06/06/2018</b>				
Bandeirantes AM+FM	Bandeirantes Online	16h45 às 18h00	90"	2
<b>Total Rádio</b>			<b>79.900,80</b>	
<b>TELEVISÃO - 06/06/2018 e 07/06/2018</b>				
Record	Fala Brasil	08:30 as 10:00	60"	2
<b>Total TV</b>			<b>122.400,00</b>	
<b>JORNAIS - 06/06/2018 e 07/06/2018</b>				
São Paulo (SP)	Folha de São Paulo	indeterminado	2 col x 20 cm	2
Rio de Janeiro	O Dia	indeterminado	2 col x 20 cm	2
Belo Horizonte (MG)	O Estado de Minas	indeterminado	2 col x 20 cm	2
Curitiba (PR)	Tribuna	indeterminado	2 col x 20 cm	2
Porto Alegre (RS)	Correio do Povo	indeterminado	2 col x 20 cm	2
Salvador (BA)	Correio	indeterminado	2 col x 20 cm	2
Brasília (DF)	Correio Braziliense	indeterminado	2 col x 20 cm	2
Recife (PE)	Jornal do Commercio	indeterminado	2 col x 20 cm	2
Fortaleza (CE)	Diário do Nordeste	indeterminado	2 col x 20 cm	2
Manaus (AM)	A Crítica	indeterminado	2 col x 20 cm	2
Boa Vista (RR)	Folha de Boa Vista	indeterminado	2 col x 20 cm	2
Rio Branco (AC)	A Gazeta do Acre	indeterminado	2 col x 20 cm	2
Porto Velho (RO)	Diário da Amazonia	indeterminado	2 col x 20 cm	2
Macapá (AP)	Diário do Amapa	indeterminado	2 col x 20 cm	2
Belém (PA)	Diário do Pará	indeterminado	2 col x 20 cm	2
Palmas (TO)	Jornal de Tocantins	indeterminado	2 col x 20 cm	2
Maceió (AL)	Gazeta de Alagoas	indeterminado	2 col x 20 cm	2
São Luís (MA)	O Estado do Maranhão	indeterminado	2 col x 20 cm	2
João Pessoa (PB)	Correio da Paraíba	indeterminado	2 col x 20 cm	2
Teresina (PI)	Meio Norte	indeterminado	2 col x 20 cm	2
Vitória (ES)	Gazeta de Vitória (A Gazeta)	indeterminado	2 col x 20,57 cm	2
Aracaju (SE)	Jornal da Cidade	indeterminado	2 col x 20 cm	2
Cuiabá (MT)	Gazeta de Cuiabá (A Gazeta)	indeterminado	2 col x 20 cm	2
Goiânia (GO)	O Popular	indeterminado	2 col x 20 cm	2
Campo Grande (MS)	Correio do Estado	indeterminado	2 col x 19,8 cm	2
Florianópolis (SC)	Diário Catarinense	indeterminado	2 col x 21,5 cm	2
Natal (RN)	Tribuna do Norte	indeterminado	2 col x 20 cm	2
<b>Total JORNAL</b>			<b>301.875,49</b>	
<b>Custo de Veiculação - Jornal, Rádio e TV</b>			<b>R\$ 504.176,29</b>	

U

CAMPANHA DE SERVIÇO  
(Texto para veiculação em RADIO)

COMUNICADO

A **General Motors Mercosul** convoca os proprietários dos veículos Chevrolet Cobalt, modelos 2017 a 2019, chassis de HB100045 à KB103118, produzidos de 04 de fevereiro de 2016 a 21 de maio de 2018, Chevrolet Prisma, modelos 2017 a 2019, chassis de HG100102 à KG110508, produzidos de 15 de janeiro de 2016 a 24 de maio de 2018, Chevrolet Onix, modelos 2017 a 2019, chassis de HB100028 à KG110336, produzidos de 15 de janeiro de 2016 a 24 de maio de 2018 e Chevrolet Spin, modelos 2017 a 2018, chassis de HB100029 à JB259531, produzidos de 22 de janeiro de 2016 a 21 de maio de 2018, a entrar em contato de imediato com a Rede Chevrolet, para agendar a adição de isolante nos terminais de relê da caixa de fusíveis.

O serviço é necessário pois em determinadas condições, pode haver entrada e acúmulo de água na região dos terminais de relê da caixa de fusíveis, localizada no compartimento do motor, com possibilidade de curto circuito e acionamento involuntário e contínuo do motor de partida.

Este evento pode ocasionar o superaquecimento do motor de partida com possibilidade de incêndio no compartimento do motor e, em veículos equipados com transmissão manual, estando esta engatada, movimentação involuntária. Em ambos os casos, há risco de lesões corporais graves.

O serviço será realizado de forma gratuita e o tempo estimado para sua execução é de 20 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) e use estes canais em caso de dúvidas ou quanto ao agendamento do serviço.

CAMPANHA DE SERVIÇO - Texto para veiculação em TV

**COMUNICADO**

A **General Motors Mercosul** convoca os proprietários dos veículos Chevrolet Cobalt, Onix e Prisma modelos 2017 à 2019 e Spin modelos 2017 à 2018, a entrar em contato de imediato com a Rede Chevrolet, para agendar a adição de isolante nos terminais de relê da caixa de fusíveis.

O serviço é necessário pois em determinadas condições, pode haver entrada e acúmulo de água na região dos terminais de relê da caixa de fusíveis, localizada no compartimento de motor, com possibilidade de curto circuito e acionamento involuntário e contínuo do motor de partida.

Este evento pode ocasionar o superaquecimento do motor de partida com possibilidade de incêndio no compartimento do motor e, em veículos equipados com transmissão manual, estando esta engatada, movimentação involuntária.

Em ambos os casos, há risco de lesões corporais graves.



Marca e Modelo do Veículo	Chassis Nº	Data Inicial e Final de Fabricação
Chevrolet Cobalt Modelo 2017 à 2019	HB100045 à KB103118	04/02/2016 à 21/05/2018
Chevrolet Onix Modelo 2017 à 2019	HB100028 à KG110336	15/01/2016 à 24/05/2018
Chevrolet Prisma Modelo 2017 à 2019	HG100102 à KG110508	15/01/2016 à 24/05/2018
Chevrolet Spin Modelo 2017 à 2018	HB100029 à JB259531	22/01/2016 à 21/05/2018

O serviço será realizado de forma gratuita e o tempo estimado para sua execução é de 20 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) e use estes canais em caso de dúvidas ou quanto ao agendamento do serviço.

[LOGO GM]

✓

compartimento do motor, com possibilidade de curto circuito e acionamento involuntário e contínuo do motor de partida.

**Riscos:** este evento pode ocasionar o superaquecimento do motor de partida com possibilidade de incêndio no compartimento do motor e, em veículos equipados com transmissão manual, estando esta engatada, movimentação involuntária. Em ambos os casos, há risco de lesões corporais graves.

**Solução:** adição de isolante nos terminais de relê da caixa de fusíveis.

O serviço será realizado de forma gratuita e o tempo estimado para sua execução é de 20 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) e use estes canais em caso de dúvidas ou quanto ao agendamento do serviço.

✓

[LOGO GM]