

São Paulo, 20 de fevereiro de 2018

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

PROCOLO-PROCON/TO
Sob o nº 1392 hrs. 11:07

Ref: Campanha de Chamamento nº 08012.000028/2018-57.

02 MAR 2018
Beatriz Pádua
Palmas/TO

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 **10/01/2018** 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.

FCA

Betim, 10 de Janeiro de 2017.
CE DJ 0001/2018

MJ/SENACON

Às: 10:59 hs

Em: 10 / 01 / 2018

Ass: row
Fernando César Santos
Agente Administrativo

SENACON/SPA/GAB

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

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

Ref. Recall para a análise, a verificação e, se necessária, a substituição dos módulos do *airbag* do lado do motorista e/ou do passageiro dos veículos FIAT Uno, Novo Palio e Grand Siena modelos 2010 a 2012.

Sr. Dr. Coordenador,

A **FCA FIAT CHRYSLER AUTOMÓVEIS BRASIL LTDA**, atual denominação social da **Fiat Automóveis Ltda.**, empresa estabelecida no 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], vêm 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 **11 de janeiro de 2018**, à convocação de 8.973 (oito mil, novecentos e setenta e três) veículos da marca **FIAT**, modelos Uno, Novo Palio e Grand Siena, todas as versões, produzidos nas plantas de Betim/MG no Brasil e Córdoba na Argentina, no período compreendido entre os dias **30 de junho de 2009 a 24 de dezembro de 2011**, comercializados exclusivamente no Brasil, para a partir de **15 de janeiro de 2018**, agendarem o encaminhamento de seus veículos, conforme foto e chassis abaixo relacionados, a uma das concessionárias da rede



FIAT no Brasil, para que seja providenciada, gratuitamente ao consumidor, a análise, a verificação e, se necessária, a substituição dos módulos dos *airbags* do lado do motorista e/ou do passageiro.

VEÍCULO

CHASSIS (não sequencial)



0000002 a 0301030



2000001 a 4000021



3000001 a 3000262

(1.1) O que será regularizado com o recall?

O presente recall visa a análise, a verificação e, se necessária, a substituição dos módulos do airbag do lado do motorista e/ou do passageiro.

Foi identificada a possibilidade de rompimento do alojamento do deflagrador dos respectivos airbags em caso de colisão capaz de acionar o airbag do lado do motorista e/ou do passageiro, provocando a dispersão de fragmentos de metal juntamente com a bolsa deflagrada.

Esta condição tem mais probabilidade de ocorrer se o veículo for exposto a níveis elevados de umidade absoluta e altas temperaturas durante períodos prolongados, em razão da possível degradação do nitrato de amônia (quando não possuir elemento dessecante) utilizado como propelente responsável pela deflagração de tais airbags.

(1.2) - Riscos ao consumidor:

Em caso de colisão que resulte no acionamento do airbag, poderá ocorrer a ruptura de seu deflagrador devido a uma excessiva pressão interna, provocando a dispersão de fragmentos metálicos com potenciais danos físicos graves ou até mesmo fatais aos ocupantes do veículo.

(1.3) - Veículos afetados na presente campanha:

Estão distribuídos no mercado nacional, **8.973** (oito mil, novecentos e setenta e três) veículos da marca FIAT, modelos Uno, Novo Palio e Grand Siena, todas as versões, ano de fabricação 2009 a 2011 que, de acordo com o cadastro da FCA, a distribuição geográfica dos veículos se dá conforme relação abaixo:

Estado	Quantidade
MG	3037
SP	1787
RS	467
RJ	456
PR	411
DF	352
SC	331
MA	280
BA	265
ES	192
GO	191
PA	170
CE	154
PE	149
MT	130
PI	103
MS	84
PB	69
RO	61
RN	56
AM	55
SE	51
AL	42
TO	30
AP	26
AC	22
RR	2
Total Geral	8973

(1.4) Constatação do Defeito

Inicialmente é importante esclarecer que (i) a FCA não tem conhecimento de qualquer acidente, envolvendo seus veículos em razão de tal fato; bem como (ii) o fornecedor não confirmou para a





FCA que os airbags que utilizam tal tecnologia e que equipam os veículos produzidos pela FCA no Brasil representem algum risco.

Contudo, em caráter preventivo e proativo, bem como seguindo seu parâmetro global de governança, a FCA está realizando diversos testes internos para verificar se sua produção local de veículos equipados com tal tecnologia poderia representar algum risco aos consumidores.

Após o término da primeira fase de criteriosa análise dos veículos da marca **FIAT** produzidos no Brasil, concluída em 04 de Dezembro de 2017, a FCA decidiu por iniciar, preventivamente, a presente campanha de recall, tendo em vista a possibilidade de alguns modelos produzidos entre 2009 e 2011, virem a apresentar futura degradação interna do componente.

Conforme já indicado, é importante salientar que tal medida possui caráter preventivo e ainda será necessário confirmar, mediante testes a serem realizados com os componentes substituídos por esta campanha, se tais airbags poderiam apresentar tal falha após determinado período de vida útil, considerando a exposição prolongada aos fatores climáticos extremos (elevada umidade e temperatura).

A **FCA** iniciou o planejamento para o lançamento da presente campanha, incluindo todas as suas etapas, tais como: (i) planejamento de distribuição das peças; (ii) fornecimento das instruções técnicas de reparação; (iii) planejamento e treinamento da rede; (iv) comunicação e plano de mídia, dentre outras providências.

(1.5) - Providência adotada:

Será efetuada, sem ônus ao consumidor, a análise, a verificação e, se necessária, a substituição dos módulos dos airbags do lado do motorista e/ou do passageiro.

(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 no endereço eletrônico da FCA (www.fiat.com.br), conforme estipula o CDC, a Portaria n.º 487/2012, bem como do "Guia Prático do Consumidor para Realização do Recall".

Serão as 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 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 Midia e de correspondência individual seguem anexados.

- Jornais:

A GAZETA DO ACRE	ACRE
GAZETA DE ALAGOAS	ALAGOAS
DO DIA	AMAPÁ
DEZ MINUTOS	AMAZONAS
CORREIO	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
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 AMAZONIA	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

- Redes Nacionais de Televisão:

<ul style="list-style-type: none"> SISTEMA BRASILEIRO DE TELEVISÃO (SBT) RECORD

- Estações Nacionais de Rádio:

<ul style="list-style-type: none"> GRUPO BANDEIRANTES DE RÁDIO CBN
--

(1.7) - Demais considerações:

Informamos que, até a presente data, não registramos qualquer incidente 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 douta 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 segue anexos ao presente protocolo [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.


Jackeline Couto Canhedo
OAB/DF 33.135

COMUNICADO DE RECALL



VEÍCULO	ANO/MODELO	CHASSIS NÃO SEQUENCIAIS (ÚLTIMOS 7 DÍGITOS)
Uno	2010 a 2012	0000002 a 0301030
Novo Palio	2012	2000001 a 4000021
Grand Siena	2012	3000001 a 3000262

A **FCA - FIAT CHRYSLER AUTOMÓVEIS BRASIL LTDA.** convoca os proprietários dos veículos **FIAT Uno, Novo Palio e Grand Siena, todas as versões, ano/modelo 2010 a 2012**, para, a partir do dia **15 de janeiro de 2018**, agendarem seu comparecimento a uma das concessionárias **FIAT** para que sejam providenciadas gratuitamente a análise, a verificação e, se necessária, a substituição dos módulos dos airbags do lado do motorista e/ou do passageiro.

Foi detectada a possibilidade de degradação do deflagrador do airbag devido à eventual exposição do veículo a variações elevadas de temperatura e umidade absoluta durante longos períodos.

Em caso de colisão que resulte no acionamento do airbag, poderá ocorrer a ruptura de seu deflagrador devido a uma excessiva pressão interna, provocando a dispersão de fragmentos metálicos com potenciais danos físicos graves ou até mesmo fatais aos ocupantes do veículo.

O tempo estimado de reparo é de 2 (duas) horas.

Para consulta dos números dos chassis envolvidos e/ou mais informações, consulte o site www.fiat.com.br ou contate a Central de Serviços ao Cliente **FIAT** pelo telefone **0800 707 1000**.

Com esta iniciativa, a **FCA** visa assegurar a satisfação de seus clientes, garantindo a qualidade, a segurança e a confiabilidade dos veículos da marca **FIAT**.



Pela vida. Escolha o trânsito seguro.

CENTRAL DE SERVIÇOS AO CLIENTE
www.fiat.com.br



ANÁLISE, VERIFICAÇÃO E, SE NECESSÁRIA, A SUBSTITUIÇÃO DOS MÓDULOS DO AIRBAG DO LADO DO MOTORISTA E DO PASSAGEIRO

INFORMAÇÃO IMPORTANTE - CAMPANHA DE RECALL – SERVIÇO GRATUITO

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

Prezado Sr(a):

A FCA identificou a necessidade de analisar, verificar e, se necessário, substituir os módulos dos airbags do lado do motorista e/ou do passageiro dos veículos **FIAT Uno, ano modelo 2010 a 2012, Novo Palio e Grand Siena, ano modelo 2012, todas as versões**, conforme mencionado abaixo:

Qual é o problema? Foi detectada a possibilidade de degradação do deflagrador do *airbag* devido à eventual exposição do veículo a variações elevadas de temperatura e umidade absoluta durante longos períodos.

Qual é o Risco? Em caso de colisão que resulte no acionamento do airbag, poderá ocorrer a ruptura de seu deflagrador devido a uma excessiva pressão interna, provocando a dispersão de fragmentos metálicos com potenciais danos físicos graves ou até mesmo fatais aos ocupantes do veículo.

O que o concessionário irá fazer? A FCA efetuará, **gratuitamente**, a análise, a verificação e, se necessária, a substituição dos módulos dos airbags do lado do motorista e/ou do passageiro. O tempo estimado do serviço é de, aproximadamente, 2 (duas) horas, podendo variar conforme o fluxo de atendimento na concessionária escolhida. Por este motivo, solicitamos que agende sua visita previamente na concessionária **FIAT** de sua preferência.

O que você deverá fazer para garantir a sua segurança? Contate o concessionário **FIAT** de sua preferência o mais breve possível para agendar o serviço, **o qual será realizado gratuitamente**.

Se você precisar de auxílio: Consulte o site www.fiat.com.br ou contate a Central de Serviços ao Cliente **FIAT** pelo telefone **0800 707 1000**.

Importante: Caso o veículo tenha sido vendido, solicitamos a gentileza de entrar em contato com Central de Serviços ao Cliente **FIAT** 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.

Leo Burnett
TAILOR MADE

FCA

Financial Information

RECALL

Plano de Midia

Recall Airbag

11/01/2018

9-jan-18

Leo Burnett
TAILOR MADE

Produto: Recall Nacional Fiat
Campanha: Recall Airbag
Período: 11/01/2018

FCA
Fiat Chrysler Automobiles

Leo Burnett
TAILOR MADE

Cronograma Geral - Recall

Planificado
 Valores faturados

MEIO	7	JANEIRO	21	28	TOTAL BRUTO NEGOCIADO	TOTAL FIAT	SHARE %
-------------	----------	----------------	-----------	-----------	------------------------------	-------------------	----------------

		Televisão							
SBT SBT Brasil (Nacional)	Duração 60"				R\$	158.683,41	R\$	126.946,73	37%
	11-Jan								
	Duração 60"				R\$	268.850,00	R\$	215.080,00	63%
Record Jornal da Band (nacional)	11-Jan								
TOTAL TELEVISÃO					R\$	427.533,41	R\$	342.026,73	49%

		Rádio							
BAND NEWS (Rede)	Duração 60"				R\$	32.934,60	R\$	26.347,68	36%
	11-Jan								
	Duração 60"				R\$	58.968,00	R\$	47.174,40	64%
CBN (Rede)	11-Jan								
TOTAL RÁDIO					R\$	91.902,60	R\$	73.522,08	11%

		Jornal							
Região Norte	11-Jan				R\$	28.776,14	R\$	23.020,91	8%
	28-7/6								
Região Nordeste	11-Jan				R\$	70.446,80	R\$	56.357,44	20%
	70-4/7								
Região Centro-Oeste	11-Jan				R\$	51.807,12	R\$	41.445,69	15%
	51-8/7								
Região Sul	11-Jan				R\$	25.366,93	R\$	20.293,55	7%
	25-3/7								
Região Sudeste	11-Jan				R\$	174.074,46	R\$	139.259,57	50%
	17-4/7								
TOTAL JORNAL					R\$	350.471,45	R\$	280.377,16	40%

TOTAL GERAL					R\$	869.907,46	R\$	695.925,97	100%
--------------------	--	--	--	--	------------	-------------------	------------	-------------------	-------------

Logo Bravura
TAILOR MADE

Programação TV - Recall

EMISSORAS	PROGRAMA HORARIO	FORMATO	CUSTO UNIT TABELA R\$	JANEIRO				TOTAL INS	CUSTO TOTAL TABELA R\$	DESC %	CUSTO TOTAL NEGOCIADO R\$	CUSTO TOTAL FIAT R\$	OBSERVAÇÕES FIAT
Nacional	SBT Brasil Seg a Sáb 19h45 as 20h30	60"	881.000,00	11-Jan	14	21	28	1	1.586.834,41	75%	1.189.125,55	238.025,11	Última veiculação do recall de Fiat nos dias 27/Dez com o formato de 105". A negociação utilizada foi de 81,569871277%
SUB TOTAL				0				1	1.586.834,41		1.189.125,55	238.025,11	

EMISSORAS	HORARIO	FORMATO	CUSTO UNIT TABELA R\$	JANEIRO				TOTAL INS	CUSTO TOTAL TABELA R\$	DESC %	CUSTO TOTAL NEGOCIADO R\$	CUSTO TOTAL FIAT R\$	OBSERVAÇÕES FIAT
Nacional	JORNAL DA RECORD Seg a Sáb 21h45 as 22h30	60"	1.072.000,00	11-Jan	14	21	28	1	2.688.850,00	75%	2.016.600,00	470.487,50	Última veiculação do recall de Fiat nos dias 27/Dez com o formato de 105". A negociação utilizada foi de 75%
SUB TOTAL				1				1	2.688.850,00		2.016.600,00	470.487,50	

TT TV ABERTA 427.533,41 342.026,73

VALOR MANTIDO
AUMENTO DE NEGOCIAÇÃO
REAJUSTE DE TABELA
ALTERAÇÃO DE EMISSORA
ALTERAÇÃO DE HORÁRIO

ÚLTIMA VEICULAÇÃO 27/DEZ - FORMATO DE 105" - RECALL TORO MTR					
EMISSORA	TOTAL INS	CUSTO TOTAL TABELA R\$	DESC %	CUSTO TOTAL NEGOCIADO R\$	CUSTO TOTAL FIAT R\$
SBT	1	1.506.750,00	82%	277.695,96	222.156,77
RECORD	1	1.881.950,00	75%	470.487,50	376.390,00

PENÚLTIMA VEICULAÇÃO 09/NOV - FORMATO DE 90" - RECALL COMANDO DE SETAS					
EMISSORA	TOTAL INS	CUSTO TOTAL TABELA R\$	DESC %	CUSTO TOTAL NEGOCIADO R\$	CUSTO TOTAL FIAT R\$
SBT	1	1.291.500,00	82%	238.025,11	190.420,09
RECORD	1	1.613.100,00	75%	403.275,00	322.620,00

João Francisco
VALDIR MARI

Programação Rádio - Recall

EMISSORA	PROGRAMA / HORARIO	FORMATO	CUSTO UNIT		TOTAL	JANEIRO			TOTAL	CUSTO TOTAL TABELA RS	DESC %	CUSTO TOTAL NEGOCIADO RS	CUSTO TOTAL FIAT RS	OBSERVAÇÕES FIAT
			TABELA RS	TABELA RECALL RS		7	14	21						
NACIONAL	BAND NEWS 1ª EDIÇÃO (06h00 às 9h00)	60"	24.590,00	25.168,00	1	11-Jan			1	24.590,00	55%	13.532,50	21.047,68	Última veiculação do recall de Fiat no dia 27/Dez com o formato de 105". A negociação utilizada foi de 55%
SUB TOTAL					1	0	0	0	1	31.934,60		26.347,68		
EMISSORA	PROGRAMA / HORARIO	FORMATO	CUSTO UNIT		TOTAL	JANEIRO			TOTAL	CUSTO TOTAL TABELA RS	DESC %	CUSTO TOTAL NEGOCIADO RS	CUSTO TOTAL FIAT RS	OBSERVAÇÕES FIAT
			TABELA RS	TABELA RECALL RS		7	14	21						
NACIONAL	JORNAL DA CBN 1ª EDIÇÃO (06h00 às 9h00)	60"	58.968,00	47.174,40	1	11-Jan			1	58.968,00	50%	29.484,00	47.174,40	Última veiculação do recall de Fiat no dia 27/Dez com o formato de 105". A negociação utilizada foi de 50%
SUB TOTAL					1	1	0	0	1	91.902,60		73.522,08		

VALOR MATERO
AUMENTO DE NEGOCIAÇÃO
REAJUSTE DE TABELA
ALTERAÇÃO DE EMISSORA
ALTERAÇÃO DE HORARIO

EMISSORA	TOTAL INVS	CUSTO TOTAL TABELA RS	DESC %	CUSTO TOTAL NEGOCIADO RS	CUSTO TOTAL FIAT RS
BAND NEWS	1	129.925,50	55%	58.466,48	46.773,18
CBN	1	206.388,00	50%	103.194,00	82.555,20

EMISSORA	TOTAL INVS	CUSTO TOTAL TABELA RS	DESC %	CUSTO TOTAL NEGOCIADO RS	CUSTO TOTAL FIAT RS
BAND NEWS	1	92.785,50	55%	41.753,48	33.402,78
CBN	1	176.904,00	50%	88.452,00	70.761,60

Cópia ao
DENATRAN