



Confidence in Motion

CAOA Montadora de Veículos Ltda.  
Avenida Ibirapuera nº 2822  
Moema – São Paulo - SP  
CEP: 04028-002 – Tel.: 5538-1000

São Paulo, 28 de novembro de 2016.

À  
Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/GO  
A/C Ilmo. Sr. Diretor de Fiscalização  
Rua 08, nº 242 – Edifício Torres 1º Andar - Setor Central  
Goiânia - GO  
CEP 74.013-025

A G.A.C  
*[Handwritten signature]*

Procon-Goiás Protocolo -01-022-2016-147-003937-1/1

Procon-Goiás

Ref: **Campanha de Chamamento (Recall) para os veículos Subaru modelos Impreza, WRX, WRX/STI e Forester, produção 2007 a 2008.**

Prezados senhores,

De acordo com a determinação contida nos parágrafos 1º e 2º do Artigo 10, da Lei 8.078/90 do Código de Defesa do Consumidor, e na Portaria MJ nº 487, de 15 de março de 2012, informamos que a CAO A Montadora de Veículos Ltda., inscrita sob o CNPJ 03.471.344/0001-77, com sede na Rua Onze, S/N, DAIA, Anápolis – Estado de Goiás – GO, CEP 075133- 600, importadora e distribuidora oficial dos veículos Subaru produzidos pela Fuji Heavy Industries Ltd., – Japão, com endereço eletrônico <http://www.subaru.com.br/recalls-subaru>, efetuará uma campanha de chamamento (“Recall”) conforme informações abaixo:

**1. Veículos envolvidos: Subaru Forester, WRX STI, WRX e Impreza (importados)**

VEÍCULOS	Nº DE SÉRIE DO CHASSIS
<p data-bbox="298 1644 716 1675">Subaru Forester 2.0 e 2.5 turbo</p> 	<p data-bbox="948 1635 1295 1667">De <b>9G015311</b> a <b>9G068570</b></p> <p data-bbox="1008 1682 1235 1713">(não sequenciais)</p> <p data-bbox="1003 1728 1240 1759">Ano modelo 2009</p> <p data-bbox="998 1774 1245 1806">Data de fabricação</p> <p data-bbox="932 1820 1317 1852">De 26/03/2008 a 23/12/2008</p>



**SUBARU***Confidence in Motion*

CAOA Montadora de Veículos Ltda.  
 Avenida Ibirapuera nº 2822  
 Moema – São Paulo - SP  
 CEP: 04028-002 – Tel.: 5538-1000

<p><b>Subaru WRX STI 2.5 Hatch</b></p> 	<p>De <b>8G030360 a 9G056298</b>          (não sequenciais)          Ano modelo 2008 até 2009          Data de fabricação          De 09/02/2008 a 09/12/2008</p>
<p><b>Subaru WRX 2.5 Sedan e Hatch</b></p> 	<p>De <b>8G018484 a 8G040253</b>          De <b>9G002414 a 9G056674</b>          (não sequenciais)          Ano modelo 2008 até 2009          Data de fabricação          De 31/10/2007 a 19/12/2008</p>
<p><b>Subaru IMPREZA 1.5 Hatch</b></p> 	<p>De <b>8G022074 a 9G052224</b>          (não sequenciais)          Ano modelo 2008 até 2009          Data de fabricação          De 30/11/2007 a 22/09/2008</p>
<p><b>Subaru IMPREZA 2.0 Sedan e Hatch</b></p> 	<p>De <b>8G022267 a 8G040273</b>          De <b>9G002406 a 9G056680</b>          (não sequenciais)          Ano modelo 2008 até 2009          Data de fabricação          De 03/12/2007 a 19/12/2008</p>

**Unidades Subaru envolvidas no Brasil:**

Modelo	Motor	Transmissão	Carroceria	Ano/Modelo	Quantidade
Forester	2.0L	Automática	SUV	2009	514
Forester	2.5L Turbo	Automática	SUV	2009	242
Impreza WRX/STI	2.5L Turbo	Mecânica	Hatch	2008/2009	28
WRX	2.5L Turbo	Mecânica	Sedan/Hatch	2008/2009	235
Impreza	1.5L	Mecânica/Automática	Hatch	2008/2009	171
Impreza	2.0L	Mecânica/Automática	Sedan/Hatch	2008/2009	1181
<b>Total</b>					<b>2.371</b>





*Confidence in Motion*

CAOA Montadora de Veículos Ltda.  
Avenida Ibirapuera nº 2822  
Moema – São Paulo - SP  
CEP: 04028-002 – Tel.: 5538-1000

## **2. Informação técnica de esclarecimento:**

Devido a uma eventual falha de vedação na estrutura do insuflador do airbag frontal do lado do passageiro, poderá haver infiltração de umidade, alterando as características químicas do propelente. Quando a bolsa for acionada em um eventual acidente, existirá uma força de deflagração acima do especificado, tendo como consequência o rompimento da estrutura deste insuflador, que poderá projetar seus fragmentos metálicos no interior do veículo, juntamente com a bolsa deflagrada.

Informamos, também, que até o presente momento não foram registrados qualquer tipo de acidente desta natureza envolvendo os produtos acima relacionados

## **3. Modo de quando foi detectado:**

Temos a informação da Subaru onde o fabricante (Takata) identificou o problema no produto, durante testes de vedação realizados durante o ano de 2014 em componentes que retornaram para o programa de avaliação. Durante a investigação observou-se um pequeno número de componentes que apresentavam vazamento na fita de vedação do insuflador, nos produtos manufaturados anteriormente a 2008. Em novembro de 2016 as autoridades Japonesas determinaram que o programa deveria ser estendido aos modelos anunciados nesta campanha.

## **4. Descrição pormenorizada do risco e suas implicações:**

Em caso de uma eventual colisão frontal havendo a deflagração da bolsa do airbag do passageiro dianteiro, a explosão potencializada poderá causar a ruptura da estrutura do insuflador, tendo como consequência a projeção de seus fragmentos de metal no interior do veículo, juntamente com a bolsa deflagrada. Esses fragmentos poderão causar, em situações extremas, lesões físicas graves ou fatais aos ocupantes do veículo.

## **5. Quantidade de produtos sujeitos ao defeito:**

A quantidade de veículos com probabilidades de problemas é de 2.371 sendo distribuídas nos Estados da Federação conforme Anexo IX (Distribuição de frota).





*Confidence in Motion*

CAOA Montadora de Veículos Ltda.  
Avenida Ibirapuera nº 2822  
Moema – São Paulo - SP  
CEP: 04028-002 – Tel.: 5538-1000

**6. Indicação de providências adotadas e medidas propostas para resolver o defeito:**

Comunicado imediato de alerta para os clientes, preparação de literatura técnica para a rede de Concessionárias autorizadas orientando a executar a substituição da bolsa do airbag do passageiro dianteiro para que o problema seja sanado definitivamente, e recebimento do fornecedor / fabricante das peças sem defeito para as trocas.

**7. Medidas preventivas para evitar acidentes**

Para evitar riscos de acidente aos ocupantes do veículo, a Fabricante recomenda que seja evitado o transporte no banco dianteiro lado passageiro, até que a bolsa do airbag tenha sido substituída.

**8. Ações previstas para a campanha**

**Plano de mídia, conforme Art. 3º e 4º:**

- 1) Veiculação da campanha em Jornais (**Anexo I**).
- 2) Veiculação da campanha em TV (**Anexo II**).
- 3) Veiculação da campanha em Rádio (**Anexo III**).
- 4) Envio de correspondência registrada aos proprietários, detalhando o problema e orientando quanto ao atendimento e quanto a solução. (**Anexo VI**)
- 5) Envio de “press-releases” sobre a convocação para jornais, revistas especializadas, “sites” automobilísticos, para ampliar a abrangência da comunicação (**Anexo V**).
- 6) Inserção do aviso da campanha em nosso portal corporativo (Site [www.subaru.com.br](http://www.subaru.com.br)), disponibilizando detalhes da campanha e uma sequência de “Perguntas e Respostas” para orientar e retirar dúvidas dos clientes (**Anexo X**).
- 7) Troca, sem custo ao cliente, do componente envolvido.

**9. Plano de atendimento, conforme Art. 4º e 5º:**

- 1) Envio de correspondência registrada ao endereço do cliente, convocando-o para o serviço conforme artigo 4º e 5º, Decreto nº 487/2012 (**Anexo VI**);
- 2) Informação por escrito à rede de oficinas credenciadas, através de Boletim Técnico, instruindo a execução do reparo, nos veículos de sua região (**Anexo XI**).





Confidence in Motion

CAOA Montadora de Veículos Ltda.  
Avenida Ibirapuera nº 2822  
Moema – São Paulo - SP  
CEP: 04028-002 – Tel.: 5538-1000

- 3) Fornecimento das peças para a rede de Concessionárias Credenciadas Subaru, para serem instaladas nos veículos.
4. A CAO A irá convocar os proprietários para entrar em contato imediato com a Central de Atendimento Subaru através do telefone 0800-770-2011 e efetuar o cadastro, para futuro agendamento do serviço na rede de oficinas autorizadas Subaru.
5. A campanha terá início a partir de **06 de fevereiro de 2017**, quando as peças estarão disponíveis para substituição.
6. Todos os revendedores estarão aptos a executarem o serviço de troca das bolsas, sem ônus ou custos para os clientes.

**10. Documentos complementares:**

**Anexo I:** Comunicado que será veiculado nos jornais;

**Anexo II:** Comunicado que será veiculado na TV;

**Anexo III:** Comunicado que será veiculado no rádio;

**Anexo IV:** Meios de comunicação (grade) e custos de veiculação;

**Anexo V:** "Press Release" para a imprensa;

**Anexo VI:** Carta que será encaminhada ao Cliente;

**Anexo VII:** Relação da rede de oficinas credenciadas;

**Anexo VIII:** Relação total dos chassis dos veículos envolvidos;

**Anexo IX:** Distribuição da frota.

**Anexo X:** Cópia das "Perguntas e Respostas" que disponibilizaremos em nosso Site para ajudar nossos clientes a retirar dúvidas.

**Anexo XI:** Cópia do Boletim de Serviços instruindo a rede credenciada.

**Anexo XII:** Comunicado Oficial.

Colocamo-nos a inteira disposição para eventuais esclarecimentos que por ventura se façam necessários.

Atenciosamente,

  
Larissa Vilaça Bertoni

Departamento Jurídico CAO A

[Larissa.bertoni@caoa.com.br](mailto:Larissa.bertoni@caoa.com.br)

Tatyana Botelho André

Departamento Jurídico CAO A

[tatyana.botelho@caoa.com.br](mailto:tatyana.botelho@caoa.com.br)