



Confidence in Motion

CAOA Montadora de Veículos Ltda.
Avenida Ibirapuera n] 2822
Moema – São Paulo - SP
CEP:04028-002 – Tel: 5538-1000

São Paulo, 13 de abril de 2017

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

Ref: Campanha de Chamamento (Recall) veículos Subaru Legacy, Outback, Tribeca, Forester e Impreza, WRX e WRX STI.

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 Legacy, Outback, Tribeca, Forester, Impreza, WRX e WRX STI (importados).

Table with 2 columns: VEÍCULOS and Nº DE SÉRIE DO CHASSIS. Includes images of Subaru Legacy and Outback cars and chassis number ranges.



**SUBARU***Confidence in Motion*

CAOA Montadora de Veículos Ltda.  
 Avenida Ibirapuera n] 2822  
 Moema – São Paulo - SP  
 CEP:04028-002 – Tel: 5538-1000

<p align="center"><b>Subaru Tribeca</b></p> 	<p align="center">De 9S025638 a AS027549 (não sequenciais)</p> <p align="center">Ano modelo 2009 até 2010 Data de fabricação De 08/01/2009 a 05/12/2009</p>
<p align="center"><b>Subaru Forester “S” e “XT”</b></p> 	<p align="center">De AG098666 a AG136597 (não sequenciais)</p> <p align="center">Ano modelo 2009 a 2010 Data de fabricação De 06/05/2009 a 17/12/2009</p>
<p align="center"><b>Subaru Impreza Hatch, WRX e WRX/STI</b></p> 	<p align="center">De AG062020 a AG065055 (não sequenciais)</p> <p align="center">Ano modelo 2009 até 2010 Data de fabricação De 19/08/2009 a 26/12/2009</p>

Modelo	Motor	Transmissão	Carroceria	Ano/Modelo	Quantidade
Legacy	2.0L	CVT	Sedan	2010	14
Legacy	2.5L	Automática	Sedan	2010	10
Outback	3.6L	Automática	SUV	2010	45
Tribeca	3.6L	Automática	SUV	2009 / 2010	125
Forester	2.0L	Automática	SUV	2009	720
Forester	2.5L Turbo	Automática	SUV	2009	180
WRX/STI	2.5L Turbo	Mecânica	Hatch	2010	11
WRX	2.5L Turbo	Mecânica	Hatch	2010	20
Impreza	2.0L	Automática	Hatch	2010	271
Impreza	2.0L	Mecânica	Hatch	2010	61
<b>Total</b>					<b>1.457</b>



**SUBARU**

*Confidence in Motion*

CAOA Montadora de Veículos Ltda.  
Avenida Ibirapuera n] 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. Isto pode ocasionar, durante um acidente onde a bolsa seja acionada, 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 4 de maio de 2016: NHTSA emitiu uma ordem de consentimento na qual a Takata afirma que todos os insufladores PSAN que não contenham dissecantes, serão incluídos em uma futura ação de campo dividida em etapas.

1. Em 27 de maio de 2016: As autoridades japonesas apresentaram para a Takata a agenda de expansão da campanha recall para os insufladores PSAN sem dissecante.
2. Em 07 de junho a Takata Corporation apresentou a ideia do plano de expansão para os países estrangeiros (exceto América do Norte). Baseados nessa informação a Subaru submeteu o recall para o Japão e outros países (exceto América do Norte) no final de junho.
3. 25 de novembro de 2016: A Subaru submeteu o recall para o Japão e outros países (exceto América do Norte), de acordo com a ordem de expansão do recall.
4. 4 de abril de 2017: A Subaru planeja implementar uma ação de campo para a expansão adicional da área no Japão, e em outros países (exceto América do Norte), de acordo com a sugestão da Takata.

**Esclarece, desde já, que a diferença de tempo entre a detecção do problema e do aviso da campanha ao público, por todas as marcas, reside no fato do problema ser abrangente à diversos países, e com milhares de quantidade de veículos envolvidos, sendo executada em forma de expansão e em fases, devido ao limite de capacidade de**



**SUBARU**

*Confidence in Motion*

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

**produção do fabricante Takata (Japão), assim como, aos resultados das pesquisas de quais modelos estariam envolvidos.**

**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 1.457 unidades distribuídas da seguinte maneira:

UF	FORESTER	IMPREZA	WRX/STI	LEGACY	OUTBACK	TRIBECA	Total
AM				1			1
DF	55	14				4	73
GO	43	2	1	1		1	48
MG	20	16	4			3	43
PE	17	3	1			4	25
PR	32	25	3	3	2	3	68
RJ	63	12			3	3	81
RN	23	2		1		3	29
RS	2	4		2			8
SC	13	3	2		1		19
SP	632	251	20	16	39	104	1062
<b>Total</b>	<b>900</b>	<b>332</b>	<b>31</b>	<b>24</b>	<b>45</b>	<b>125</b>	<b>1457</b>

**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. 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, recomendamos que seja evitado o transporte de passageiro no banco dianteiro, até que a bolsa do airbag tenha sido substituída.



**SUBARU**

*Confidence in Motion*

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

## 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**).

A CAO A solicitará aos proprietários dos modelos em questão que entrem em contato com a Central de Atendimento ao Cliente SUBARU, por meio do telefone 0800-770-2011 (ligação gratuita), para que efetuem o cadastro para o futuro agendamento do serviço na Rede de Concessionárias Autorizadas SUBARU.

O início do atendimento será a partir de 31 de maio de 2017, quando as peças estarão disponíveis para substituição. O serviço é gratuito e o tempo de realização varia entre 1h30 (uma hora e trinta minutos) à 3h00 (três horas), dependendo do modelo. 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;





**SUBARU**

*Confidence in Motion*

CAOA Montadora de Veículos Ltda.  
Avenida Ibirapuera n] 2822  
Moema – São Paulo - SP  
CEP:04028-002 – Tel: 5538-1000

- 
- 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)

Cc: DPDC/Denatran

