

São Paulo, 10 de agosto de 2017.


Ao,
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) veículo Hyundai Santa Fé.**

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 75133-600, importadora e distribuidora oficial dos veículos Hyundai produzidos pela Hyundai Motor Company., – Coreia do Sul, com endereço eletrônico <https://hyundai-motor.com.br/pos-venda/recalls>, efetuará uma campanha de chamamento (“Recall”) conforme informações abaixo:

1. Veículos envolvidos no Brasil: Hyundai Santa Fé e Grand Santa Fé (importado)

VEÍCULO	MODELO	Nº DE SÉRIE DO CHASSIS
<p><u>SANTA FÉ</u></p> <p>Ano/Modelo 2014 a 2016 Data de fabricação: Do início da produção até 02/07/2016</p> 	<p>3.3L</p>	<p>KMHSU81EDCU000581 A KMHSU81EDHU684137</p> <p>(Não sequenciais devido ao fornecimento para inúmeros países)</p>



Procon-Goiás Protocolo -14-Ago-2017-17:17-0116709/2

Procon-Goiás

<p><u>GRAND SANTA FÉ</u> Ano/Modelo 2014 a 2016 Data de fabricação: Do início da produção até 02/07/2016)</p> 	3.3L	KMHSN81EBDU000222 A KMHSN81XDGU143289 (Não sequenciais devido ao fornecimento para inúmeros países)
--	------	---

- Total de unidades envolvidas no Brasil: **9.752** veículos.

2. Informação técnica de esclarecimento:

Devido a uma possível oxidação no cabo da trava do capô do motor o sistema de travamento pode não funcionar adequadamente ocorrendo um falso fechamento, e eventualmente poderá abrir durante a condução do veículo em situações de velocidades altas.

Em certas circunstâncias o cabo pode não se movimentar corretamente devido a oxidação acumulada no interior de sua capa. Dessa forma, o sistema de segurança poderá não travar, e em decorrência disso, o capô poderá não fechar corretamente, correndo o risco de abrir durante o movimento do veículo.

3. Modo de quando foi detectado:

Em 02 de agosto de 2017 a Hyundai Motor Company enviou uma comunicação via site Global a intenção de realizar um chamamento/recall a respeito do modelo SANTA Fé ano/modelo 2014 a 2016, com a informação de que o capô do motor pode abrir durante o deslocamento do veículo.

Como resultado da apuração das informações verificou-se então que há dois casos de troca deste item (cabo da trava do capô) no Brasil. Sabendo de nossa responsabilidade a CAO A Montadora iniciou uma investigação minuciosa a respeito do problema relatado. Durante a investigação observou-se que em certas circunstâncias, o sistema de segurança e/ou o sistema de travamento do capô poderiam "emperrar" devido ao índice elevado de particulado gerado pela oxidação.

Investigações mais detalhadas mostraram que essa condição pode ocorrer de duas situações:

Situação 1. Se as partes móveis dos sistemas de travamento do capô estiverem enferrujadas/oxidadas.

Situação 2. Se a graxa de lubrificação do sistema de travamento de capô estiver solidificada em função de intemperes e/ou tempo de uso.



Essas duas situações impedem que os sistemas de segurança e de travamento do capô funcionem livremente. Apesar da ocorrência dos casos acima citados nenhum acidente ou abertura do capô (involuntária) em velocidades altas foi detectada.

Cumprе ressaltar que apesar da ocorrência dos casos acima citados, nenhum acidente ou abertura do capô em velocidades altas foi detectado.

4. Descrição pormenorizada do risco e suas implicações:

Caso o sistema de travamento falhem, o capô poderá abrir com o veículo em movimento; isso poderá interferir na visibilidade do condutor, aumentando o risco de colisões, expondo, assim, os ocupantes e terceiros a riscos de acidentes.

A CAOА montadora informa que não houve, até o momento, registro de acidente ou ação legal relacionado ao problema no mercado brasileiro.

5. Quantidade de produtos sujeitos ao defeito:

A quantidade de veículos com probabilidades de problemas é de 9.752 unidades sendo, distribuídas nos Estados da Federação, da seguinte maneira:

DISTRIBUIÇÃO DOS VEÍCULOS AFETADOS POR ESTADO		
Estado (UF)	Total de Veículos Afetados	UF Distribuição (%)
AC	3	0,03%
AL	58	0,59%
AM	27	0,28%
AP	8	0,08%
BA	233	2,39%
CE	98	1,00%
DF	257	2,64%
ES	152	1,56%
GO	287	2,94%
MA	21	0,22%
MG	483	4,95%
MS	150	1,54%
MT	146	1,50%
PA	60	0,62%
PB	36	0,37%
PE	319	3,27%
PI	6	0,06%
PR	634	6,50%
RJ	702	7,20%



RN	45	0,46%
RO	16	0,16%
RR	2	0,02%
RS	926	9,50%
SC	464	4,76%
SE	24	0,25%
SP	4582	46,99%
TO	13	0,13%
Total Geral	9752	100,00%

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

O chamamento será executado em duas fases:

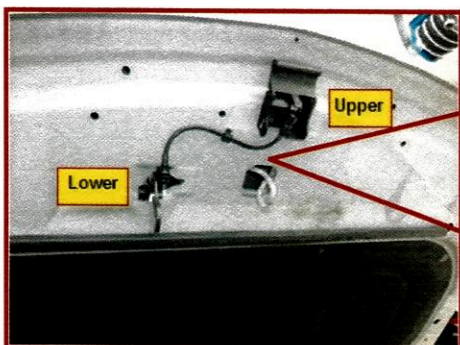
- **Fase 1: Reparo intermediário preventivo:** As oficinas dos revendedores irão inspecionar limpar e lubrificar o sistema de travamento do capô. Após os procedimentos terem sido executados, será feita uma verificação para constatar se os mesmos estão operando adequadamente. Se o sistema não funcionar corretamente, o sistema de travamento deverá ser substituído por uma peça nova similar a atual, devidamente lubrificada de acordo com procedimentos especificados pelo fabricante.
- **Fase 2: Solução definitiva:** A Hyundai Motor Company desenvolveu uma nova peça para solucionar definitivamente o problema, código da peça nova **811412W000QQH**. No momento em que essa peça estiver disponível em nossos estoques a CAO A Montadora irá reagendar os clientes convocando-os para uma nova visita, desta vez, para efetuar a troca definitiva da peça com o novo desenho e imune aos defeitos apresentados pela peça anterior.
- Comunicado de alerta para os clientes, de acordo com a Regulamentação de Campanha de Chamamento em vigor.
- Preparação de literatura técnica para a rede de Concessionárias Autorizadas com o intuito de orientar sobre os serviços a serem executados.
- Contato ao cliente/proprietário para agendamento prévio e necessidade de comparecimento às oficinas credenciadas a partir da publicação oficial da campanha.
- A Hyundai Motor Company está providenciando a produção da peça com novo desenho, cuja previsão de envio ao Brasil é para o **final do mês de outubro 2017**. A partir da data de chegada das peças, a CAO A Montadora irá distribuí-las para que as redes autorizadas iniciem a 2ª fase do Recall de imediato, na qual haverá a troca definitiva nos veículos envolvidos.



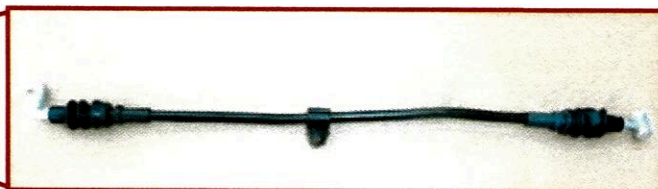
- Enquanto aguardamos a chegada desses novos componentes, a CAO A Montadora fará ações preventivas para chamar os clientes para verificação, limpeza e nova lubrificação.
- Caso seja necessário a CAO A Montadora irá substituir a referida peça por uma nova, o que dará plenas condições de segurança e funcionalidade até que a aplicação da peça definitiva e corretiva seja executada.

6.1 Peça envolvida e local de instalação:

CAPÔ DO MOTOR



Item envolvido no chamamento/Recall (Cabo da trava superior)



7. Medidas preventivas para evitar acidentes

Para evitar riscos de acidentes aos ocupantes do veículo e terceiros a CAO A Montadora fará o anúncio da primeira fase da campanha, solicitando que os clientes agendam e compareçam, as oficinas dos revendedores autorizados para que possam inspecionar limpar e lubrificar o sistema de travamento do capô.

Após os procedimentos executados, será realizada uma verificação para constatar se os mesmos estão operando adequadamente. Se o sistema não funcionar corretamente, o sistema de travamento deverá ser substituído por uma peça nova similar a atual, devidamente lubrificada de acordo com procedimentos especificados pelo fabricante.

Até o efetivo atendimento da primeira fase, a CAO A Montadora orientará o condutor para que fique atento a quaisquer irregularidades no funcionamento do capô do motor.

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 à solução. (**Anexo VI**)
- 5) Envio de "press-release" 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 (<https://hyundai-motor.com.br/pos-venda>), disponibilizando detalhes da campanha e uma sequência de "Perguntas e Respostas" para orientar e retirar dúvidas dos clientes (**Anexo X**).
- 7) Reagendamento dos clientes convocando-os para uma nova visita, desta vez para efetuar a troca do sistema de segurança pela peça com o novo desenho.
- 8) Inspeção/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 4 e 5, Decreto nº 487/2012, solicitando ao proprietário que faça o agendamento na rede de Concessionárias Credenciadas Hyundai (importados). (**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**).
- 3) Fornecimento das peças para a rede de Concessionárias Credenciadas Hyundai (importados), para serem instaladas nos veículos.

A CAO A Montadora irá convocar os proprietários para entrarem em contato com a Central de Atendimento Hyundai através do telefone 0800-770-3355 para realizar o agendamento do serviço preventivo na rede de Concessionárias Credenciadas e Autorizadas Hyundai (Importados) a partir de **01 de setembro de 2017**, quando estarão aptos a realizarem os serviços preventivos, se necessário.

A partir de outubro de 2017, quando as peças corretivas estiverem disponíveis no mercado brasileiro, a CAO A Montadora retornará o contato aos clientes previamente cadastrados e agendados, para troca definitiva da peça.



Todos os revendedores estarão à disposição dos clientes, devidamente capacitados, para executarem o serviço de limpeza, nova lubrificação e possível substituição dos sistemas de segurança e de travamento do capô do motor, sem ônus ou custos aos clientes.

- Tempo estimado para a inspeção e possível substituição do sistema de segurança do capô do motor 40 (quarenta) minutos.

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 Concessionárias Credenciadas

Anexo VIII: Relação total dos chassis dos veículos envolvidos.

Anexo IX: Distribuição da frota pelos Estados da Federação.


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

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

Anexo XII: Comunicado Oficial do Fabricante.

Colocamo-nos a disposição para eventuais esclarecimentos que por ventura sejam necessários.

Atenciosamente,


Marcio dos Santos Pinto
Departamento Pós venda CAO A
Márcio.santos@caoamontadora.com.br


Tatyana Botelho André
Departamento Jurídico CAO A
tatyana.botelho@caoa.com.br

Cc: DPDC/Denatran